

* 【1】 貴社（団体を含む・以下同じ）の概要についてお答えください。

Q1-1 貴社名

Q1-2 郵便番号

Q1-3 本社所在地

Q1-4 ご回答者氏名

Q1-5 ご回答者所属部署

Q1-6 ご回答者役職

Q1-7 お電話番号

Q1-8 メールアドレス

* Q1-9 業種 該当する番号を一つだけチェックしてください。

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 01. 食品 | <input type="radio"/> 06. 精密機器 | <input type="radio"/> 11. 運輸・旅行 |
| <input type="radio"/> 02. 繊維・衣料 | <input type="radio"/> 07. その他製造業 | <input type="radio"/> 12. 情報産業 |
| <input type="radio"/> 03. 化学・石油 | <input type="radio"/> 08. 流通・サービス | <input type="radio"/> 13. 団体 |
| <input type="radio"/> 04. 電機 | <input type="radio"/> 09. 金融・保険 | |
| <input type="radio"/> 05. 輸送機器 | <input type="radio"/> 10. 電気・ガス・電話・通信 | |

* Q1-10 売上高 該当する番号を一つだけチェックしてください。

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

* Q1-11 販売形態（複合している場合は、売上比率の大きな主たる販売形態）について、該当する番号を一つだけチェックしてください。

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

その他の場合は具体的に

* 【2】 組織概要についてお答えください。

Q2. 貴社では現在、お客様相談室など消費者対応部門（又は名称を問わず同様の機能を持つ組織）が設置されていますか。 該当する番号を一つだけチェックしてください。

1. 設置されている。
2. 対応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。

設置されているとお答えの方は、設置年（西暦）をお答えください。

以下の設問Q3～Q34は、Q2で「1.設置されている」とお答えの企業のみお答えください。
その他の企業の方はQ35にお進みください。

Q3. 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。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

（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）]

- | | | |
|--|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 01. 独立した部門 | <input type="radio"/> 05. マーケティング部門 | <input type="radio"/> 09. 品質管理・品質保証部門 |
| <input type="radio"/> 02. 広報部門 | <input type="radio"/> 06. 営業部門 | <input type="radio"/> 10. 生産部門 |
| <input type="radio"/> 03. 総務部門 | <input type="radio"/> 07. サービス部門 | <input type="radio"/> 11. CSR（社会的責任）推進部門 |
| <input type="radio"/> 04. CS（顧客満足）推進部門 | <input type="radio"/> 08. 研究開発（R&D）部門 | <input type="radio"/> 12. その他 |

Q4. 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。 該当する番号を一つだけチェックしてください。

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

その他の場合は具体的に

Q5. 消費者対応部門を統括されている役員はどなたですか？

該当する番号を一つだけチェックしてください。

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

その他の場合は具体的に

Q6. 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。下の入力欄に人数を入力してください。但し、リコール対応等の特別対応（対応時間拡大による増員など）は除きます。

（注） 人数のカウントにあたっては、

- ・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。
- ・解析や社内関連部門との折衝等の役割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てください。
- ・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）も含みますが、その場合の人数は1日平均稼働人数としてください。

担当役員

管理職

正社員

正社員以外

合 計

Q7. 前回2011年調査時に比べて消費者対応部門の担当者総数（Q6の合計人数）に変化はありましたか。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

1. 増加した
2. 変わらない
3. 減少した

Q8 . Q7で、「1 . 増加した」とお答えの方は、担当者総数の増員の理由について、該当する番号をすべてチェックしてください。

- 01 . 受付件数の増加
- 02 . 対象商品・対象事業の増加
- 03 . グループ会社再編成・統合
- 04 . 平日の時間外対応や土日祝日対応など、対応時間の増加
- 05 . フリーダイヤルやe-メール、SNSなど、アクセスルートの増加
- 06 . 対応内容の複雑化や対応品質向上に向けて、1件当りの対応時間が増加
- 07 . 消費者情報の積極的活用など、従来に比べて対応部門の機能が高度化
- 08 . 消費者庁、消費生活センターなど関係行政への対応取り組みを強化
- 09 . その他

