2026年11月17日

株式会社クエステトラ

【事例紹介】Questetraで「対応すべき案件」が見える仕組みを構築、日々の管理工数を4分の1に削減

～IIJエンジニアリング、年間約17万通のメール対応を効率化～

クラウド型業務プロセス管理システム（SaaS BPMS）「Questetra BPM Suite」を提供する株式会社クエステトラ（本社：京都市中京区、代表執行役CEO：今村 元一、以下、クエステトラ）は、株式会社IIJエンジニアリング（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山井 美和、以下、IIJエンジニアリング）の導入事例を公開しました。

IIJエンジニアリングのBPO課ビジネスオペレーショングループ（以下、BOG）では、サービスの申し込みや各種処理の依頼など、年間約17万通ものメールを扱っています。従来は、大量のメールから対応が必要なものを探し、対応状況を確認することが担当者の負担となっていました。

そこで、**使い慣れたメール環境はそのままに、その先の案件管理をQuestetraで仕組み化**。メールのやり取りを案件単位で整理し、「今、対応すべき案件」が分かる仕組みを構築しました。

その結果、**1日あたり約2時間を要していた管理工数を約30分まで短縮。**現場の運用を大きく変えることなく、担当者が本来対応すべき業務に集中しやすい環境を実現しています。



株式会社IIJエンジニアリング　エントランス

導入事例ページ：https://questetra.com/ja/customers/iij-engineering-email-management/

■ 課題：年間約17万通のメールに埋もれる「対応すべき案件」

対象となったのは、サービスの申し込みや各種処理の依頼などをメールで受け付ける業務です。

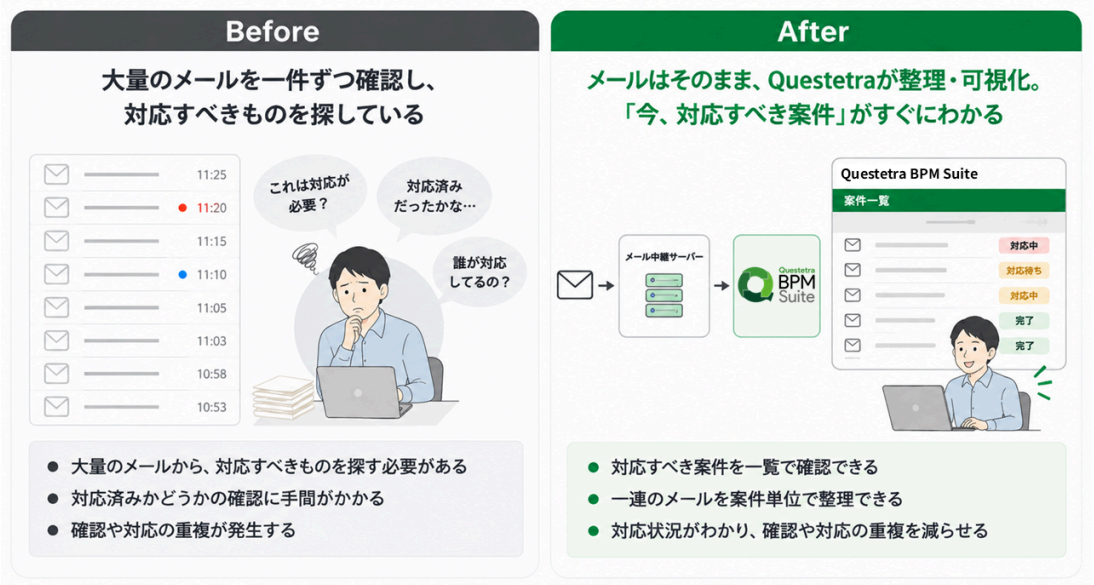
年間約17万通ものメールを扱う中、担当者は一件ずつ「対応が必要か」「すでに対応済みか」を確認する必要がありました。特に経験の浅い担当者にとっては**対応要否の判断が負担となるほか、複数人による確認・対応の重複も発生**。日々の管理にも多くの時間を要していました。

■ 改善：メール運用は変えず、Questetraでその先を仕組み化

改善にあたって重視したのは、『**現場が使い慣れたメール環境を変えない**』ことでした。

そこで、受信したメールの情報がQuestetraへ自動で取り込まれるよう、メール中継サーバーとの連携を構築しました。**新たな案件に関するメールはQuestetra上に「ケース」として登録され、継続中のやり取りは既存のケースに追加されます。**これにより、一連のメールを案件単位で管理できるようになりました。

対応が必要なものはタスクとして表示されます。さらに、メール情報をもとに営業部門や担当者を自動判定。メンバーはチーム別や担当者別に絞り込むことで、自身が対応すべき案件を効率的に確認できます。



メール対応業務のBefore/After

■ なぜQuestetraか：業務に合わせて、改善を積み重ねられる

今回のように、**既存のツールや仕組みを生かしながら、その前後の業務プロセスを柔軟に設計できる**こともQuestetraの特長です。

BOGでは、受注処理や請求業務など、さまざまなBPO業務にQuestetraを活用。業務の流れやフォームをノーコードで構築し、必要に応じて外部システムとの連携や自動処理を組み合わせながら、現場の業務に合わせて改善を重ねています。

