

チャット運用ルールシート

誰が、いつまでに、どこまで答えるか。タグ5個を何に使うか。埋めるだけで決まる7枚

チャットのいいところ

- ☐ 送受信は通数を消費しない。公式の料金ページに、カウントされないものとして明記
- ☐ 電話は取り逃すと終わりだが、チャットは残る。手が空いたときに返せる
- ☐ 誰が何を答えたかが履歴に残る

使う順番

2ページで、相手に送れる状態かを確認める → 3ページと4ページを埋めて、店の中のルールにする → 5ページの定型文を自分の言葉に直して登録する → 有料にするかは6ページで判断 → 電話を受けるなら7ページ。

特別なツールは要りません。標準機能の「対応済み」と「定型文」を使い切るのが土台です。

目次

2	チャットできない3つの条件 オンにする手順、相手の種類と7日の期限、送ってはいけない目的
3	誰が、いつまでに、どこまで答えるか 担当の決め方、返信の目安、表示の振り分け、複数人の崩れ方
4	タグ5個とノート、定型文の設計シート 無料の上限の中で何に使うかを決めて埋める
5	12業種の定型文と、送るときの決まり 予約の聞かれ方への返し方、予約送信、ピン留め、取り消し
6	無料のままか、チャットProか 比べる表、切り替える3つの基準、一時的な手動チャット
7	LINEコールの設定シート 通話タイプ、転送の条件、通話リクエスト、不在時メッセージ

数字と決まりの出どころ

この資料に載せた上限の数、期限、料金、画面の表示は、第15回の記事に書いた内容（LINEヤフーの公式マニュアル、料金ページ、管理画面の表示の引用）だけです。2026年10月1日時点の記事内容に基づくもので、画面や仕様は変わることがあります。返信までの目安は記事で示した目安で、LINEの決まりではありません。定型文の例はこの資料で書いたもので、店名はすべて架空です。

チャットできない3つの条件

「送れない」で止まる前に

済	オンにして返信するまで
☐	1. 管理画面の「設定」から「応答設定」を開く
☐	2. 「チャット」をオンにする。何もしないと応答メッセージは止まるので、時間外を自動にするなら応答時間も設定する
☐	3. 上部の「チャット」タブを開いて、届いたメッセージに返信する

自分のアカウントで当てはまるものに印

印	条件	どうなるか
☐	1. 未認証アカウント	自分からチャットを始められない。一覧に出るのは、チャットを送ってきたことがある人だけ。友だち追加しただけの人は出てこない。認証済なら友だちの一覧から「チャット」ボタンで始められる
☐	2. 友だちでない相手	「チャットのためのユーザー」には、最後のメッセージを受け取ってから7日間しか送れない。続けたいなら友だち追加してもらう
☐	3. ブロック、退会した相手	送れないのではなく、チャットリストに表示されない

連絡先の「タイプ」の見分け方

タイプ	何か
友だち	友だち追加しているユーザー
チャットのためのユーザー	友だち追加せずにチャットを始めたユーザー。送れるのは7日間だけ
グループ	ユーザーの招待で参加しているグループチャット

グループに参加するには、アカウント設定の「トークへの参加」で「グループ・複数人トークへの参加を許可する」を選ぶ。初期状態は許可しない。参加者が友だち追加しているかは確認できない。

送ってはいけない目的（公式の利用上の注意）

☐ ユーザーが必要とする情報やサービスの提供と異なる目的で、理由なくチャットを送ること

☐ 広告や宣伝目的でチャットを送ること（新規サービスや商品の紹介、キャンペーンのお知らせなど）

ブロックや通報の対象になる場合があると、公式が書いています。案内を送りたいならメッセージ配信を使います。チャットは問い合わせに答える窓口です。

チャットの画面に相手が出てこないとき（上から順に）

順	確認するところ	済
1	応答設定でチャットがオンになっているか	☐
2	未認証アカウントではないか（未認証は、送信してきた人しか出ない）	☐
3	相手がブロックまたは退会していないか	☐
4	「対応済み」や「スパム」に振り分けていないか	☐

誰が、いつまでに、どこまで答えるか

ここが決まっていないと崩れる

返信の目安（記事の目安。自分の店の数字を書く）

どこまでチャットで答えるか

時間帯	記事の目安	自分の店	種類	返し方
営業時間内	1時間以内		営業時間、アクセス、料金、予約	定型文で返す
営業時間外	翌営業日の午前中まで		すぐ答えられない相談	「要対応」にして、いつ返すかを書く
			文字では伝わらない相談	
			クレームや込み入った話	

返信までの時間は管理画面の数字に出ません。相手の発言とこちらの返信の時刻差を、月に1回だけ見て振り返ります。遅れたときに効くのは謝ることより、営業時間外に応答メッセージが出る設定にすることです。

担当表（1人1つのビジネスIDにする）

名前	見る時間帯	担当する内容	1人1つのID
			☐
			☐
			☐

別のビジネスIDでログインしている担当者が入力中のときだけ、入力中の表示が出ます。同じIDを共有していると出ません。誰が対応中か分かるだけで、二重返信が減ります。

