



中小企業の経営者・管理者のための

# 担当者が休んでも、 顧客対応が続く 会社のつくり方

---

顧客との約束を、チームで引き継ぐ  
情報共有・代理対応ガイド

予定した休みも、急な不在も、対応の責任を明確に  
案件の引き継ぎ表・チーム運用シート付き

# 休める体制と、顧客の安心を両立する

担当者の経験や関係づくりを大切にしながら、不在時にも会社として次の対応を決められる状態を目指します。日常の記録と、対応を引き受ける体制を整えます。

## 01 顧客の状況と約束が分かる

何が起き、何を伝え、次に何をするか。記録を見れば、代理の人が事実と未確認事項を区別できるようにします。

## 02 次に対応する人と、判断する人が分かる

引受けを確認し、代理で回答できる範囲を決めます。専門家や承認者が必要な場合も、顧客への連絡担当を残します。

## 03 休んでいる人へ確認せずに進められる

共通窓口と代替の相談先を用意します。対応量が増えた場合は、管理職が再配分や期限の調整を判断します。

## 読み進め方

3～7 ページで情報と役割、8～14 ページで不在・復帰時の運用を確認します。15～19 ページを、vtplus の活用と社内の試行に使ってください。

## 担当者が今日休んだら、どこで困りますか

実際の問い合わせや商談を一件選び、別の担当者が記録から状況を確認します。  
本人への聞き直しが必要な場所を、改善対象として残します。

- ☐ 顧客との約束が、個人のメールやメモに残っている
- ☐ 対応中の案件と、今日の回答期限を一覧で確認できない
- ☐ 記録に「対応済み」としかなく、伝えた内容が分からない
- ☐ 代理の担当を決めても、引き受けたか確認していない
- ☐ 値引き・納期変更など、代理で判断できる範囲が曖昧
- ☐ 顧客が複数の窓口で連絡し、別々の回答を受けている
- ☐ 休んでいる本人に、資料や判断を聞くことが多い
- ☐ 復帰後に、誰が対応を続けるか決まっていない

### 一件をたどると、足りない情報が見える

探した資料、止まった理由、確認した相手、かかった時間を残します。

## 情報・役割・判断・余力を分けて考える

顧客情報を共有しても、代理の人が動けるとは限りません。どの条件が不足しているかを確認、管理職が対応方法と担当を決めます。

| 止まる理由    | 具体的な困りごとと、対策の例                                 |
|----------|------------------------------------------------|
| 経緯が分からない | 約束した内容や最新資料が見つからない。<br>顧客・案件に、対応履歴と確定資料を関連付ける  |
| 担当が決まらない | 通知を受けても、誰も引き受けていない。<br>受付担当と引受けの確認、再割当ての手順を決める |
| 判断できない   | 専門知識や承認が必要で回答が止まる。<br>相談先、回答できる範囲、判断期限を決める     |
| 対応の余力がない | 代理の人も忙しく、予定を守れない。<br>管理職が件数・緊急度を見て再配分や期限を調整する  |

### 専門的な回答が難しいときも、連絡の担当を残す

受付、状況確認、社内調整、次の連絡までを分担します。

確定していない納期や解決時刻を、代理の人が約束しない運用にします。

## 次の人が動ける、顧客対応の記録

代理対応に必要な情報を、日常の記録にそろえます。顧客名に加え、どの問い合わせ・商談・受注の話かを、番号や関連情報で特定できるようにします。

| 残す情報     | 記録する内容の例                                         |
|----------|--------------------------------------------------|
| 相手と対象    | 顧客名、窓口、案件・問い合わせ番号、対象の製品・契約・受注と、連絡方法              |
| 確認した事実   | 発生したこと、日時、影響範囲、確認した相手。顧客の申告と、自社で確認した内容を分ける       |
| 伝えたこと・約束 | 回答した内容、合意した条件、次の連絡時刻。確定事項と、希望・検討中の事項を区別する        |
| 未解決と次の対応 | 残る質問、確認・作業の内容、実施する担当、期限、社内外の回答待ちと、次に確認する日        |
| 資料と判断の根拠 | 採用する見積り・仕様・契約の版と保管先、過去の回答、承認結果、参照する手順            |
| 更新した人と時点 | 実際に対応した人、対応日時、記録の更新日時。現在の担当と、情報が古い可能性も確認できるようにする |

