

## ACAP東日本大震災関連～企業の消費者関連部門の状況～調査 結果報告

- ◆調査期間 2011年7月11日～7月31日
- ◆調査対象 ACAP会員企業
- ◆回答数 259社（全564社のうち、回答率45.9%）
- ◆調査方法 フリーアンサー記入方式、キーワードカウントによる集計。  
一部、選択式での回答。

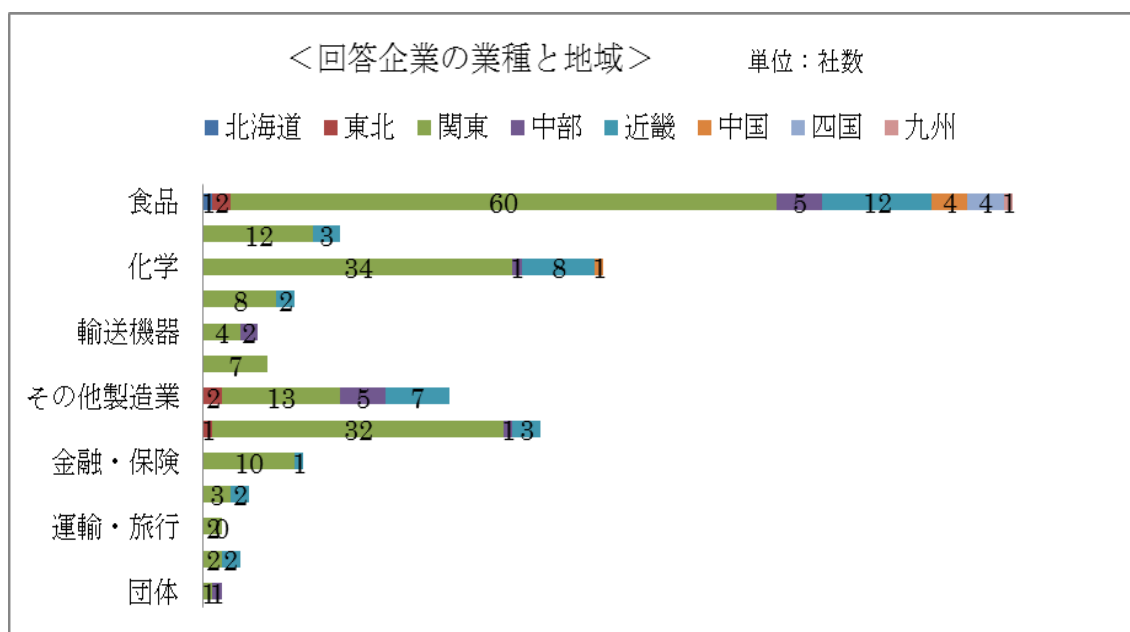
2011年3月11日に発生した東日本大震災に関連して、消費者の関心は大きく変化し、また会員企業も様々な対応を実施して参りました。ACAPは、各会員企業が今回の震災にどのように対応し、また消費者への対応にどのような特徴や変化があったかを記録することを大切な役割と考え、本調査を実施しました。ここに結果を報告いたします。

(注) 本調査はフリーアンサー記入方式とし同様の回答群をカウントすることでグラフ化しています。グラフのうち★印がついているものはカウント数による集計をもとにしていますので、あくまで傾向値としてご覧ください。その他のグラフは選択式回答による集計です。グラフ中の単位の無い数値は社数です。●印は傾向コメント、\*印は注釈です。なお、「」内は回答事例です。( )に回答企業の業種を記載

### 【回答企業の分布】

●当会会員が、主に活動拠点を東京、大阪に集中させていることから、関東圏および近畿圏が中心となっている。今回の震災を受けた地域（関東以北）の会員が積極的に回答を寄せたものと考えられる。

