

受講生対応の棚卸し

3ケースで見る納品イメージ

問い合わせを、分類、FAQ、返信テンプレート、責任者への引き継ぎ基準、対応履歴へ整理する初期商品の説明資料です。

この資料で確認できること

01

問い合わせ分類表

確認事項と引き継ぎ条件

02

FAQ例

標準案内と例外の線引き

03

返信テンプレート

確約せず、次の確認へつなぐ文面

04

対応履歴

誰が・何を・いつまでに確認するか

本資料は架空の納品サンプルです。分類表、FAQ例、返信例、対応履歴に登場する人物、組織、日付、相談内容、回答文、事例内の数値は説明用で、実在する顧客・受講生・案件・導入実績とは関係ありません。回答例は法的判断、返金可否その他の専門判断を示しません。価格と参考標準範囲は5頁に記載しています。

01 / CLASSIFICATION

問い合わせ分類表（架空）

全件が架空データ

一次担当が回答を確定できる範囲と、責任者へ戻す条件を同じ行で確認できる形にします。

No.	問い合わせ	分類・一次確認	責任者へ引き継ぐ条件
01	欠席した授業は振替できますか？	欠席・振替 コース、欠席日、連絡時刻、振替期限、空席を確認	期限後の申請、規約外の振替、利用済み扱い、特別承認が必要な場合
02	次月から休会したいです	休会・契約変更 契約者、希望期間、申請期限、休会中の料金、復帰方法を確認	期限経過、料金調整、個別事情による例外。事情の詳細は必要最小限にする
03	授業が合わないので返金してほしい	不満・返金 契約者、申込日、提供済み範囲、支払方法、適用規約、過去対応を確認	必ず責任者へ。一次担当は返金可否・金額・期限を確約しない

運用上のポイント

- 標準案内ができるケースでも、適用規約とその版を確認する
- 期限・料金・返金・特別対応は、一次担当の判断で確約しない
- 氏名、病歴、カード情報、パスワード等をこの表へ記載しない

02 / FAQ

FAQ例（架空）

回答文だけでなく、確認項目、適用条件、例外、判断権限者をセットで管理します。

FAQ 01

欠席した授業の振替はできますか？

確認する項目	受講コース / 欠席日 / 連絡時刻 / 振替期限 / 空席 / 現行規約
標準案内	受付後、適用される規約と空席を確認し、振替可否・候補日・手続きを案内する。
例外・引き継ぎ	申出期限後、規約外の振替、特例、料金調整は責任者へ。

FAQ 02

次月から休会できますか？

確認する項目	契約者 / 希望開始月と期間 / 申請期限 / 休会中の料金 / 復帰方法
標準案内	相談を受け付け、契約条件を確認後、申請期限・必要手続・復帰方法を案内する。
例外・引き継ぎ	期限経過、料金調整、例外対応は責任者へ。事情は必要最小限だけ記録。

FAQ 03

授業が合わない場合、返金されますか？

確認する項目	契約者 / 申込日 / 提供済み範囲 / 支払方法 / 適用規約 / 過去対応
標準案内	申出を受け付け、必要事項を確認したうえで、責任者から可否と手続きを案内する。
例外・引き継ぎ	返金可否、金額、期限は一次担当で判断・確約しない。必ず責任者へ。

※ 実際のFAQは、貴社の利用規約・料金表・申込条件・承認権限・更新日を確認して作成します。

03 / REPLY TEMPLATES

返信テンプレート例（架空）

送信前に責任者が確認

受付・確認・次の回答期限を明確にし、規約確認前に可否を確認しない文面にします。

TEMPLATE 01 / 欠席・振替

お問い合わせありがとうございます。振替の可否を確認するため、受講コース名と欠席予定日をお知らせください。確認後、適用される期限と手続きをご案内します。

確認しないこと：規約外の振替、期限後の特例、料金調整は確認しない

TEMPLATE 02 / 休会・契約変更

休会のご相談を受け付けました。ご希望の開始月と期間を確認のうえ、申請期限、必要手続、休会中の取扱いをご案内します。現時点では休会確定ではありません。

確認しないこと：事情の詳細は必要最小限とし、期限経過・料金調整は責任者へ

TEMPLATE 03 / 不満・返金

ご連絡ありがとうございます。契約内容、申込日、提供済みサービス、支払方法を確認したうえで、担当責任者から可否と今後の手続きをご案内します。回答予定は [日時] です。

確認しないこと：返金可否・金額・期限を一次担当で判断しない

返信文はそのまま使える完成品ではありません。実際の送信前に、適用規約、料金、権限、個別事情を顧客責任者が確認し、必要に応じ専門家へ相談します。

04 / HANDOFF & RECORD

引き継ぎと対応履歴（架空）

回答文より先に、誰が、何を、いつまでに確認するかを残せる状態を作ります。

対応履歴フォーマット例

案件ID	分類	受付	要約	不足情報	期限	担当・承認	状態
S-003	不満・返金	8/2 10:20	返金希望。可否未回答	申込日 / 提供範囲	8/2 17:00	一次：A 承認：責任者	確認中

責任者へ引き継ぐ最低条件

- 1 規約・料金表だけでは判断できない例外
- 2 返金、料金調整、契約変更の確定
- 3 強い不満、紛争、法務・医療・心理・進路等の専門判断
- 4 未成年者・要配慮個人情報・決済情報を含む申出
- 5 回答期限を超える、または誤案内・漏えいが疑われる場合

初回共同検証の参考標準範囲

参考イメージです。実際の契約条件は見積書・業務条件書で確定します。

- ✓ 発注者が直接識別子を削除した問い合わせ30件の分類
- ✓ 60分の引き継ぎ会 / 修正1回
- ✓ FAQ 15件 / 返信テンプレート20件
- ✓ 初回3社限定：1社55,000円（税別）
- ✓ 引き継ぎ基準 / 対応履歴フォーマット

初回3社価格は3社との契約成立時点で終了します。契約前に資料の送付を求めません。要配慮情報、識別可能な未成年者情報、決済・認証情報は対象外です。実際の納品物、修正、実装、運用支援、データ取扱い、支払条件、納期は見積書・業務条件書で確定します。対応結果、紛争回避、売上、解約率、対応時間等の改善は保証しません。