口頭やチャットで対応した内容も、案件の記録へ戻します。二重入力を減らし、原資料を参照できるようにします。

## 顧客の担当と、いま対応する担当を区別する

長期的な顧客担当を保ちつつ、不在期間中の対応責任を明確にします。小さなチームで兼任する場合も、案件ごとの役割と代替先を決めておきます。

| 役割      | 担うこと                                            |
|---------|-------------------------------------------------|
| 通常の顧客担当 | 日常の対応と約束を記録。<br>予定した不在の前に、進行中の対象と懸念を共有する        |
| 受付・当番担当 | 共通窓口への連絡と未割当てを確認。<br>案件を特定し、代理担当の引受けを確認する       |
| 現在の対応担当 | 顧客への連絡、期限の管理、社内調整を担う。<br>回答待ちでも、次の確認・連絡の担当として残る |
| 判断・専門担当 | 技術、価格、納期等について判断・助言する。<br>決めた内容と、回答・承認の範囲を記録する   |
| 管理責任者   | 担当不在・期限超過・対応過多を確認。<br>再割当て、優先順位、代替の判断先を決める      |

主担当も代理担当も不在になる場合の次の相談先を用意します。「チーム全員へ通知」だけで、引受け完了とは扱いません。

## 代理の人が、次の行動を選ぶ記録

架空例：製造業の顧客から、納品予定を早めたいと連絡があった場面です。「納期を確認中」だけでなく、顧客への約束と社内の確認を分けて残します。

| 項目        | 記入例                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| 対象と受付     | A 製作所・受注 R-024、制御盤 2 台。<br>10 月 20 日 10 時、顧客の購買担当から電話  |
| 事実と希望     | 確定納期は 10 月 28 日。顧客は 26 日を希望。<br>前倒し対応の可否は未確定           |
| 伝えた内容     | 「製造・配送の予定を確認し、<br>本日 15 時までに状況をご連絡します」と回答              |
| いまの担当と確認先 | 代理対応：営業 B。製造 C が前倒しの可否を確認。<br>製造 C の回答期限は本日 14 時       |
| 次の対応と判断   | 営業 B が 14 時に確認し、15 時までに顧客へ連絡。<br>追加費用や納期変更は、権限者の承認後に回答 |
| 資料と回答待ち   | 確定した受注書の版、確認メールを関連付け。<br>14 時に回答がなければ、製造責任者へ相談         |