\*業種は当会会員企業を分類するための13業種 \*地域は、会員が勤務する地域



## I. 企業としての被災状況

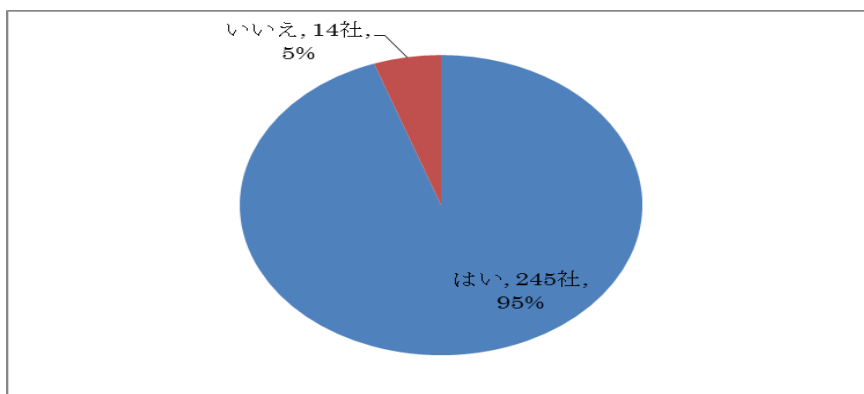
### 【災害の影響は？】

3月11日以降発生した災害（地震、津波、原子力発電所事故による放射線放出・停電節電）は、企業の事業活動に影響があったか。

- 回答企業のうち、なんらかの影響があった企業が95%を占める。所在地が影響の及ばない西日本の企業であっても、関連施設で被災している。

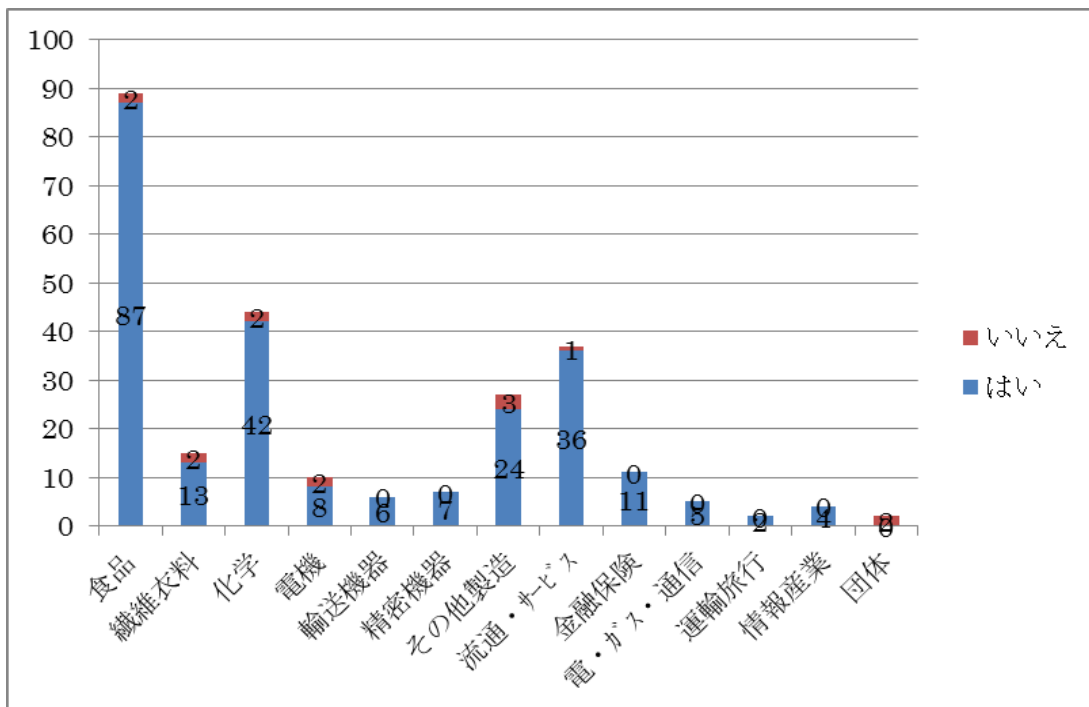
<災害の影響はあったか>

(選択式回答)