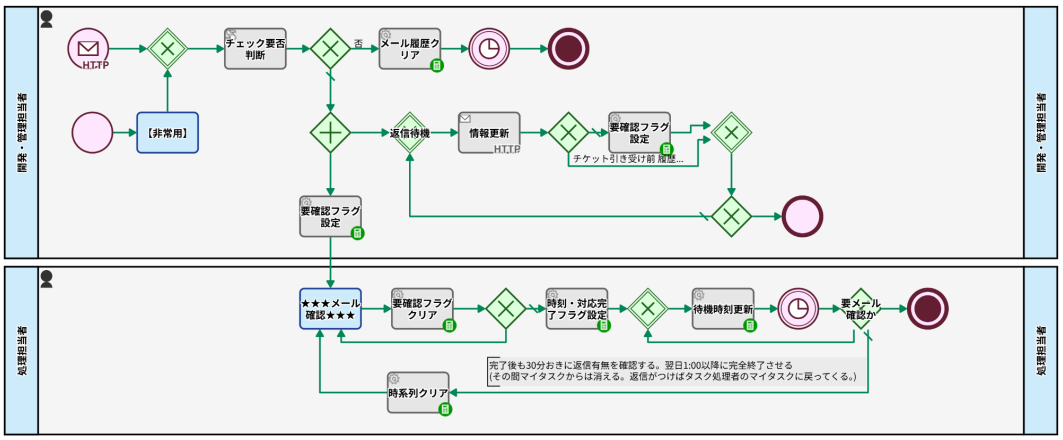
こうした活用は一つの業務にとどまらず、**現在では50〜60のワークフローアプリが稼働**しています。

■ 導入効果：日々の管理工数を4分の1に削減、本来の業務に集中

Questetra上で「今、対応すべき案件」が分かるようになったことで、大量のメールを一件ずつ確認する負担を軽減。一連のメールが案件単位で整理されるため対応状況も把握しやすくなり、複数人による確認・対応の重複も減っています。

さらに、**日々の管理に要する工数を1日あたり約2時間から約30分に短縮。従来の4分の1に削減しました。**

使い慣れたメール環境を残しながら、その先の業務プロセスを変えることで、担当者が本来対応すべき業務に集中しやすい環境を実現しています。



ワークフロー図イメージ

■ 生成AIで広がるQuestetra活用と今後の展望

Questetraでは、ノーコードで業務の流れやフォームを構築できるほか、スクリプトによる自動処理や外部システムとの連携など、業務に合わせて柔軟に機能を拡張できます。

BOGでは、こうした高度な活用にもMicrosoft Copilotを取り入れています。プログラミングを専門としてこなかった担当者も、**「こういうことを実現したい」という段階から生成AIと対話し、コードの作成やエラーへの対応に取り組めるようになりました。**今回のメール中継サーバーとの連携でも、生成AIを活用しています。

さらに、生成AIとの対話からQuestetraの新たな機能や実現方法を知ることもあり、**担当者自身がQuestetraで実現できることの幅が広がっています。**

今後も**「今できること」から改善を積み重ねながら、Questetraに蓄積された業務データを次の改善やシステム連携へとつなげていく**考えです。

今回の取り組みの背景や具体的な仕組み、業務改善の進め方については、導入事例ページで詳しく紹介しています。

導入事例ページ：https://questetra.com/ja/customers/iij-engineering-email-management/

■ Questetra BPM Suiteとは

Questetra BPM Suiteは、業務プロセスの設計・実行・監視・改善を一つの基盤で実現するクラウド型の業務プロセス管理システム（SaaS BPMS）です。 ワークフローアプリの開発および運用が、Webブラウザだけで完結します。プログラミングの知識（Codingスキル）は必要ありません。業務部門が主体となって、継続的に業務プロセスを改善できます。

稟議申請や見積提出、問い合わせ対応などの定型業務プロセスを、ワークフローシステムとしてノーコードで作成できます。さらに、生成AIを組み込むことで、「ドラフト文書の自動生成」や「回答の草案作成」といった知的作業の自動化も実現できます。

■ 株式会社IIJエンジニアリングについて

株式会社IIJエンジニアリングは、ネットワーク運用管理、テクニカルヘルプデスク、コンタクトセンター、インフラ設計・構築など、総合的なITアウトソーシングソリューションサービスを提供しています。

商号：株式会社IIJエンジニアリング
代表：代表取締役社長 山井 美和
所在地：東京都千代田区神田須田町1-23-1 住友不動産神田ビル2号館 15F
設立：1998年 2月9日
資本金：400百万円
URL：**https://www.iij-engineering.co.jp/**

■ 株式会社クエステトラについて

株式会社クエステトラは京都を拠点とする SaaS BPM ベンダーです。
世界中のビジネスプロセスを最適化します。
商号：株式会社クエステトラ
代表：代表執行役 CEO 今村 元一
所在地：京都市中京区御池通間之町東入高宮町 206 御池ビル4F
設立：2008年4月
資本金：1億8405万7500円
URL：https://questetra.com/ja/

本プレスリリースに関する問い合わせ
pr@questetra.com or 075-205-5007