日時・役割・受注内容は架空例です。顧客への連絡期限と、社内の確認期限を分けて管理します。

# 休む前に、進行中の対応を渡す

休暇・出張・研修などで不在になると分かったら、期間中に動く可能性のある案件を整理します。日常の記録を使い、引き継ぎ専用の資料作成を増やしすぎないようにします。

## 01 期限が来る案件を選ぶ

不在期間中の回答・訪問・納品、重要な商談、回答待ちの案件を一覧で確認。自分宛てに入りやすい新規連絡の経路も確認します。

---

## 02 代理の人が記録を確かめる

顧客との約束、次の対応、最新資料、判断が必要な点を確認。アクセス権と、業務を実行できる権限も事前に試します。

---

## 03 引受けと、対応可能な量を確認する

案件ごとに引受けを記録します。多すぎる場合は管理職が再配分。特別な条件や代理で回答できない内容を共有します。

---

## 04 顧客に連絡先と対応範囲を伝える

必要な相手へ、不在期間、共通窓口、代理の連絡先を案内します。不在時の自動返信を使う場合も、受付の運用と合わせます。

---

顧客に休みの理由を詳しく伝える必要はありません。営業時間・対応範囲は、自社の契約と体制に合わせて案内します。

---

# 本人からの引き継ぎがなくても、受付を始める

予定外の不在に備え、普段から共通窓口、日々の記録、代替担当を用意します。不在が分かった時点で、管理職または当番担当が、対応の割当てを確認します。

## 01 直近の約束と未対応を確認する

当日の期限、未受付、回答待ち、訪問予定を確認します。個人宛ての連絡は、事前に定めた権限と手順で業務分を確認します。

## 02 代理の担当と優先順位を決める

顧客への影響、約束した期限、専門性と余力で割り当てます。主な代理の人も不在なら、管理責任者が次の対応先を決めます。

## 03 分かる範囲で受付・状況確認を行う

記録と原資料を確認し、不明点を整理します。顧客には現在の窓口と次の連絡予定を伝え、確認できていない回答を断定しません。

## 04 引受けと、残る待ちを確認する

対応担当の引受け、専門担当への依頼、次の確認時刻を記録します。未引受けや対応困難の案件は、管理職が再調整します。

休んでいる本人への連絡を前提にせず、通常の業務記録と社内の相談先で対応を進められる体制を整えます。

## 回答できる範囲と、相談する条件をそろえる

対応内容の種類ごとに、参照する情報と承認の要否を決めます。金額・影響・緊急度の基準は、自社の権限規程や顧客との契約に合わせて具体化してください。

| 対応の種類       | 代理で行うこと・相談する条件の例                               |
|-------------|------------------------------------------------|
| 確認済みの情報案内   | 最新の承認済み資料や履歴を参照して回答。<br>宛先・対象・有効な版を確認し、回答記録を残す |
| 状況の受付と確認    | 必要な情報を聞き、専門担当へ確認を依頼。<br>次に連絡する時刻と、その担当を決める     |
| 価格・納期・仕様の変更 | 代理の判断範囲と上限を事前に合意。<br>範囲外の約束は、権限を持つ人の判断後に回答する   |
| クレーム・影響の拡大  | 顧客への影響と期限を記録し、責任者へ連絡。<br>連絡がつかない場合の代替先と判断手順を使う |
| 重大な障害・情報事故等 | 通常の受付とは別に、社内で定めた<br>緊急連絡・対応手順へつなぐ。窓口と連絡を記録する   |

専門回答や緊急対応の実施は、有資格者・権限者等の必要条件を確認します。不明な場合の相談先も先に決めます。

## 受付と、次の連絡の約束を明確にする

代理対応では、これまでの経緯を確かめたうえで、誰が何を確認し、いつ連絡するかを伝えます。解決の時刻が未定でも、状況を連絡する予定は残します。

### 受付時の連絡例

「お問い合わせを受け付けました。本日は営業の B が窓口として対応します。納期の前倒しについて製造担当へ確認し、本日 15 時までに状況をご連絡します。」

---

### 予定の時刻までに確認が終わらない場合

「現在、配送の可否を確認しています。前倒しの可否はまだ確定していません。次は本日 17 時までに、確認できた状況と今後の予定をご連絡します。」

---

### 連絡した内容を、案件の記録へ戻す

実際の送信・通話日時、相手、回答内容、次の約束を残します。個別の連絡が行き違わないよう、他の担当も現在の窓口と回答済みの内容を確認します。

文例は架空の業務場面です。記録と合う内容へ調整し、確保できる連絡予定を案内してください。

## 通知の後に、引受けと未完了を確認する

共通窓口に入った連絡を、案件の番号と現在の担当に結び付けます。顧客が電話とメールの両方で連絡した場合も、同じ用件かを確認して履歴をまとめます。

| 状態の例    | 次に行うこと・残す記録                                      |
|---------|--------------------------------------------------|
| 未割当て    | 当番担当が内容と期限を確認し、対応先を決める。<br>引受けがない場合は、責任者が再割当てする  |
| 引受け済み   | 現在の担当が、顧客への連絡と次の行動を記録。<br>他の人が連絡する場合は、事前に履歴を確認する |
| 社内確認待ち  | 質問・依頼先・回答期限を記録。<br>現在の担当が、確認期限と顧客への連絡を管理する       |
| 顧客の回答待ち | 顧客に聞いたことと連絡日を残し、<br>次に確認する日を設定する                 |
| 解決・完了確認 | 決めた解決条件と、顧客への連絡結果を確認。<br>残作業や次回の対応は別に担当・期限を残す    |
| 再開      | 新たな質問や再発を受付け、経緯を関連付ける。<br>担当・期限を再設定し、過去の完了記録は残す  |