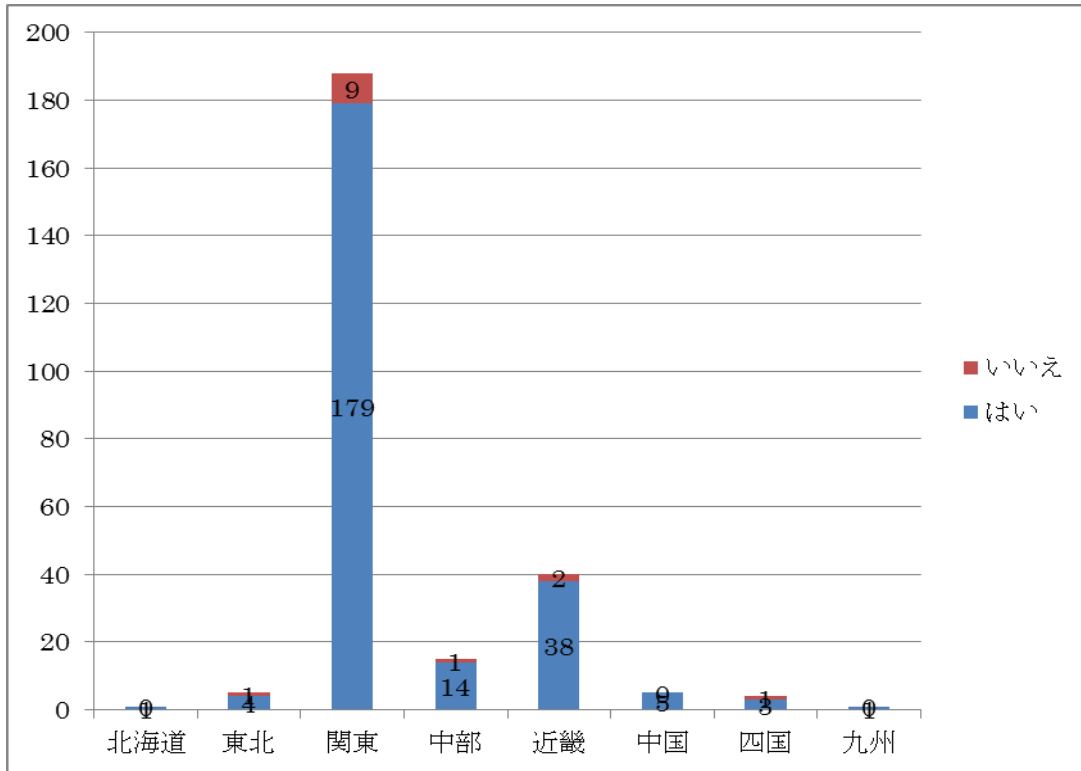
<災害の影響はあったか（業種別）>

(選択式回答) 単位：社数



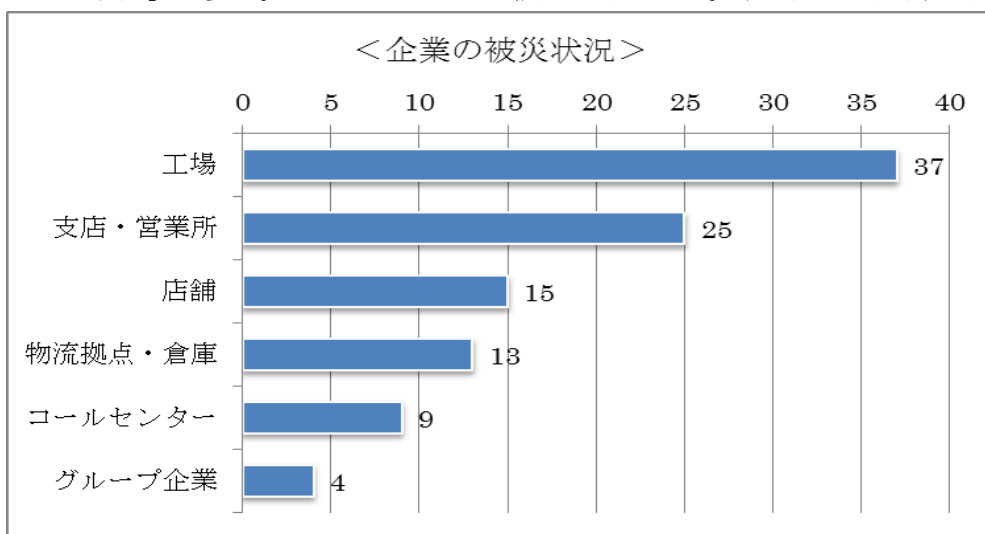
<災害の影響はあったか（地域別）>

（選択式回答）単位：社数



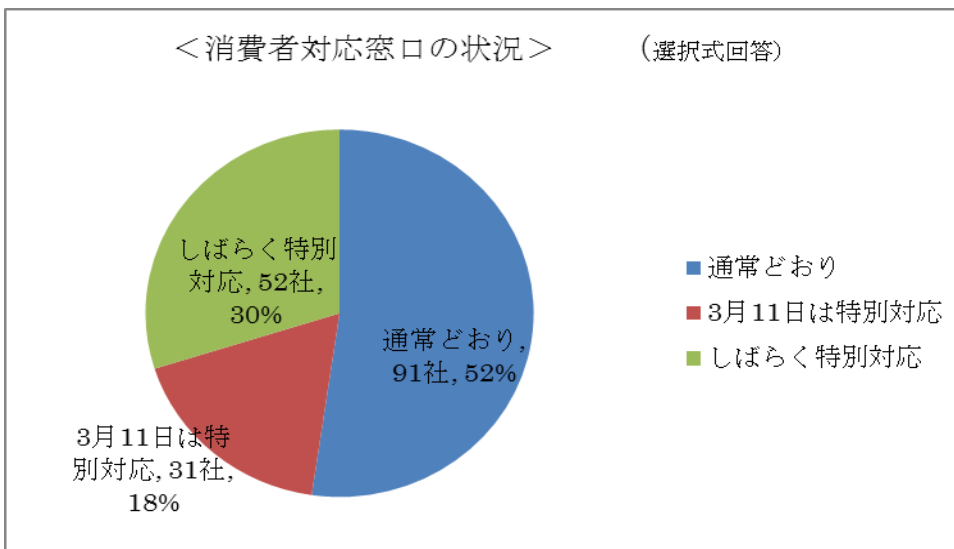
**【企業の被災状況】**

●企業としての被災内容は、東北地方や北関東に所在する「工場」、「支店・営業所」、「店舗」が多い。コールセンターの被災もみられた。（★カウント方式）単位：社数



**【被災当時の消費者対応窓口の状況】**

●消費者対応窓口の状況は、通常どおり窓口対応ができていた企業が約半数である。

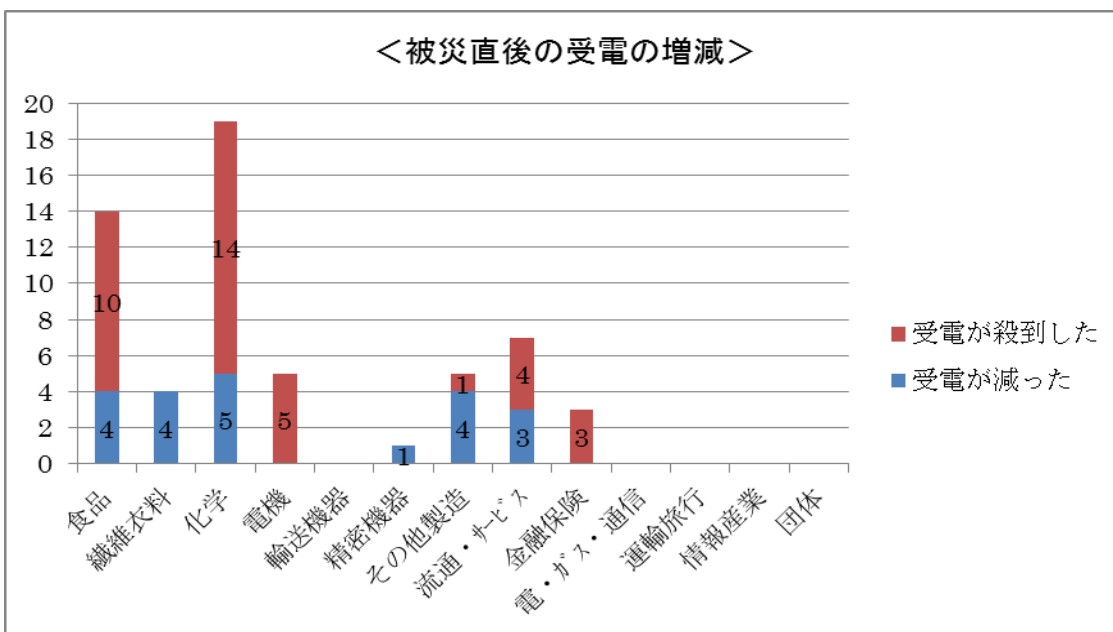


**【被災直後の受電状況】**

●受電可能企業での受付情報件数は、食品業界、化学業界では多くなった。

必需品に関する問合せが集中した。

(★カット方式) 単位：社数

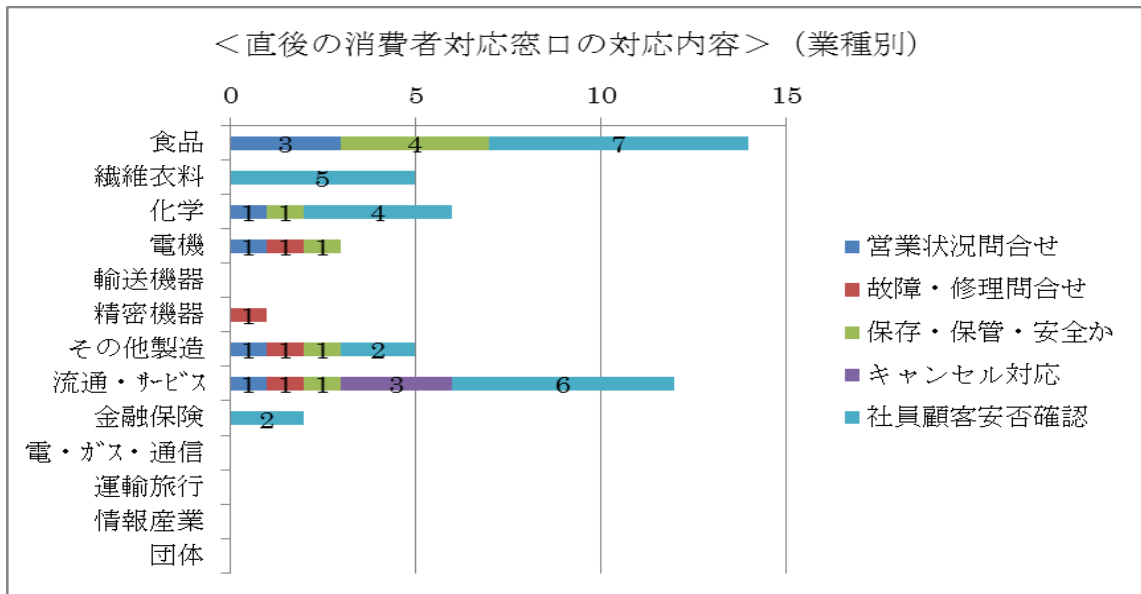


**【被災直後の対応内容】**

●窓口での業務としては、消費者対応とともに、社員の安否確認の窓口を実施している。