表示の振り分け（チャットリストの上）と、店のルール

表示	何が出るか	店のルール
受信	「対応済み」と「スパム」以外	朝いちばんにここを見る
要対応	「要対応」に設定したもの	すぐ答えられないものはここへ
対応済み	「対応済み」に設定したもの	答えたら必ず押す
未読／担当	まだ読んでいないもの／自分が担当者のもの	
すべて／スパム	スパム以外の全部／スパムに設定したもの	

一覧に並ぶ「カスタムフィルター」だけは「Pro」の表示が付いていて、無料では使えません。営業時間外に中身だけ見たいときは、チャットルームの右の「:」から「プレビュー」を開くと未読のまま確認できます。

複数人で回すと崩れる3つ

崩れ方	標準機能での対策	決めた
二重返信	1人1つのビジネスIDにして、入力中の表示が出る状態にする	☐
返信漏れ	答えたら必ず「対応済み」を押す。朝いちばんに「受信」を見る	☐
答えが違う	よくある質問は定型文に入れて、そこから選ぶ	☐

タグ5個とノート、定型文の設計シート

無料の上限の中で決める

項目	無料の範囲	チャットProオプション
タグの作成数	5個	300個
1つのチャットルームに付けられるタグ	1個	30個
1つのチャットルームに書けるノート	1個	1,000個
定型文	200個	200個

タグ5個（状態で使う。性別や年代の属性で使うとすぐ足りなくなる）

番	記事のおすすめ	付ける相手	自分の店で使う名前
1	新規	初めて問い合わせしてきた人	
2	見込み	予約や購入の手前まで来ている人	
3	既存	すでに来店や購入をしている人	
4	対応中	やりとりが続いていて、まだ終わっていない人	
5	要注意	クレームや込み入った相談で、慎重に返す人	

このタグは、チャット画面からの絞り込み配信にも使えます。ただしその配信は通数にカウントされます。チャットの送受信が無料なのは別です。

ノート1個に書くこと（1つのチャットルームに1個だけなので、項目を固定する）

項目	自分の店で決めた書き方
初めて連絡が来た日	
何についての問い合わせか	
次にこちらがやること	
自分の店で足す項目	

定型文（チャット設定の「定型文」から登録。最初の4つは必ず入れる）

タイトル	本文（応答メッセージと同じ内容でよい）	登録
営業時間		☐
アクセス		☐
料金		☐
予約の取り方		☐

自動で返らなかったときに、人が同じ答えをすぐ出せる状態にしておくためです。

12業種の定型文と、送るときの決まり

「予約したい」と聞かれたとき

業種（架空の店）	定型文の例（自分の店の言葉に直して登録する）
飲食店 小料理 さくら坂	ご予約はリッチメニューの「予約」から24時間受け付けています。当日のご予約はこのトークでお知らせください。
美容室・サロン ヘアサロン ミモザ	ご予約はリッチメニューの「予約」からお願いします。指名がある場合は、予約画面で担当者をお選びください。
カフェ・パン ベーカリー こむぎ堂	パンの取り置きは前日の18時まで、このトークで承ります。商品名と個数、受け取りの時間をお送りください。
整体・治療院 あおば整体院	ご予約はリッチメニューの「予約」からお願いします。初回の方は、気になる場所をこのトークに一言お送りください。
ネイル・まつげ ネイルルーム つむぎ	ご予約はリッチメニューの「予約」からお願いします。デザインの持ち込みは、画像をこのトークにお送りください。
教室・スクール こども書道教室 すずり	体験のお申し込みは、お子さまの学年と希望の曜日をこのトークでお知らせください。順にご案内します。
士業・コンサル みなと会計事務所	初回相談のご予約は、ご希望の日時を3つほどこのトークでお送りください。確認してご返信します。
住宅・リフォーム ひだまり工務店	見学会のご予約は、ご希望の日付と人数をこのトークでお知らせください。空き状況を確認してご返信します。
通販・EC 器のお店 しろつめ	ご注文はショップのページからお願いします。配送日の指定がある場合は、注文番号とあわせてお送りください。
小売・雑貨 雑貨と文具 ことり	商品の取り置きは3日間承ります。商品名と受け取りの日をこのトークでお送りください。
会社（BtoB） 株式会社みどり印刷	お見積りのご依頼は、部数と仕様、希望の納期をこのトークでお送りください。担当からご返信します。
ハンドメイド・作家 アトリエ ほしかご	オーダーのご相談は、作りたいものの画像とご予算をこのトークでお送りください。順にお返事します。

取り置きの日数や締め切りの時刻は例として置いたものです。自分の店の決まりに直してから使います。

送るときの決まり

機能	決まり
予約送信	送信ボタンの横の「V」から。同時に予約できるのは50件まで。応答設定のチャットがオフだと送信されない。夜中に書いて翌朝9時に届ける使い方なら、深夜に通知を鳴らさずに済む
ピン留め	1つのチャットルームにつき5つまで。応答方法が「手動チャット」のときだけ使える。応答時間外は使えない
送信取消	吹き出しの「…」から、24時間以内なら取り消せる。過ぎると「送信取消」がメニューから消える。ユーザーが通報した場合は、取り消した内容も送信される

