

2023年3月6日  
 パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

対応履歴と進捗を可視化し、業務の品質向上と効率化を実現  
**メールの一元管理システム「Task&Mail」の提供を開始**  
 ～使い慣れた Excel で手軽に導入が可能～

総合人材サービス・パーソルグループのパーソルプロセス&テクノロジー株式会社（東京都江東区、代表取締役社長：横道 浩一、以下「パーソルP&T」）は、メール一元管理システム「Task&Mail（タスクアンドメール）」の提供を2023年3月6日より開始いたします。

本サービスは、「Microsoft 365」を利用されているお客様で、コールセンターやヘルプデスク、総務などのバックオフィス業務等、社内外からの問い合わせに対応する部門を対象に、受信したメールやその後の対応履歴を可視化することで、属人化や対応漏れ、遅延を防止するなど品質の向上につなげます。また、関連するタスクを自動化することで、業務の効率化を実現します。

本サービスの機能は、普段使い慣れているMicrosoft Excelを活用しているため、手軽で安価にご利用いただけるサービスとなります。

 <b>メールの送受信</b> Excel上で、メールの送受信対応	 <b>担当者アサイン</b> 自動で対応者のアサイン対応	 <b>テンプレート</b> 返信文をテンプレートとして登録	 <b>アラート</b> 対応漏れをアラートで周知	 <b>タスク管理</b> メールに紐づくタスクを振り分け	 <b>対応Log</b> 対応履歴の詳細をLogで残せる
 <b>ステータス管理</b> 対応進捗をステータスで管理	 <b>集計レポート</b> 対応進捗を集計一覧で確認	 <b>フォルダ保存</b> メールに添付されたファイルを自動で保存	 <b>申請書作成</b> Excel間での自動転記申請書作成	 <b>メール履歴</b> 案件番号に紐づくメールを履歴で表示	 <b>API連携</b> Teams/Slackにアラート通知

Task & Mail機能一覧

■ 開発の背景

デジタル化による生産性向上が叫ばれる中、コールセンターやヘルプデスクなど、社内外から寄せられる多くのメールでの問い合わせに対し、誰がどの問い合わせをどこまで対応したかなど、進捗が可視化されていないことで、対応漏れや対応遅延がおき、サービスの品質低下につながるものが課題となっています。さらに、これらの課題を解決する製品は少なく、導入にも手間がかかるため、課題解決に着手できていないケースが多く見受けられます。

■ サービスの特徴

① **メールの問い合わせの一元管理や進捗管理を実現**

受信したメールの一覧化や対応担当者、対応履歴を一元管理します。担当者が自動で振り分けることができ、また進捗状況が一覧で確認できることで、「誰がどの問い合わせをどこまで対応しているのか」が明確になり、作業の属人化や対応漏れ・遅延などを防ぎます。また対応タスクの進捗を明確にすることで業務の効率を向上します。

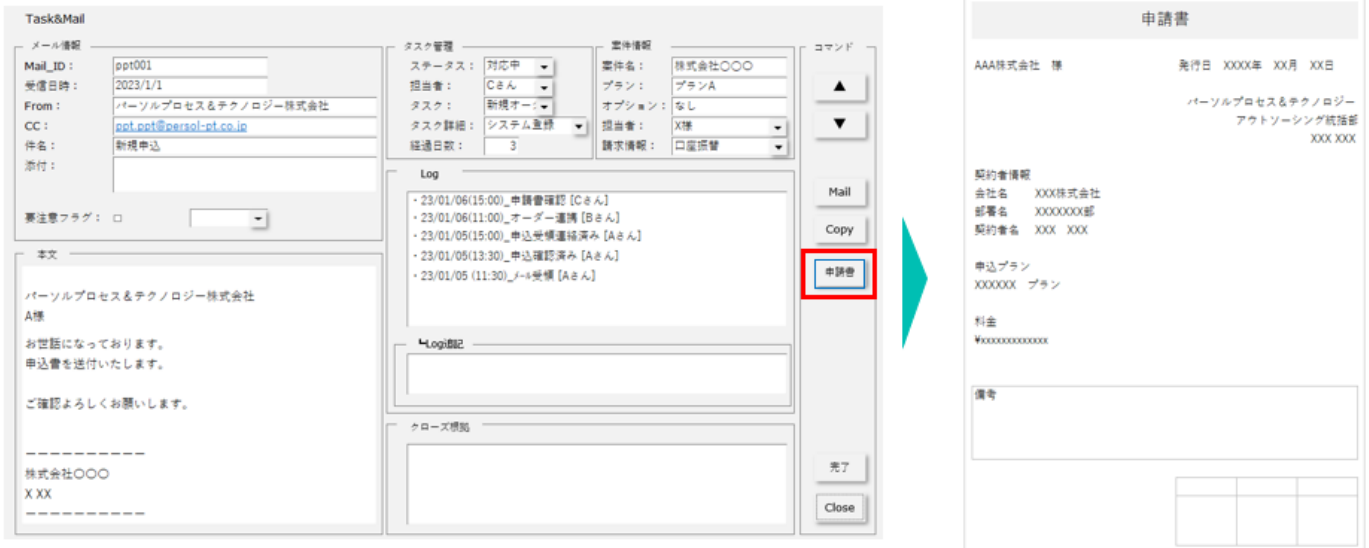
問い合わせの内容とそれに対するタスクが一覧で表示される。また担当者と対応状況が一目でわかる。