●営業状況や商品の販売場所、保存の仕方などの問合せも集中している。

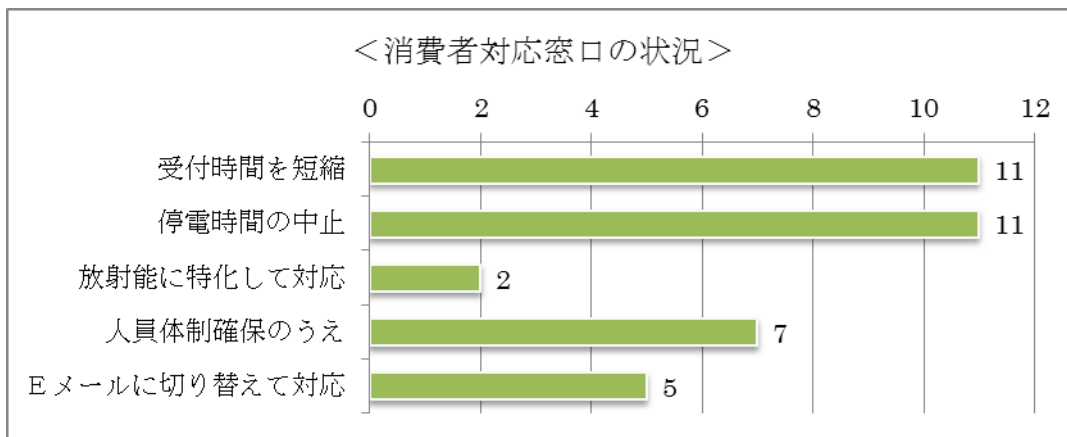
(★カウント方式) 単位：社数



**【消費者対応窓口の対応状況】**

- 但し、停電による電話の断線や相談担当者の体制確保、電話でままならない状況のなかで連絡をEメールに切り替えて対応するなどの工夫が実施されている。

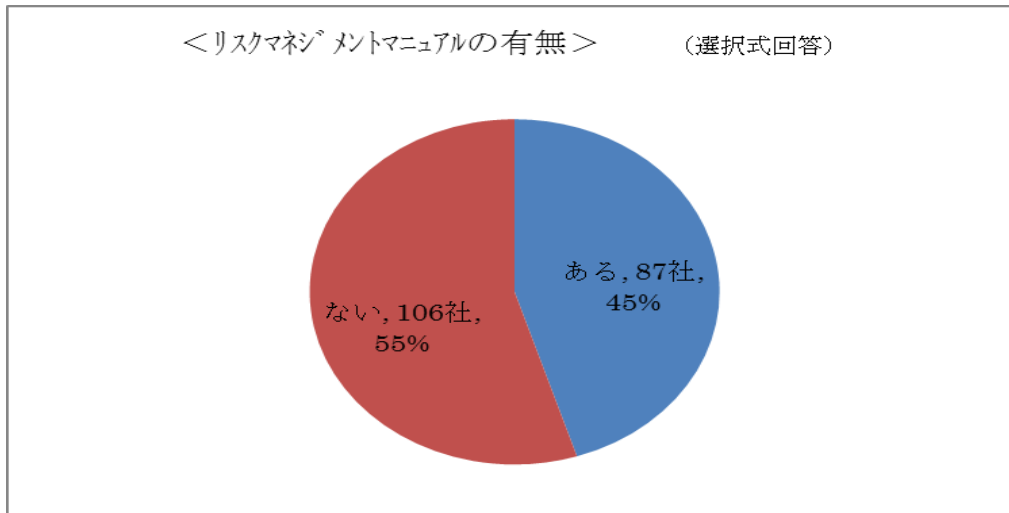
(★カウント方式) 単位：社数



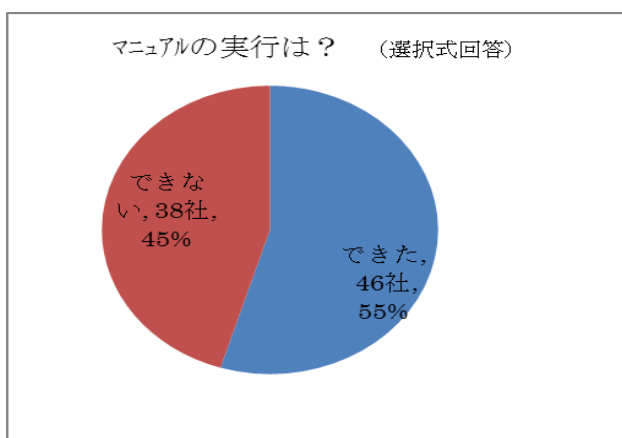
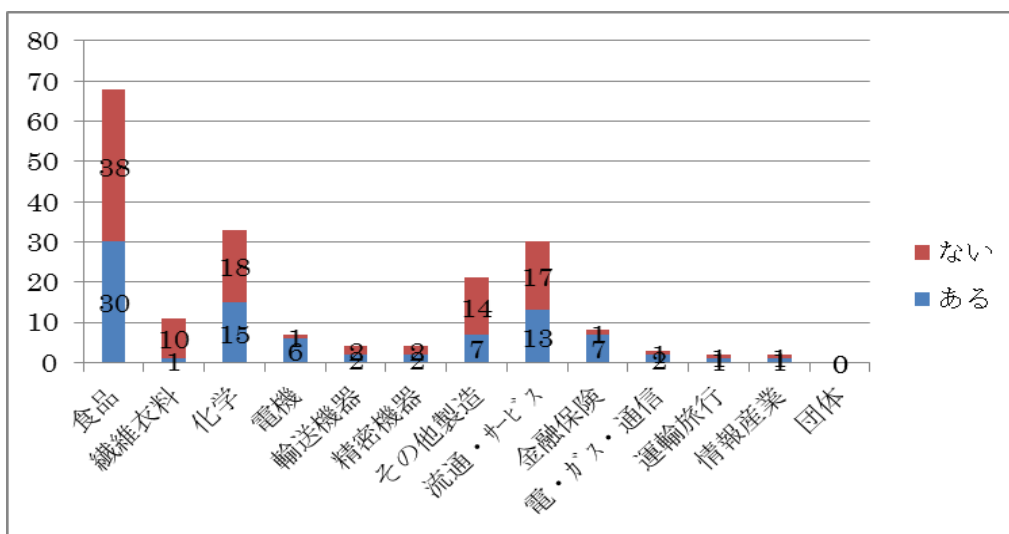
**【マニュアルの整備は？】**

災害時の消費者対応部門対応に関するリスクマネジメントマニュアルは準備していたか。

●消費者対応を想定したマニュアルを準備していた企業は半数弱。

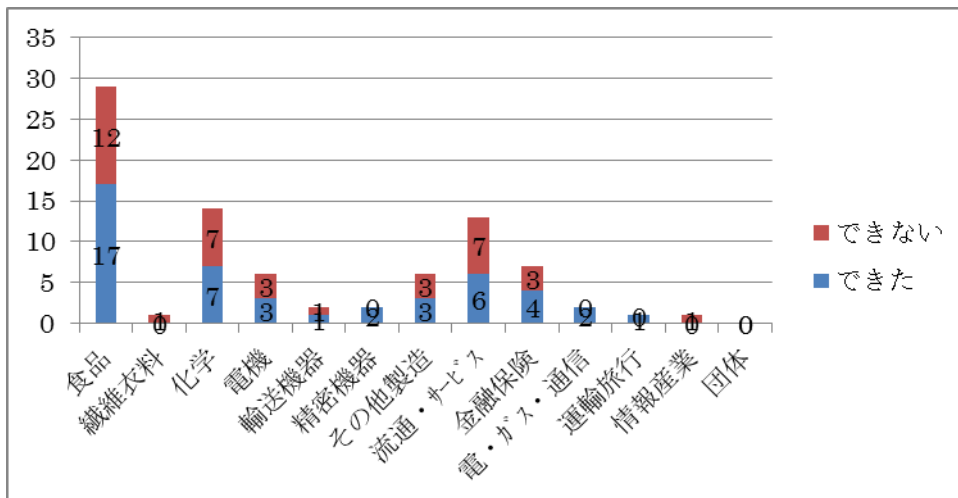


＜リスクマネジメントマニュアルの有無 業種別＞ (選択式回答) 単位：社数



<マニュアル通りに対応できたか（業種別）>

（選択式回答）単位：社数



[リスクマネジメントマニュアルに関する抜粋コメント]

