

# 消費者対応体制に関するアンケート

【1】貴社(団体を含む・以下同じ)の概要についてお聞かせ下さい。

(1) 貴社名		
〒		
(2) 本社所在地		
(3) ご記入者所属部署名		
ご記入者名	(	) 役職
お電話番号	—	—

(4) 業種(該当する番号に1つだけ○をつけて下さい。)

- |                 |            |          |
|-----------------|------------|----------|
| 1. 食品           | 2. 繊維・衣料   | 3. 化学・石油 |
| 4. 電機           | 5. 輸送機器    | 6. 精密機器  |
| 7. その他製造業       | 8. 流通・サービス | 9. 金融・保険 |
| 10. 電気・ガス・電話・通信 | 11. 運輸・旅行  | 12. 情報産業 |
| 13. 団体          |            |          |

(5) 売上高(該当する番号に1つだけ○をつけてください。)

- |            |                    |              |
|------------|--------------------|--------------|
| 1. 500億円未満 | 2. 500億円～5,000億円未満 | 3. 5,000億円以上 |
|------------|--------------------|--------------|

(6) 販売形態(複合している場合も多いですが、売上シェアなどから来る、主たる販売形態について、該当する番号に1つだけ○をつけてください。)

1. 自社が直接消費者に販売している
2. 子会社や関連会社を通じて消費者に販売している(フランチャイジーや販売代理店など)
3. 他社の流通業・サービス業を通じて消費者に販売している
4. 企業相手の営業で直接消費者との接点はない
5. その他( )

## 【2】組織概要についてお聞かせ下さい。

Q1. 貴社では、現在お客様相談室など消費者対応専門部門(又は名称を問わずそれに準じた組織)は設置されていますか。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 設置されている
2. 専門部門は設置されていないが、何らかの形で消費者対応は行っている
3. 直接的には消費者対応は行っていないが、取引先・関係先等の要請で対応することもある
4. 現時点では消費者対応は全く行っていない

—以下の項目Q2～Q32は上記質問で「設置されている」とお答えの企業のみお答え下さい。その他の企業の方はQ33にお進み下さい。

Q2. お客様相談室などの消費者対応部門(本社機構)が所属する部門はどこですか。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

- |           |                |                |
|-----------|----------------|----------------|
| 1. 独立した部門 | 2. 広報部門        | 3. 総務部門        |
| 4. CS推進部門 | 5. マーケティング部門   | 6. 営業部門        |
| 7. サービス部門 | 8. 研究開発(R&D)部門 | 9. 品質管理・品質保証部門 |
| 10. 生産部門  | 11. CSR推進部門    |                |
| 12. その他   |                |                |

(注)独立した部門とは、トップマネジメント直轄である場合や、上位組織が本部(品質管理本部など)である場合を指します。[例 ○○本部—△△部(室・センター) ]

Q3. 消費者対応部門(独立した部門でない場合は、所属部門)の部門長の役職はどの役職に該当しますか。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. トップマネジメント(常務以上)
2. 取締役・執行役員
3. 部長クラス
4. 課長クラス
5. その他

Q4. 消費者対応部門を統括されている役員はどなたですか？

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 社長直轄
2. トップマネジメント(社長を除く常務以上)
3. 取締役・執行役員
4. なし
5. その他

Q5. 消費者対応部門の担当者は役員・管理職を含めて何人ですか。下記の表にご記入ください。大震災の影響による特別対応(対応時間拡大による増員など)は除きます。

担当役員	管理職	正社員	正社員以外	合計
人	人	人	人	人

(注)解析や社内関連部門との折衝等を専門的に担う要員も含めてください。

「正社員以外」には、派遣社員、業務委託先社員も含めます。

コールセンター(1次対応の業務委託先なども含む。但しアウトバウンドは除く)も含めますが、その場合の人数は1日平均稼働人数とします。正社員や派遣社員などで、専任者の場合は1人、他の業務を兼任する場合は、消費者対応業務のウェイトが50%を越える場合のみ、0.5人として記載下さい。