No	TaskID	件名	受付日	時間	経過日数	対応	対応者	状況	状況詳細	担当者	案件名	アラ	Log	加工機	完了Flag	完了日
1	PPT-000001_1	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	申請書確認	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(15:00)_申請書確認済み [Aさん]・23/01/05(不備確認済み)		✓	2023/1/5
2	PPT-000001_2	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	受領連絡	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(15:00)_受領連絡済み [Aさん]・23/01/05(13:00)_受領連絡済み		✓	2023/1/5
3	PPT-000001_3	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Bさん	新規オーダー	申請書作成	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(11:00)_申請書作成 [Bさん]・23/01/05(15:00)_申請書作成済み		✓	2023/1/5
4	PPT-000001_4	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書確認	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(15:00)_申請書確認 [Cさん]・23/01/05(11:00)_申請書確認済み		✓	2023/1/5
5	PPT-000001_5	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	システム登録	X様	株式会社〇〇〇	プランA				
6	PPT-000001_6	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書送付	X様	株式会社〇〇〇	プランA				
7	PPT-000002_1	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	申請書確認	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(13:30)_申請書確認済み [Aさん]・23/01/05(不備確認済み)		✓	2023/1/5
8	PPT-000002_2	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	受領連絡	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(15:00)_受領連絡済み [Aさん]・23/01/05(13:00)_受領連絡済み		✓	2023/1/5
9	PPT-000002_3	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Bさん	新規オーダー	申請書作成	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(11:00)_申請書作成 [Bさん]・23/01/05(15:00)_申請書作成済み		✓	2023/1/5
10	PPT-000002_4	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Cさん	新規オーダー	申請書確認	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(15:00)_申請書確認 [Cさん]・23/01/05(11:00)_申請書確認済み		✓	2023/1/5
11	PPT-000002_5	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	システム登録	Y様	株式会社〇〇〇	プランB				
12	PPT-000002_6	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書送付	Y様	株式会社〇〇〇	プランB				
13	PPT-000002_1	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	申請書確認	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(13:40)_申請書確認済み [Aさん]・23/01/05(不備確認済み)		✓	2023/1/5
14	PPT-000002_2	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	受領連絡	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(15:10)_受領連絡済み [Aさん]・23/01/05(13:00)_受領連絡済み		✓	2023/1/5
15	PPT-000002_3	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Bさん	新規オーダー	申請書作成	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(11:15)_申請書作成 [Bさん]・23/01/05(15:00)_申請書作成済み		✓	2023/1/5
16	PPT-000002_4	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Cさん	新規オーダー	申請書確認	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(15:10)_申請書確認 [Cさん]・23/01/05(11:00)_申請書確認済み		✓	2023/1/5
17	PPT-000002_5	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	システム登録	二様	株式会社〇〇〇	プランC				
18	PPT-000002_6	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書送付	二様	株式会社〇〇〇	プランC				
19																
20																

メールとタスク一覧 (図1)

② メールの内容から自動的にタスク化

問い合わせごとに発生する業務のフローを事前に設定しておくことで、次に行うべきタスクを自動で表示します。返信テンプレートや申込書などが提示され、スムーズに業務を処理することができます。(図2)



タスクの詳細画面から申請フォームを立ち上げる図 (図2)

さらに、問い合わせに対し、メールでの対応完了後や申請フォームが送信された場合も、完了したタスクとして、自動的にステータスが完了となります。(図3)