「お客さま対応窓口が全社の対策本部のメンバーとなっており、全社マニュアルを作成すると共に、部門としても連絡手段等に関するマニュアルを作成している。（電機）」

「事業継続計画書（社内規程）にお客様対応部門の対応についても規定されている。（保険）」

「危機対応のマニュアルは有り対策本部を作り対応を行ったが、応用動作主体の対応となった。（化学）」

「対策本部の立ち上げは手順通り迅速に行なわれたが、震災・津波・放射能等を具体的に想定していなかった。（食品）」

「マニュアルはお客様相談室所在地が直接被災したことを想定したものであり、前提が大きく異なった。（食品）」

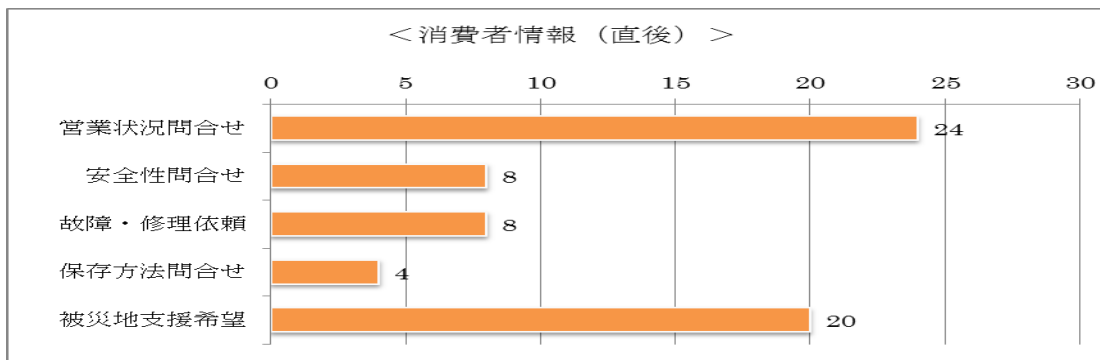
## II. 消費者から企業の消費者窓口への連絡状況

### 【直後の消費者の声】

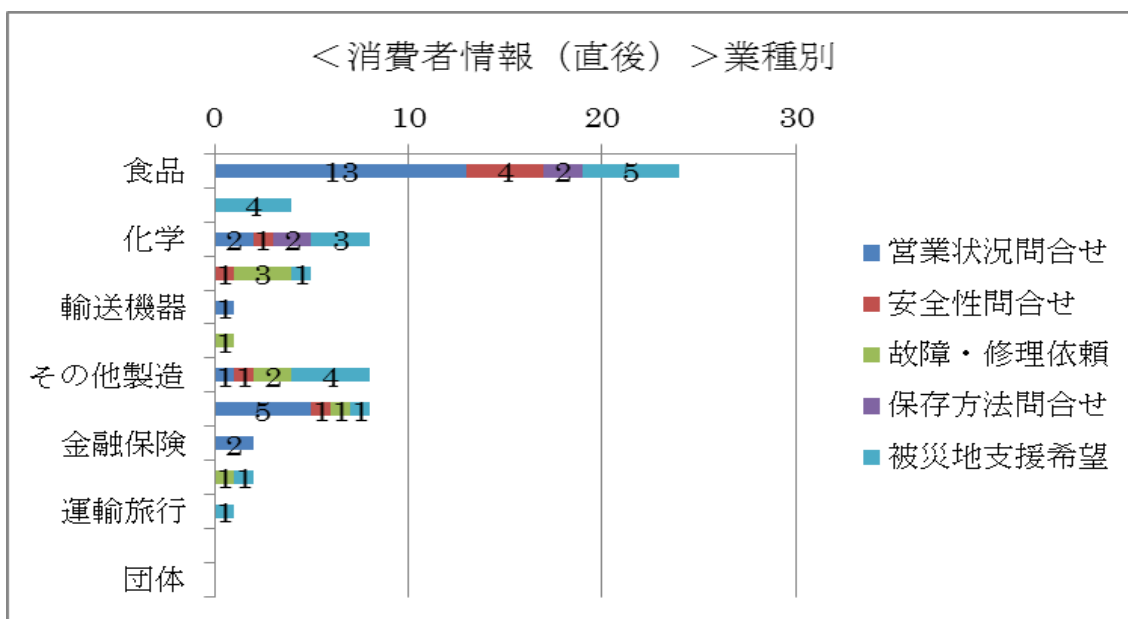
消費者から寄せられる情報はどのようなものであったか。

●被災直後の消費者からの連絡は、問合せとともに被災地への支援要望が集中した。

(★カット方式) 単位：社数



(★カット方式) 単位：社数



[震災直後の消費者情報に関する抜粋コメント]

「物資を被災地に送って欲しいという支援要請のメールが 1100 件も届き、相談センターから、支援を開始した旨のメール返信を最優先で実施した。(その他製造)」

「首都圏のお客様からの問合せが 10%減。修理の問合せが増えた。(その他製造)」

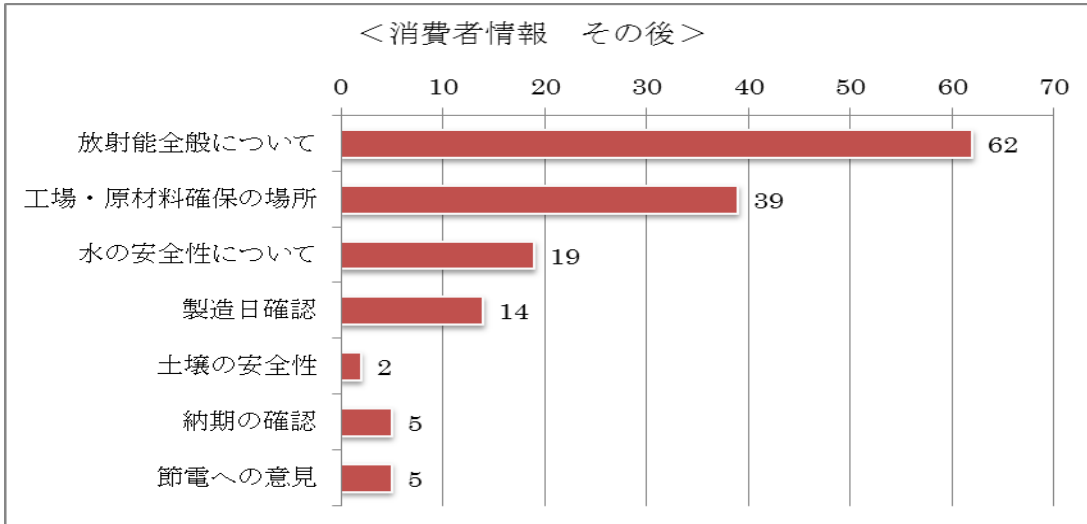
「保険金請求や継続の手続きの問合せが増加。地震を補償する各種保険について問合せが増加。(保険)」