苦情・問い合わせの内容に関して	
消費者行動に関して	

Q11. 受信体制のうちフリーダイヤルの導入についてお聞きします。下記の中から適当と思われるものに○印を入れて下さい。

「実施している」とお答えの企業は、導入時期についても該当する番号に○をつけ、2000年以降開始の場合は開始年度も( )内に記載下さい。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 実施している [ア. ~1999年 イ. 2000年～(開始年度 年) ]
2. 導入はしていないが、導入予定はある
3. 予定はないが、将来導入したいと思う
4. 考えていない(差し支えなければその理由をお聞かせください)

( )

Q12. 受信体制のうちeメールでの受付についてお聞きします。下記の中から適当と思われるものに○印を入れて下さい。

「実施している」とお答えの企業は、開始時期について該当する番号に○をつけ、2000年以降開始の場合は開始年度も( )内に記載下さい。また2010年度のeメール件数が受付総件数に占める比率(概数:%)を( )内に記載ください。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 実施している [ア. ~1999年 イ. 2000年～(開始年度 年) ]  
⇒ 受付総件数に占めるeメール件数の比率 ( %)
2. 対応はしていないが、予定はある
3. 予定はないが、将来実施したいと思う
4. 考えていない(差し支えなければその理由をお聞かせください)

( )

Q13. 苦情に限らず問合せ・相談なども含めて、有人での電話受付日・時間についてお聞きします。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください>

A. 年間受付日

1、平日のみ受付	2、土日祝日・定休日の一部も受付	3、365日受付
----------	------------------	----------

(注)「365日受付」は、正月など、ごく特定の日のみ受付休止する場合も含まれます。

B. 受付時間

	営業時間内のみ受付	営業時間+時間外受付	24時間受付
ア. 平日	1	2	3
イ. 土日祝日・定休日	1	2	3

(注)土日祝日・定休日における受付時間は、「平日」と仮定してお考えください。

「時間外受付」「24時間受付」とは、外部委託先や営業拠点などで、人による対応が可能なことをさします。

Q14. 電話での受付要員についてお聞きます。

<1次対応の主たる受付者について、該当する番号すべてに○をつけてください。>

	正社員	正社員以外	業務委託
ア. 営業日時間内	1	2	3
イ. 営業日時間外	1	2	3
ウ. 休業日	1	2	3

Q15. 消費者対応に関わる要員に対する研修体制についてお聞きます。該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 規定・マニュアルに基づく研修体系がある
2. 規定・マニュアルはないが、OJTで必ず実施している
3. 配属時のみ研修を行っている
4. 配属時に限らず、レベルに応じて定期的な研修を行っている
5. 配属時に限らず、レベルに応じて不定期だが研修を行っている
6. レベルに応じて、外部の研修に参加させている
7. 消費者対応部門(相談室)以外の営業など、関連部門へも研修を行っている
8. 研修記録をとっている
9. 特に研修は行っていない

Q16. 消費者対応に関する社外モニタリング(対応後のアンケートやミステリーショッパーなど)についてお聞きます。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 定期的になんらかの形でモニタリングを実施している
2. 不定期だが、モニタリングを実施している
3. 今のところ実施予定はない
4. 実施したいが方法が分からない

Q17. ホームページ(以下HP)についてお聞きます。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. HPのトップページから消費者対応部門専用ページにすぐアクセスできる(相談室アイコンなど)
2. 消費者対応部門専用ページはあるが、トップページからすぐにはアクセスできない
3. HPはあるが、消費者対応部門専用ページはない。ただし、「問合せ」のページはある
4. HPはあるが、消費者対応部門専用や「問合せ」のページはない
5. HPはない