無料のままか、チャットProか

チャットProオプションは月3,000円（税別）

できること	無料	チャットPro
チャットの送受信、LINEコール	できる	できる
定型文	200個	200個
タグの作成	5個	300個
ノート	1ルーム1個	1ルーム1,000個
チャット履歴の保存期間	半年	最大5年
チャット履歴のダウンロード	できない	できる
カスタムフィルター、AIチャットボット（β）	できない	できる

公式のよくある質問 → 「いいえ、チャット・LINEコール・定型文・連絡先などの基本機能は、無料で引き続きご利用いただけます」。

切り替える基準（どれか1つに当てはまるまでは無料で足りる）

印	基準	自分の店の事情
☐	問い合わせ履歴を半年より長く残す必要がある（クレーム対応や契約に関わる業種）	
☐	複数の担当者で回っていて、タグ5個では足りない	
☐	履歴をCSVで取り出して分析したい	

1年で払う額を自分で計算する → 月3,000円（税別） × 12か月 = _____ 円（税別）。これに見合う手間が減るか。

保存期間の細かい規定 → チャットProの5年は2024年1月1日以降の履歴が対象。グループや複数人トークの画像や動画は2週間、ファイルは1週間。履歴のダウンロードは1週間に1度まで、チャットルームが10万件を超える場合は新しい順に10万件まで。

1人だけ人が返したいとき（一時的な手動チャット）

やり方	決まり
チャット画面から切り替える	そのチャットルームだけ人が返す状態になる。 1時間で自動的に終わり 、自動応答に戻る
「手動チャットを延長」を押す	最長7日間まで 伸ばせる。込み入った相談を数日かけてやりとりするとき
応答設定そのものを変える	アカウント全体が切り替わり、他の友だちにも影響が出る。1人だけならこちらは使わない

問い合わせが増えたら、三段で受ける

段	何が受けるか	自分のアカウントの状態
1段目	リッチメニュー	☐ 作った ☐ まだ
2段目	応答メッセージ	☐ 作った ☐ まだ
3段目	チャット（解決しなかったものだけ）	☐ ルールを決めた ☐ まだ

1段目と2段目がまだなら、チャットのルールを整える前にそちらを先に作るほうが効果が大きいです。

LINEコールの設定シート

友だちから無料で通話ができる

済	使えるようにする手順
☐	1. 応答設定でチャットをオンにする
☐	2. チャット画面の歯車から「チャット設定」を開き、「電話」タブを選ぶ
☐	3. 音声通話で「利用する」を選ぶ
☐	4. 通話タイプを選ぶ
☐	電話を受ける人はGoogle Chromeで管理画面を開く（電話機能がサポートされているのはChromeのみ）

印	通話タイプ	中身
☐	音声通話	音声のみ
☐	音声通話とビデオ通話	両方。ビデオは友だち側からしか始められない
☐	転送	指定した電話番号へ転送。 有料プラン（ライト、スタンダード）限定

無料プランの設定画面でも「転送」は押せる状態で並んでいて、注意書きも出ません。選べても使えるとは限りません。転送を使うと、着信画面に「+12702281000」と出ることがあるので、受ける人に先に伝えておきます。

受け方を選ぶ

印	受け方	設定
☐	いつでもかけられる	ビジネスプロフィールのボタンに「通話」を追加。「公開」を押すまで友だちには反映されない
☐	必要なときだけ（記事のすすめ）	チャットで「今からお電話しましょうか」と確かめてから「通話リクエスト」を送る。電話タブの「オプション設定」で30分の有効期間を付けられる。初期状態は「利用しない」

不在時メッセージ（電話タブ。必ず埋める）

文面	中身
初期値	ただいま電話に出ることができません。お手数ですが、しばらくしてからもう一度おかけ直しいただくか、チャットでメッセージをお送りください。※公式アカウント側からお客さまに電話をかけることはできませんので、ご了承ください
記事の例	ただいま席を外しております。このトークにご用件をお送りいただければ、本日中にご返信します。
自分の店	

LINEコールは友だち側からしかかけられません。こちらからかけ直すことはできないので、折り返しの電話を約束しないでください。専用のURLとQRコードは、電話タブの「LINEコールを宣伝」から取得して店頭やWebサイトに置けます。

あとから戻せないもの

- ☐ チャットのためのユーザーへの返信は、受信から7日を過ぎると戻せない。早めに返すルールにする
- ☐ 24時間を過ぎたメッセージは取り消せない。取り消しても、通報されれば内容は送信される
- ☐ 予約送信のあとにチャットをオフにすると、予約したメッセージは送信されない
- ☐ 無料の保存期間は半年。長く残す必要があるなら、その前に6ページの判断をする