「物流網の混乱から配達予定日に商品が届けられず、その連絡に苦慮した。(流通サービス)」

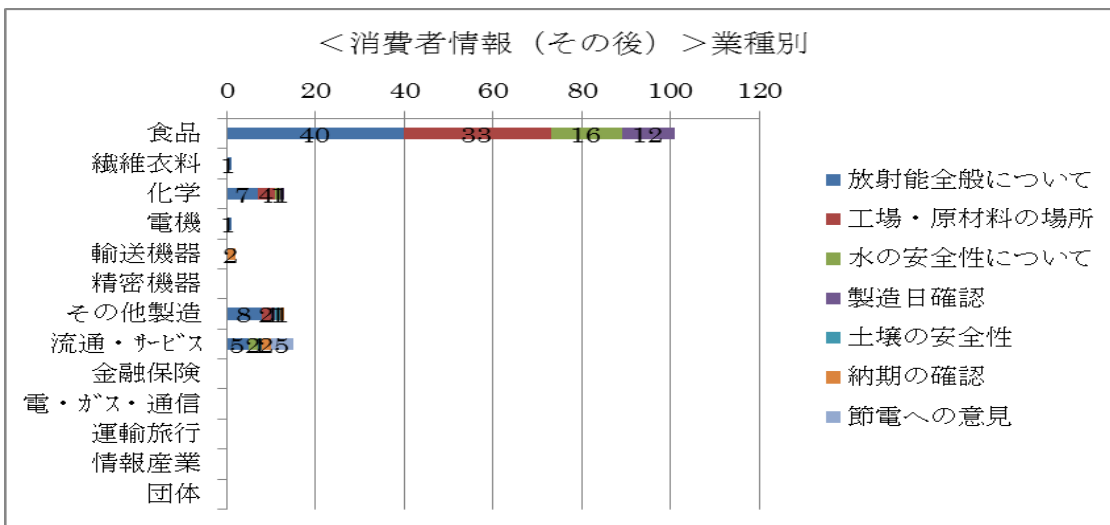
【しばらく後の消費者の声】

●原子力発電所倒壊に関する報道のあとは、一気に安全性の確認要望が集中した。

(★カット方式) 単位：社数



(★カット方式) 単位：社数



[その後の消費者情報の変化に関する抜粋コメント]

「放射性物質についてのお問合せ増加(20%強) 純増。製造工場について所在地のお問合せが多い。(食品)」

「金町浄水場の放射能報道以来、安全性についての問合せが多く、対応に苦慮するほど。(その他製造)」

「福島原発事故報道後、製造日、製造箇所、原材料産地、放射能についてのお問い合わせが集中している。(食品)」

「原発事故後は放射能汚染関連の質問が急増し、時間経過とともに不合理的な要求が増加している。(流通サービス)」

「店舗の節電がなっていない、もっとやるべきだとのご意見が多い。(流通サービス)」

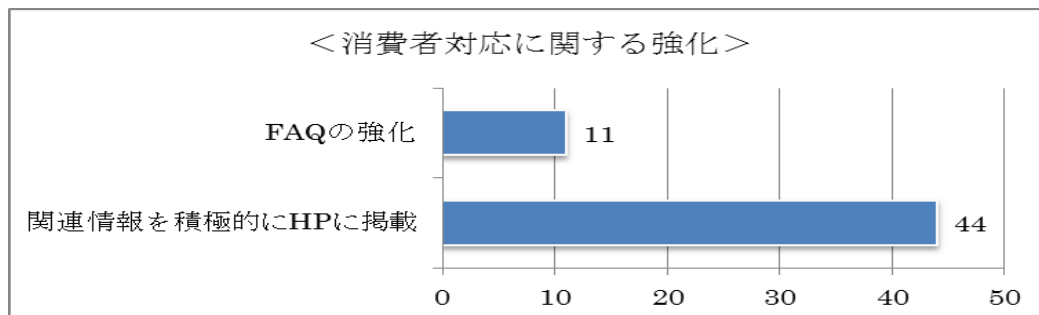
### Ⅲ. 企業としての課題の把握

#### 【消費者対応における工夫】

震災に関連して消費者対応は変化したか。

- 日々の受付対応業務に加えて、消費者への情報発信力強化のための工夫が必須であった。

(★カット方式) 単位：社数



[対応強化の工夫についての抜粋コメント]

「放射能汚染に関する問合せは感情的なものが多く苦慮している。簡潔に効率よく答えられるように、情報の共有化を強化している。(食品)」

「放射能汚染に関する相談で、行政に対する不信感から 厳しい問い合わせが増えている。Q & Aを強化し対応している。(化学)」

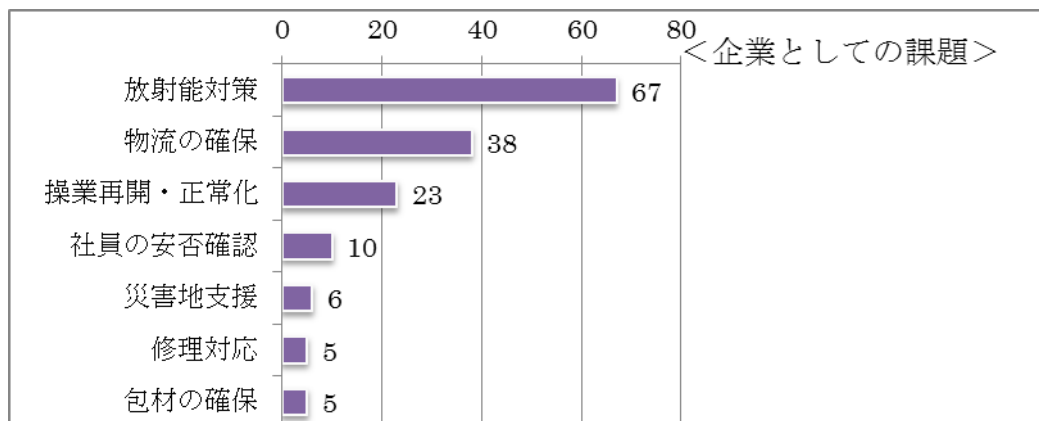
「マスコミ・ニュースでの放射能汚染不安からの原材料の原産地開示要求への対応のため、HPに情報を告知している。(その他製造)」