Q18. Q17でホームページがあるとお答えの企業にお聞きます。

ホームページで掲載されている内容について、該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 商品やサービスについて消費者から良くある問合せについてのFAQを掲載している
2. 「改善事例」「新製品」など消費者からの情報を企業活動に活かした事例を掲載している
3. 消費者も参加できるツーウェイコミュニケーションの場がある
4. 消費者対応部門の基本方針など、消費者対応に関わる方針を記載している
5. 生活に役立つ啓発資料(動画含む)を掲載(又は申し込みフォームで資料送付可)している

Q19. 消費者向け啓発資料についてお聞きます。啓発資料とは、PR目的ではなく啓発を目的とした配布可能な資料(小冊子、CDなど)をさします。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 資料がある
2. 資料はないが、ホームページ上に啓発のページがある。
3. 資料に加え、ホームページ上に啓発のページがある。
4. 資料、ホームページ上の啓発ページ、いずれも作成していない

(注)作成部署は消費者対応部門に限りません。

Q20. Q19で、「4、資料、啓発ページ、いずれも作成していない」、とお答えの企業にお聞きます。

啓発資料を作っておられない理由についてお聞きます。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. 特に必要性を感じないから
2. 作りたいが、費用の点で作れない
3. 作りたいが、対応する要員がいない
4. 作りたいが、作り方のノウハウがない
5. ホームページ上の啓発ページで十分である
6. 業界団体作成の資料で十分である
7. その他( )

Q21. 日常の消費者情報の社内発信(部署内は除く)についてお聞きます。該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 毎日 (宛先→ア. 社長及びトップマネジメント イ. 担当役員 ウ. 関連部門 エ. その他)
2. 週次 (宛先→ア. 社長及びトップマネジメント イ. 担当役員 ウ. 関連部門 エ. その他)
3. 月次 (宛先→ア. 社長及びトップマネジメント イ. 担当役員 ウ. 関連部門 エ. その他)
4. 年次 (宛先→ア. 社長及びトップマネジメント イ. 担当役員 ウ. 関連部門 エ. その他)
5. 不定期(宛先→ア. 社長及びトップマネジメント イ. 担当役員 ウ. 関連部門 エ. その他  
⇒上記1~5 その他主要宛先( )
6. 特に発信していない

Q22. 消費者対応部門と関連部門との連携についてお聞きます。該当する番号すべてに○をつけてください。

1. マーケティング部門と消費者情報について、定期的に情報交換会を行っている
2. 定期的ではないが、マーケティング部門と必要の都度、情報交換会を行っている
3. マーケティング部門の商品・サービス開発プロセスに一定の段階から関与している
4. マーケティング部門と直接的な接触はない
5. 品質担当部門と消費者情報について、定期的に情報交換会を行っている

6. 定期的ではないが、品質担当部門と必要の都度、情報交換会を行っている
  7. 品質担当部門と直接的な接触はない
  8. 消費者情報から商品・サービスの不具合が分かった場合、担当部門に強く改善要求できる
- (注)マーケティング部門とは、商品やサービスの開発・改善を担当する部門を指します。

Q23. 消費者情報や消費者に関わる社会環境変化について、消費者対応部門がトップマネジメント(経営会議等の会議体も含む)とどのように関わっているか、お聞きします。該当する番号**すべてに○**をつけてください。

1. トップマネジメントに対し、定期的に情報発信(eメール、情報ペーパー等)している
2. 定期的ではないが、必要に応じてトップマネジメントに対し、情報発信している
3. 経営会議等で、定例的に発言・発表する場がある(四半期に1回以上)
4. 個別のトップマネジメントと定期的に報告する場がある(四半期に1回以上)
5. 不定期だが、経営会議の場や個別のトップマネジメント報告会の場がある(年1回以上)
6. 求められない限り、トップマネジメントに対して情報発信したり報告する場はない

