

顧客サポートシステムにおけるユーザーストーリーのテンプレート

【ユーザーストーリー】

■ タイトル

(ユーザーの目的や機能の概要を簡潔に表現)

■ ユーザータイプ

(顧客対応スタッフやサポート担当者)

■ 背景・ニーズ

(ユーザーが抱える課題や改善したい業務フロー)

■ ストーリー (形式:「私は～したい。なぜなら～だから。」)

(ユーザー視点での行動と理由を具体的に記述)

■ 期待される価値

(機能導入によって得られる効果やメリット)

■ 補足情報

(システム要件や連携先、留意点など)

顧客サポートシステムにおけるユーザーストーリーの例文

【ユーザーストーリー】

■ タイトル

問い合わせ対応履歴を一元管理したい

■ ユーザータイプ

カスタマーサポート担当者

■ 背景・ニーズ

顧客からの問い合わせ情報が分散しており、対応履歴の把握に時間がかかっている。

■ ストーリー

「私は顧客の問い合わせ対応履歴を一元管理したい。なぜなら、過去の対応内容をすぐに確認してスムーズに対応したいから。」

■ 期待される価値

対応の効率化が進み、顧客満足度が向上。情報共有のミスも減少する。

■ 補足情報

- ・マルチチャネル対応（メール、チャット、電話）を含む
- ・検索機能とレポート機能を強化