「HPトップページに災害関連（配達不可エリア等）のお知らせを掲載している。(化学)」

#### 【被災発生直後の企業としての課題は】

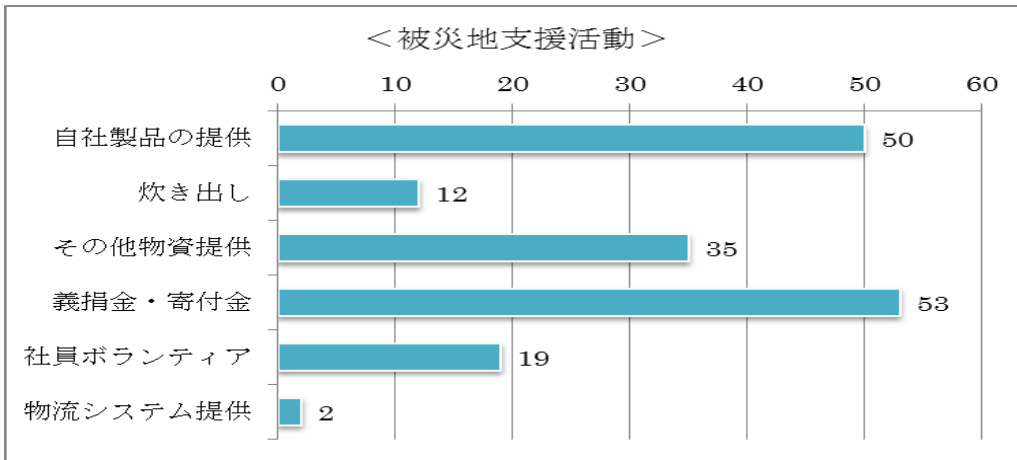
- 放射能・放射線物質への対策に翻弄、被災した施設の操業再開とともに物流の確保が大きな課題であった。
- 企業内での安否確認、操業再開に関わる確認作業も課題としてあげられている。

(★カット方式) 単位：社数

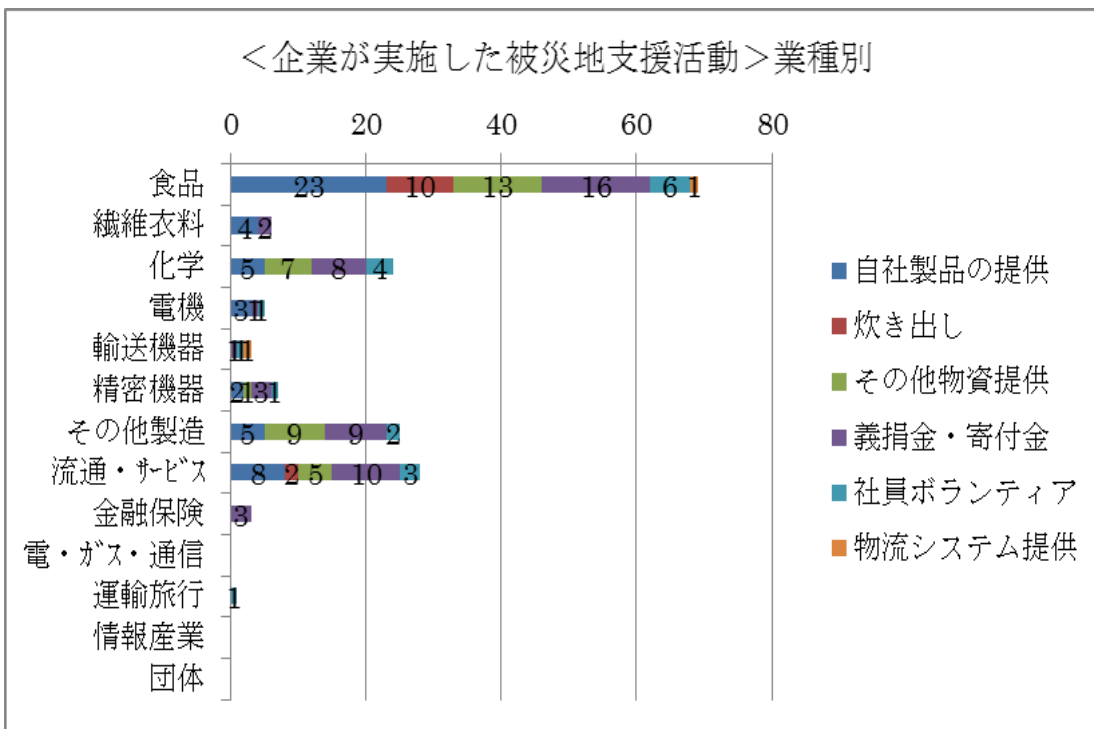


**【被災地への支援活動】**

●被災地への支援活動は積極的に実施している。 (★カット方式) 単位：社数



(★カット方式) 単位：社数

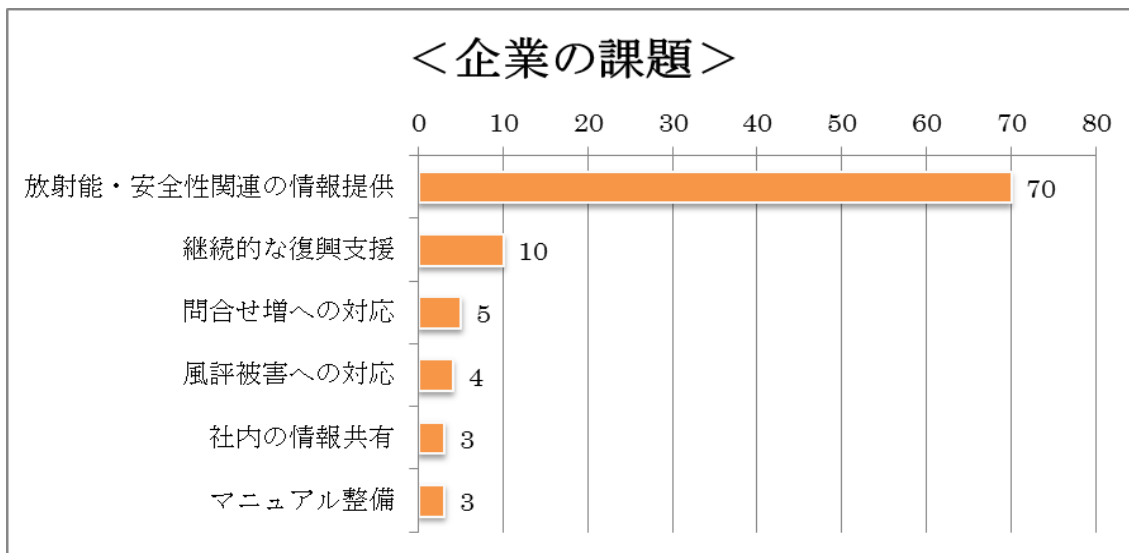


#### 【4か月後の企業の課題】

企業として、直近の課題は何か。

- 放射能に関わる安全性に関して正しい情報をどのように提供すればよいか、情報開示の方法等について大きな課題となっている。

(★カウント方式) 単位：社数



#### [企業の課題についての抜粋コメント]

「放射線の食品への影響を心配する消費者に対し、安心していただける情報をどう提供していくか。(食品)」

「原料や製品の検査をどこまで行うか。また結果をどこまで消費者や取引先に開示するか。風評被害を煽らないようにする必要もある。(食品)」

「原発事故に伴う放射能の影響が徐々にいろいろな食品に広がりを見せてきており、消費者の声として国の対応への意見、企業に独自の放射能検査を望む声にどう対応するか。(食品)」