Q24. 消費者対応部門のリスクマネジメント体制への関わりについてお聞きします。最も近いと思われるものに○印をつけて下さい。

<該当する番号に**1つだけ○**をつけてください。>

1. 消費者関連問題のみならず、消費者対応部門がリスクマネジメント体制に組み込まれている
  2. 消費者関連問題に関してのみ、リスクマネジメント体制に組み込まれている
  3. リスクマネジメントは別部門で行っており、必要に応じて情報提供・意見具申を行う
  4. 全社横断的なリスクマネジメント組織はないが、必要に応じて関連部署と協議・意見具申を行う
- (注)文中の「組み込まれている」=「相応の発言力と権限を持つ」と理解して下さい。

Q25. 消費者対応部門のクライシスマネジメント体制(リスクが顕在化した場合の危機管理体制)への関わりについてお聞きします。最も近いと思われるものに○印をつけて下さい。

<該当する番号に**1つだけ○**をつけてください。>

1. 消費者関連問題のみならず、消費者対応部門がクライシスマネジメント体制に組み込まれている
  2. 消費者関連問題に関してのみ、クライシスマネジメント体制に組み込まれている
  3. クライシスマネジメントは、別部門で行っているため求められた時のみ、情報提供・意見具申を行う
  4. 特に決まったルールはないので、起こってみないと分からない(状況によって異なる)
- (注)文中の「組み込まれている」=「相応の発言力と権限を持つ」と理解して下さい。

Q26. 消費者対応部門に対して求められる貴社の期待値についてお聞きします。

<該当する番号**すべてに○**をつけてください。>

1. 消費者の苦情・問合せ・相談等への対応を通じて顧客満足に結びつける
2. 消費者と企業を結ぶパイプ役を果たす
3. 企業の考えを具体的に示すなど、企業の情報発信の基地のひとつとなる
4. 対応を通じて顧客満足度を高め、再購入に結びつける
5. 不具合点の早期発見を改良に結びつけるなど、リスクマネジメントの一端を担う
6. 情報を分析し、迅速・的確に関連部署に伝達し活用を図る
7. 消費者の要望をつかみ、商品・サービスの質的向上や開発に貢献する

8. 消費者視点から読み取った企業環境の変化を、トップマネジメントに伝達する
9. 消費者情報を企業行動や経営にフィードバックする(コンプライアンス・CSR経営)
10. 特に期待されていない
11. その他( )

Q27. 消費者対応に関する規定・基準についてお聞きします。ISO/JISQ10002(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針) に関しては次項にて再度お聞きします。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. ISO/JISQ10002に基づいた全社規定・基準を整備しており、自己適合宣言を行っている
2. ISO/JISQ10002に基づいた全社規定・基準を整備しており、自己適合宣言を準備中である
3. ISO/JISQ10002に基づいた全社規定・基準を整備しているが、自己適合宣言する予定はない
4. ISO/JISQ10002と直接関連しないが、全社規定・基準が整備されている(トップマネジメントのコミットメントあり)
5. ISO/JISQ10002と直接関連しないが、全社規定・基準が整備されている(トップマネジメントのコミットメントなし)
6. 現時点ではまだ全社規定・基準が十分整備されていない

Q28. Q27で、4～6と、お答え頂いた企業の方にお聞きします。

ISO/JISQ10002に関して、取り組みについての考えをお聞きします。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. ISO/JISQ10002に基づいたマネジメントシステムをいずれ構築したいと考えている
2. ISO/JISQ10002を参考になるところのみ取り込むつもりである
3. 独自の規定・基準で十分である
4. 今後の方向性については今のところ特に考えていない
5. その他 ( )

Q29. ISO/JISQ10001(品質マネジメント—顧客満足—組織における行動規範のための指針)及び、ISO/JISQ10003(品質マネジメント—顧客満足—組織の外部における紛争解決のための指針)の取り組みについての考えをお聞きします。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

1. ISO/JISQ10001, 10003いずれの規格も、既に導入済みである
2. ISO/JISQ10001, 10003いずれの規格も、導入したいと考えている
3. ISO/JISQ10001のみ、既に導入済みである
4. ISO/JISQ10001のみ、導入したいと考えている
5. ISO/JISQ10003のみ、既に導入済みである
6. ISO/JISQ10003のみ、導入したいと考えている
7. ISO/JISQ10001, 10003いずれも導入する予定はない
8. 現時点では何ともいえない