通知・既読・引受けは区別します。顧客への連絡前に、現在の担当と最新履歴を確認する手順を決めてください。

# 担当者の復帰後も、対応の責任を切らさない

復帰したことだけで、すべての案件を元に戻すと、回答や確認が重複します。進行中の案件を代理担当と確かめ、誰が最後まで対応するかを決めます。

## 01 不在中の対応と変更を確認する

顧客へ伝えたこと、承認した条件、未解決事項、次の約束を確認します。元の想定から変わった点を、記録と資料で確かめます。

---

## 02 継続する人を、案件ごとに決める

代理担当が完了まで続けるか、通常の担当へ戻すかを決めます。戻す場合は、引受けの確認時刻まで現在の担当が責任を持ちます。

---

## 03 顧客と社内へ、必要な変更を伝える

窓口や次の連絡者が変わる場合に案内します。社内の一覧・タスク・通知先もそろえ、並行して別の回答を出さないようにします。

---

## 04 引き継げなかった点を改善する

探せなかった資料、権限、判断待ち、対応量の偏りを確認。必要な記録や手順を直し、次の不在に備えます。

---

担当の変更履歴と、不在中に実際に対応した人の記録を残します。過去の対応者を一括で書き換えないようにします。

## 代理対応に必要な情報を、安全に使える状態へ

役割と案件に応じ、参照・更新・承認の権限を用意します。代理の人が自分のアカウントで、必要な資料を確認し、実際の仕事を行えるかを試します。

| 確認すること    | 運用・設定の例                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------|
| 利用するアカウント | 本人のパスワードを共有せず、<br>代理担当自身のアカウントで利用し、操作を残す            |
| 見る情報の範囲   | 担当業務に必要な顧客・資料を参照できるように。<br>社内の機微情報や他顧客の情報へのアクセスは分ける |
| 更新・送信・承認  | 閲覧と、変更・送信・承認の権限を区別。<br>代理権限の期間、承認者、解除する担当を決める       |
| 共通窓口と原資料  | 業務用メール等の共有は正式な権限・手順で設定。<br>私用領域や個人端末の無断利用を前提にしない    |
| 記録の保管と復旧  | 必要な履歴と資料の保管先・期間を決める。<br>バックアップ、復元、障害時の代替受付も確認する     |

病状など不在理由の詳細を顧客対応記録に広げず、業務上必要な不在期間・代替窓口を共有します。

## 顧客の経緯と、次の対応をつなぐ基盤へ

vtplus では、顧客・案件・問い合わせの情報と業務支援アプリを組み合わせます。担当が変わっても経緯を確認できるよう、使う機能と設定を選びます。

| 機能・業務支援アプリ                | 不在時の運用で検討する使い方                               |
|---------------------------|----------------------------------------------|
| 顧客・案件・問い合わせ<br>対応履歴の管理    | 顧客との約束、回答、関連資料を残し、<br>現在の担当と次の対応を確認する        |
| IPCustomer360<br>顧客 360°  | 顧客単位で案件・見積り・受注・契約等を集約。<br>対応する顧客の全体像を確認する    |
| IPWorkHub<br>社内依頼・業務受付    | 社内の確認依頼を、受付から担当の対応・<br>完了確認まで、コメント・資料と合わせて管理 |
| IPChecklists<br>業務チェックリスト | 案件・問い合わせ等の確認手順を用意し、<br>確認の状態、理由・コメント、実施履歴を残す |

### 役割と、引受け・期限確認の運用を先に合意する

代理割当て、権限、一覧、通知・外部連携の対応範囲を確認し、  
実際の不在場面を試します。自動処理の可否と利用条件は個別に確認します。

## 最初の 30 日で、一つのチームから試す

一つの窓口や対象業務に絞り、通常の担当と代理の人が一緒に試します。日数は進め方の例です。責任者が現場の負担と顧客への影響を確認します。

| 期間の例                    | 主な取り組み                                | 次へ進む確認                             |
|-------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1～7日<br>現状確認            | 実際の案件をたどり、<br>不足情報、期限、<br>窓口と担当を整理    | 止まった理由と、<br>対象業務の責任者を<br>確認できたか    |
| 8～14日<br>運用の合意          | 記録する情報、代理、<br>引受け、判断範囲、<br>権限と相談先を決める | 代理の人が、<br>記録・資料を参照し<br>対応できるか      |
| 15～23日<br>不在を想定した<br>試行 | 予定休と急な不在を<br>想定し、受付から<br>復帰時の引戻しまで試す  | 通常担当への連絡に<br>頼らず、担当と期限を<br>引き継げるか  |
| 24～30日<br>修正と継続         | 不足した記録や<br>手順・設定を直し、<br>担当と見直し日を決める   | 未引受け、約束超過、<br>二重対応、作業負担を<br>確認できるか |