「放射能汚染関係の問合せが集中し、スタッフの負担をどう減らすかが最優先課題である。(その他製造)」

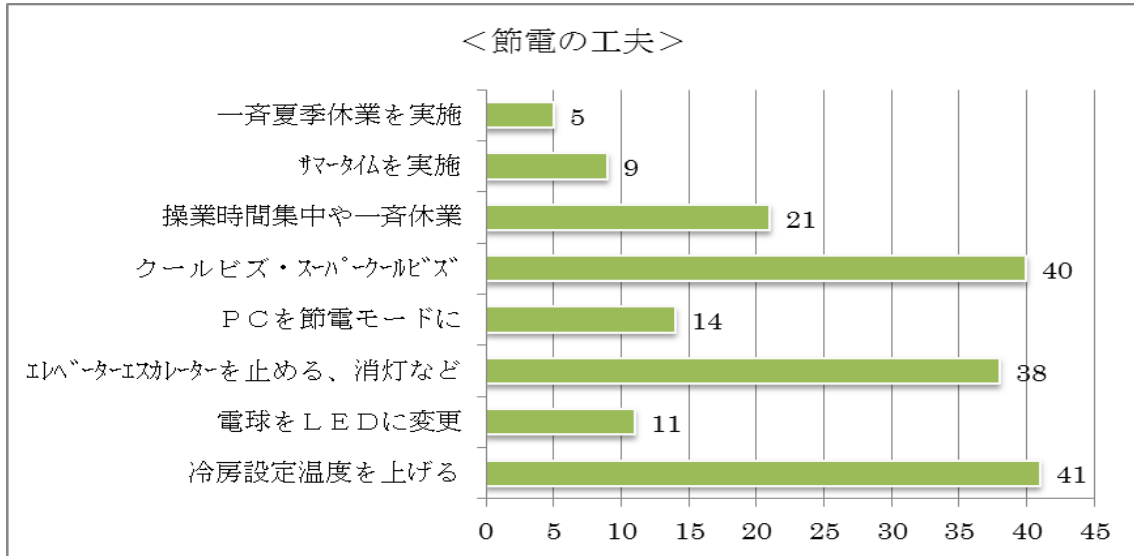
「集中する問合せを削減するためにも、積極的な情報提供が必要である。(流通サービス)」

「行政の基準値では納得いただけない、企業独自の基準、安全の考え方を求められる。(食品)」

#### 【この夏の節電対策】

- 節電対策も正念場であった。

(★カット方式 単位：社数)



以上

＜参考＞質問シート \*但し回答はwebによる

【設問】 このページ以降に回答を記入し、ご提出ください。

メール添付の場合： 提出アドレス [acap@acap.jp](mailto:acap@acap.jp)  
件名に「東日本大震災アンケート提出」と記載してください  
FAXの場合： FAX番号 03-3353-5049

以下の設問にご自由に記入してください。

- \* 社内の対応状況について、ご存じの範囲で結構ですので、できる限りお答えください。
- \* 回答について、「会員間の共有はよいが、会員外には公開したくない」場合は、当該回答の最終行に「会外非公開希望」と記載してください。
- \* 回答が多岐に渡る場合は、箇条書き等に整理して記載してください。  
Word で回答される場合は、回答欄は行数を増やして下部に伸ばして記入してください  
FAX で回答される場合は、別紙をご自身でご用意いただいてご記入ください。
- \* 関連のデータや参照資料がある場合には、事務局までご連絡ください。

【フェイスシート】

a あなたの所属企業の業種は？ \*1つ選んでください

- 食品   繊維・衣料   化学   電機   輸送機器   精密機器  
その他製造   流通・サービス   金融・保険   電機・ガス・電話・通信  
運輸・旅行   情報産業   団体

b あなたの勤務地域は？ \*1つ選んでください

- 北海道   東北   関東   中部   近畿   中国   四国

○九州

【設問】

問1. 3月11日以降発生した災害（地震、津波、原子力発電所事故による放射線放出・停電節電）は、御社の事業活動に影響がありましたか。

- ある
- ない → 問5. に飛んでください

問2. 災害時の状況をお教えてください。災害状況やその災害に対しての対応など。

\*リスクマネジメントマニュアルがある場合は、マニュアル通りに動いたかどうかもお教えてください。

- (1) 企業として

[ ]

- (2) お客様対応窓口として

[ ]

- (3) -a 貴社ではお客様対応部門の対応に関するリスクマネジメントマニュアルが準備されていましたか？

- ある → ○ マニュアル通り実行できた
- マニュアルはあったが、想定通りには実行できなかった

○ ない

-b マニュアルに関して特記事項があればご記入ください。

[ ]

問3. 災害発生から1～2ヶ月（ゴールデンウィーク頃まで）の課題と対応は何でしたか？

- (1) 企業として

\*災害への対応、関連しての物流・取引先対応等

[ ]

\*被災地・被災者への支援活動等もお教えてください

[ ]

- (2) 消費者対応部門として

-a 消費者対応部門は通常通り機能できていましたか

- 通常通りの対応を実施した
- 震災当日（3月11日）は特別の対応となった
- しばらくの間は特別の対応となった

-b 特別の対応をされた場合、具体的にその内容を教えてください

[ ]

-c 消費者から寄せられる情報に変化がありましたか

[ ]

問4. 直近の課題と対応についてお教えてください。

- (1) 企業として（消費者対応部門を含む）の直近の課題は何ですか？

[ ]

\*この夏の節電対策についてお教えてください。

[ ]

- (2) 災害に関連した消費者対応の変化をどう感じていますか？

\*消費者への情報提供手法の変更（例：HP に災害関連の Q&A を掲載した）、集中した消費者からの質問問合せ事項、難しい対応の事例発生等についてもお教えてください。

[ ]

問5. 今回の災害について個人として感じられたこと、記録として残しておきたいことなど、ご自由にお書きください。

\*会員が複数いらっしゃる場合は、みなさまのご意見を記入していただければ幸いです。

[ ]

以上