### 【3】 CSR・コンプライアンス経営についてお聞かせ下さい。

Q33. 貴社のCSR推進組織についてお聞きします。

＜該当する番号に1つだけ○をつけてください。＞

1. CSRを冠した部門がある
2. CSRを冠していないが、独立した推進部門はある
3. 独立した部門ではなく、CSR推進の兼任部門がある
4. CSRへの取り組みは必要だと思うが、現時点では組織的な取り組みはない
5. CSRについて特段の取り組みはない。現時点ではCSRの必要性がわからない(又は必要とは思わない)

Q34. Q33で、何らかの形でCSR推進に取り組んでおられる企業の方にお聞きします。

CSR活動について現時点での消費者対応部門の関わり方についてお聞きします。

＜該当する番号に1つだけ○をつけてください。＞

1. 自社のCSR活動定義の中で、消費者対応部門も積極的に関与(重要な位置づけ)している
2. 自社のCSR活動定義の中で、消費者対応部門もその一部を担っている
3. 現時点では直接的に関与していないが、今後関与度合いが強まると思う
4. 直接的には関与していないし、今後も関与することはないと思う
5. その他( )

Q35. ISO26000[SR:(組織における)社会的責任]が昨年11月に発行されました。これに対する貴社の考えをお聞きします。

＜該当する番号に1つだけ○をつけてください。＞

1. 既にISO26000に準拠した(または齟齬のない)CSR推進体制を整備済みである
2. 現在のCSR推進体制をISO26000に合致させるべく見直しを開始している
3. ISO26000とは関係なく、自社のCSRを推進する
4. ISO26000は内容を十分把握していないので、まずはその内容理解を深めたい
5. 現時点では特段の興味はない

Q36. 貴社のコンプライアンス経営体制についてお聞きします。該当する番号すべてに○をつけてください。

1. 企業倫理や遵法の徹底を意識した経営方針(コンプライアンス経営宣言・倫理綱領など)がある
2. 上記方針をさらに具体化した行動規範・行動指針、コンプライアンス・マニュアルなどがある
3. コンプライアンス委員会などの全社的な委員会組織がある
4. コンプライアンス担当役員が任命されている
5. コンプライアンス推進組織(部署)が設置されている
6. 公益通報者保護法に準拠したコンプライアンス専用の相談窓口(ヘルプライン)が設置されている
7. コンプライアンスに関する、全従業員を対象とした教育研修を行っている
8. コンプライアンスに関する、役員を対象とした教育研修を行っている
9. コンプライアンスに関する、全従業員を対象とした意識調査を行っている
10. この3, 4年間にコンプライアンス経営強化の観点で、業務内容及び社内諸規定見直し、新規策定を行った
11. コンプライアンス経営の観点では特になにも行っていない(上記1～10の事項に関して)

## 12. その他( )

Q37. Q36で、コンプライアンス推進に関する委員会や推進組織(部署)が設置されている企業にお聞きします。

コンプライアンス推進組織(委員会、部署など)の所属する部門はどこですか。

<該当する番号に1つだけ○をつけてください。>

- |            |                |                |
|------------|----------------|----------------|
| 1. 独立した部門  | 2. 広報部門        | 3. 総務部門        |
| 4. CS推進部門  | 5. マーケティング部門   | 6. 営業部門        |
| 7. サービス部門  | 8. 研究開発(R&D)部門 | 9. 品質管理・品質保証部門 |
| 10. 生産部門   | 11. CSR推進部門    |                |
| 12. その他( ) |                |                |

(注)独立した部門とは、トップマネジメント直轄である場合や、上位組織が本部(品質管理本部など)である場合を指します。

Q38. 消費者対応に関して、その運営や組織についての悩みなどありましたら、何でも結構ですので下記に記載して下さい。

ご協力ありがとうございました。