

【広島コンパニオンサービス】返信時間分析レポート

対象期間: 2025年7月13日～2026年7月13日（過去1年） | 作成日: 2026年7月13日 | データ源: Gmail実測

① 予約フォーム（新規ご依頼）への返信 中央値
1.1時間

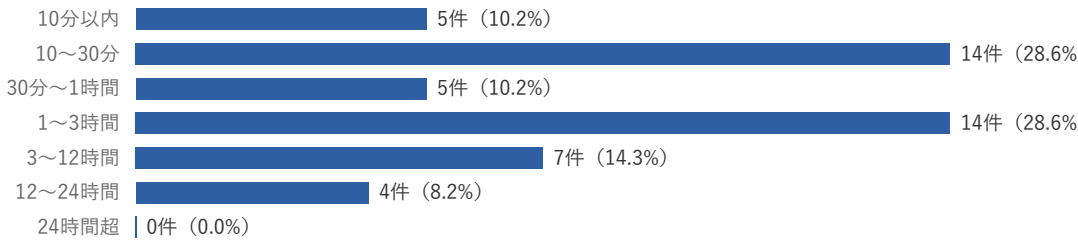
② お問い合わせ等メールアドレス直接受信への返信 中央値
33分

① 予約フォーム経由の新規ご依頼への返信（フォーム受信 → お客様への初回返信）

件数 49件	中央値 1.1時間	平均 2.8時間	25%～75% 19分～2.1時間
1時間以内 49.0%	24時間以内 100.0%	営業時間内受信の中央値 1.1時間	最短／最長 6分／19.8時間

中央値の推移: 前半(2025/7～2026/1) 1.1時間 → 直近半年(2026/1～7) 1.1時間

返信時間の分布

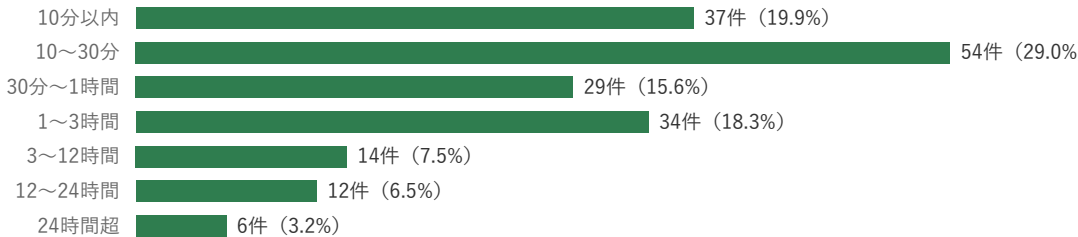


② お問い合わせ等メールアドレス直接受信への返信（メール受信 → 同一案件での返信送信）

件数 186件	中央値 33分	平均 4.5時間	25%～75% 12分～1.7時間
1時間以内 64.5%	24時間以内 96.8%	営業時間内受信の中央値 29分	最短／最長 1分／5.9日

中央値の推移: 前半(2025/7～2026/1) 28分 → 直近半年(2026/1～7) 42分

返信時間の分布



高速レスポンスを実現できる理由



システムの導入

全窓口（フォーム・メール・LINE・SMS・SNS）の受信を一元管理し、担当者へ即時通知



AIの活用

受信内容の確認・整理や返信文面の作成をAIが支援し、ご回答までの時間を短縮



充足した人員配置

営業時間を通じて対応できる人員を十分に確保し、繁忙期も対応が滞らない体制

【ご注意】返信までに極端に時間を要している案件について

返信までに極端に時間がかかっているものは、受信メールが迷惑メールフォルダに振り分けられていた、または受信システムのエラーにより通知が届かなかったことによるものです。通常は数十分程度で返信を行っております。

測定定義: ① フォーム通知メールの受信時刻から、フォームに記載されたお客様のメールアドレスへ最初の返信を送信するまでの時間。② お客様からのメールを受信してから、同一案件で次の返信を送信するまでの時間（7日超を経た案件再開の連絡は除外）。時刻はすべて日本時間。自動送信・フォーム通知・eFAX・一方向の送信は除外。営業時間内＝8～20時受信。

出典: Gmail（own@japan-companion.info）2026/7/13時点の実測。詳細な全件明細は「予約フォーム返信時間分析_2026-07-13.xlsx」「やり取りメール返信時間分析_2026-07-13.xlsx」参照。

お問い合わせ対応スピードのご案内

～ メール以外のお問い合わせに対しての返信も、同様の迅速なレスポンスを徹底しています ～

当社では、お客様からのご連絡に対する返信スピードを重視しております。メールでのお問い合わせにつきましては、過去1年間（2025年7月～2026年7月）の全送受信記録を実測・分析し、通常数十分程度でご返信していることを確認いたしました。

この対応スピードはメールに限ったものではありません。メール以外のお問い合わせ（LINE公式アカウント、お電話、ショートメッセージ（SMS）、各種SNS）に対しての返信も、メールと同様に一元管理のうえ、同水準の迅速なレスポンスで対応しております。お急ぎの場合も、ご都合のよい窓口からどうぞ安心してご連絡ください。

実測データ（メール返信・過去1年間 計1,739件）

予約フォーム（新規ご依頼）への返信

中央値 48分

1時間以内 56.6% / 24時間以内 99.7%（334件）

お問い合わせ等メールアドレス直接受信への返信

中央値 31分

1時間以内 64.1% / 24時間以内 97.2%（1,405件）

営業時間内（8～20時）に受信したご連絡

中央値 28～47分

夜間・早朝のご連絡は翌朝に優先対応

出典: Gmail送受信記録の実測分析（2026年7月13日時点）。詳細は「エリア別返信時間分析レポート」参照。

ご連絡窓口別の対応方針

メール

通常数十分程度でご返信いたします（上記実測データに基づく）。

お電話

営業時間内は原則その場でご回答。空き状況やお見積りも即時にご案内可能です。

LINE公式アカウント

受信後速やかにご返信いたします。メールと同一の担当体制で一元管理しています。

ショートメッセージ（SMS）

受信後速やかにご返信。お電話に出られなかった際の折り返しにも活用しています。

SNS（DM等）

各種SNSのダイレクトメッセージも同水準のスピードでご返信いたします。

高速レスポンスを実現できる理由



システムの導入

予約管理システムを導入し、フォーム・メール・LINE・SMS・SNSすべての受信を一元管理。担当者へ即時に通知される仕組みで、確認漏れや対応の遅れを防いでいます。



AIの活用

AIが受信内容の確認・整理や返信文面の作成を支援。手配可否の確認からご回答までの作業時間を短縮し、正確さとスピードを両立しています。



充足した人員配置

営業時間を通じて対応できる人員を十分に確保。宴会シーズン等の繁忙期にもお問い合わせ対応が滞らない体制を整えています。

【ご注意】返信までに極端に時間を要した事例について

実測データの中で返信までに極端に時間がかかっているものは、受信メールが迷惑メールフォルダに振り分けられていた、または受信システムのエラーにより通知が届かなかったことによるものです。通常は数十分程度で返信を行っております。