No	TaskID	件名	受付日	時間	経過日数	対応	対応者	状況	状況詳細	担当者	案件名	アラ	Log	加工機	完了Flag	完了日
1	PPT-000001_1	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	申請書確認	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(15:00)_申請書確認済み [Aさん]・23/01/05(不備確認済み)		✓	2023/1/5
2	PPT-000001_2	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	受領連絡	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(15:00)_受領連絡済み [Aさん]・23/01/05(13:00)_受領連絡済み		✓	2023/1/5
3	PPT-000001_3	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Bさん	新規オーダー	申請書作成	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(11:00)_申請書作成 [Bさん]・23/01/05(15:00)_申請書作成済み		✓	2023/1/5
4	PPT-000001_4	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書確認	X様	株式会社〇〇〇	プランA	・23/01/05(15:00)_申請書確認 [Cさん]・23/01/05(11:00)_申請書確認済み		✓	2023/1/5
5	PPT-000001_5	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	システム登録	X様	株式会社〇〇〇	プランA				
6	PPT-000001_6	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書送付	X様	株式会社〇〇〇	プランA				
7	PPT-000002_1	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	申請書確認	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(13:30)_申請書確認済み [Aさん]・23/01/05(不備確認済み)		✓	2023/1/5
8	PPT-000002_2	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	受領連絡	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(15:00)_受領連絡済み [Aさん]・23/01/05(13:00)_受領連絡済み		✓	2023/1/5
9	PPT-000002_3	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Bさん	新規オーダー	申請書作成	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(11:00)_申請書作成 [Bさん]・23/01/05(15:00)_申請書作成済み		✓	2023/1/5
10	PPT-000002_4	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Cさん	新規オーダー	申請書確認	Y様	株式会社〇〇〇	プランB	・23/01/05(15:00)_申請書確認 [Cさん]・23/01/05(11:00)_申請書確認済み		✓	2023/1/5
11	PPT-000002_5	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	システム登録	Y様	株式会社〇〇〇	プランB				
12	PPT-000002_6	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書送付	Y様	株式会社〇〇〇	プランB				
13	PPT-000002_1	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	申請書確認	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(13:40)_申請書確認済み [Aさん]・23/01/05(不備確認済み)		✓	2023/1/5
14	PPT-000002_2	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Aさん	新規オーダー	受領連絡	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(15:10)_受領連絡済み [Aさん]・23/01/05(13:00)_受領連絡済み		✓	2023/1/5
15	PPT-000002_3	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Bさん	新規オーダー	申請書作成	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(11:15)_申請書作成 [Bさん]・23/01/05(15:00)_申請書作成済み		✓	2023/1/5
16	PPT-000002_4	新規申込	2023/1/5	11:00	3	対応済	Cさん	新規オーダー	申請書確認	二様	株式会社〇〇〇	プランC	・23/01/05(15:10)_申請書確認 [Cさん]・23/01/05(11:00)_申請書確認済み		✓	2023/1/5
17	PPT-000002_5	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	システム登録	二様	株式会社〇〇〇	プランC				
18	PPT-000002_6	新規申込	2023/1/5	11:00	3	未対応	Cさん	新規オーダー	申請書送付	二様	株式会社〇〇〇	プランC				
19																
20																

完了したタスクが自動的にグレーに表示されている図 (図3)

### ③ 未対応のタスクはTeamsやSlackでアラート表示

本サービスは、Microsoft TeamsやSlackと連携し、一定期間対応がされていないタスクをアラートで表示させることが可能です。これにより、対応漏れなどのリスクを軽減できます。

### ④ 「Microsoft Excel VBA」で設計、安価で導入を可能に

本サービスは、「Microsoft Excel VBA」をベースとしているため、新たなソフトウェアのダウンロードの必要やPCごとの互換性の懸念などがなく簡単に導入いただけます。また、初期費用10万円～と比較的安価にご利用いただけます。

※プランはスタンダードプランとプレミアムプランをご用意しています。初期費用が10万円はスタンダードプランです。詳細はこちらをご確認ください。

#### コールセンター業務の例

課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールやタスクの対応漏れが頻繁に発生</li> <li>・進捗の共有や緊急の報告に莫大な工数が発生</li> </ul>
解決に導く機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール一覧化機能</li> <li>・対応履歴可視化機能</li> </ul>
狙える効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タスク漏れ/タスク遅延の削減</li> <li>・進捗報告時間の削減</li> </ul>

#### 受発注業務の例

課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手作業でのメール対応や申請書作成等に大幅な工数が発生</li> </ul>
解決に導く機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関連申請書の自動作成機能（タスク自動化）</li> </ul>
狙える効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書作成における工数の削減</li> </ul>

#### 詳細はこちら

<https://www.persol-pt.co.jp/service/taskmail/>

※ Microsoft 365,

Microsoft Excel、Microsoft Excel VBAは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

※ 「slack」は、Slack Technologies, Inc.の登録商標です。

#### ■ パーソルプロセス&テクノロジー株式会社について <<https://www.persol-pt.co.jp/>>

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社は、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で、人と組織の生産性を高めることを使命としています。

お客様の事業課題に応じたコンサルティングやシステム開発、アウトソーシングのほか、人とテクノロジーが共存できる社会を目指し、RPAやAIなどを駆使した最新のテクノロジーやサービスを提供してまいります。

パーソルグループは、「はたらいて、笑おう。」をグループビジョンに、人と組織にかかわる多様な事業を通じて、持続可能な社会の実現とSDGsの達成に貢献していきます。