試行は顧客への約束を守れる体制で行います。重大な問題があれば責任者が支援し、範囲や手順を調整してください。

## 案件ごとの、代理対応・引き継ぎシート

顧客・問い合わせ・案件ごとに記入します。日常の記録に同じ情報があれば、参照先を記入。未確認の項目には、確認する人と期限を残します。

| 確認する項目                          | 自社の記入欄 |
|---------------------------------|--------|
| 顧客・窓口・対象の番号<br>関連する契約・受注・問い合わせ  |        |
| 確認した事実と、現在の状態<br>未確認・未解決の事項     |        |
| 顧客に伝えたこと・約束<br>確定条件と、回答・連絡期限    |        |
| 次の行動と担当・期限<br>社内外の回答待ち・次の確認日    |        |
| 最新資料の版・保管先<br>承認結果・参照する手順       |        |
| 現在の対応担当・引受け日時<br>判断・専門担当と代替の相談先 |        |
| 復帰後に対応を続ける人<br>引受けの確認・顧客への案内    |        |

担当・期限・約束が変わったら更新し、対応履歴も残します。顧客対応の完了条件と残作業を確認してください。

# チームで決める、不在時の運用シート

営業・サポート・事務等の関係者で記入します。通常の担当も代理担当も不在の場面、対応が集中する場面、復帰時の引き戻しまで確認してください。

| 決めること                                 | 自社の記入欄 |
|---------------------------------------|--------|
| 対象業務・受付の窓口<br>営業時間・対応範囲・責任者           |        |
| 当番・代理・第二の代替先<br>割当てと、引受けを確認する人        |        |
| 優先順位と、連絡・確認の期限<br>未引受け・期限超過の確認方法      |        |
| 代理で回答・実施できる範囲<br>判断・専門確認・緊急の相談先       |        |
| 記録する情報・資料の保管先<br>代理の権限・操作記録・解除方法      |        |
| 顧客への案内・復帰時の引き戻し<br>担当変更と、引受け完了の条件     |        |
| 試行の範囲と、確認する指標<br>対応過多・障害時の代替・見直し<br>日 |        |

連絡先・判断基準・権限は、実際に使えるか確かめます。チームや契約が変わった場合も、このシートを更新してください。

## 顧客への対応と、チームの負担を確認する

試行前後で対象業務・確認期間・件数をそろえ、繁忙や案件の難しさの違いも記録します。記録を増やした量より、引き継いで仕事を続けられたかを確認します。

| 確認すること     | 確認方法の例                                      |
|------------|---------------------------------------------|
| 対応の抜けと行き違い | 未引受けの件数・時間、連絡の約束超過、<br>二重回答の件数と理由を確認する      |
| 引き継ぎのしやすさ  | 経緯・資料を探す時間、権限や判断の待ち、<br>不在の本人へ確認が必要だった理由を残す |
| 現場と管理者の負担  | 入力・聞き直し・社内調整にかかる時間と、<br>代理担当への件数の偏りを確認する    |

### 日々の顧客対応を、vtplus で引き継ぐ相談

17・18 ページのシート、現在の対応記録や受付方法の例をもとに、顧客情報、代理の権限、依頼・期限確認の運用を整理します。相談資料は匿名化してご用意ください。

### vtplus の導入・活用相談

<https://vtplus.jp/contact/>

# 参考資料と、本資料の位置付け

不在時の顧客対応を、情報と役割から整える検討資料です。記録例、判断基準、手順、30日計画、記入シートは、株式会社アイプランナーの独自提案です。

## 業務の標準化の考え方

[中小機構 J-Net21](#) / [業務の標準化の進め方](#)

---

## アカウント・権限・保管の考え方

[IPA](#) / [中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン](#)

---

## 顧客情報と対応履歴の共通基盤

[vtplus](#) / [業務基盤の集約](#)

---

## 顧客 360° などの業務支援アプリ

[vtplus](#) / [業務支援アプリ一覧](#)

---

## 社内の依頼と、対応の引き継ぎ

[IPWorkHub](#) / [社内依頼・多段階承認・業務受付](#)

---

## 確認手順と実施履歴の管理

[IPChecklists](#) / [業務チェックリスト・確認漏れ対策](#)

---

発行：株式会社アイプランナー / 2026 年 10 月版

公開情報の確認日：2026 年 10 月 24 日。業務例は架空です。提供条件は、ご利用時にご確認ください。