その他の場合は具体的に

Q8-2 Q7で「3 . 減少した」とお答えの方は、担当者総数の減員の理由について、該当する番号をすべてチェックしてください。

- 01 . 受付件数の減少
- 02 . 対象商品・対象事業の減少
- 03 . 経費節減・リストラクチャリング（事業再構築）
- 04 . 製品・サービスの改善で問い合わせが減った
- 05 . 対応品質の向上・スキルアップで問い合わせが減った
- 06 . F A Qの充実で問い合わせが減った
- 07 . その他

その他の場合は具体的に

【3】対応状況についてお答えください。

Q9 . 2014年度の年間受付件数*と、そのうちの苦情件数を、下の入力欄に入力してください。

1次対応を業務委託している場合は、委託先での件数も含めてください。

*（注）2014年度件数は概数で構いません。直近の1年間（2014年／1～12月実績、または2014年／4月～2015年／3月等）で把握できる件数をさします。

1. 年間受付件数

2. 苦情件数

Q9-2. Q9の年間受付件数を、前回2011年調査実施時(2010年度年間件数)と比べた時の増減について、該当する番号を一つだけチェックしてください。

1. 増加した
2. 変わらない
3. 減少した

Q9-3. Q9-2. で年間受付件数が「増加した」または「減少した」とお答えの会社は、おおよその増減率%を入力してください。

増減率
(%)

Q9-4. Q9の苦情件数を、前回2011年調査実施時(2010年度年間件数)と比べた時の増減について、該当する番号を一つだけチェックしてください。

1. 増加した
2. 変わらない
3. 減少した

Q9-5. Q9-4. で苦情件数が「増加した」または「減少した」とお答えの会社は、おおよその増減率%を入力してください。

増減率
(%)

Q10. 2014年度の1人当たりの年間受付件数を、おおよそで結構ですので下の入力欄に入力してください。分母となる人数は1日平均対応人数で計算してください。コールセンター(Q6参照)も対象とします。

1人あたり年間受付件数

Q11. この3, 4年間の消費者の苦情・問合せの内容や、消費者の行動・態度で特筆すべき変化(非常識と思われる事例などを含む)があれば、下記に記載してください。

Q12 . 受信体制のうちフリーダイヤルの導入についてお答えください。

下記の中から該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 導入している。
- 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。

差支えなければ、考えておられない理由をご記入ください。

Q12-2 . Q12でフリーダイヤルを「導入している」とお答えの企業に伺います。

採用している発信端末拒否機能をすべてチェックしてください。

- 1. 公衆電話
- 2. 携帯電話
- 3. 非通知発信

Q13 . 受信体制のうち、電話の録音についてお答えください。

下記の中から該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. すべての通話を録音している。
- 2. 必要に応じて録音できるようになっている。
- 3. 録音していないが、必要だと思う。
- 4. 録音の必要はないと思う。

Q14 . Q13で1 . 録音している、又は2 . 録音できる、とお答えの企業に伺います。

録音していることをどのように告知していますか。下記の中から該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1. 入電時にアナウンスしている。
- 2. ホームページに掲載している。
- 3. カタログ・取扱説明書に掲載している。
- 4. 特に告知していない。
- 5. その他

その他の場合は具体的に

Q15. 受信体制のうち、e-メールでの受付（ホームページからの受付等含む）についてお答えください。

下記の中から該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 実施している。
- 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。

差支えなければ、メール受付を考えておられない理由をご記入ください。

Q16. Q15で、1.（e-メールでの受付を）実施している、とお答えの企業に伺います。

Q16-1. 2014年度受付総件数に占めるe-メール件数の比率（%）をお答えください。

Q16-2. Q15で、1.（e-メールでの受付を）実施している、とお答えの企業に伺います。

e-メールの投稿欄について、下記の中の該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1. 消費者対応部門専用投稿欄を開設している。
- 2. 全社共通の投稿欄を開設している。

Q16-3. Q15で、1.（e-メールでの受付を）実施している、とお答えの企業に伺います。

e-メール受信後の対応について、該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1. 投稿内容にかかわらず、e-メールを受信した旨のみを直ちにe-メールで返信する。
- 2. 投稿内容にかかわらず、電話番号が判明している場合は、e-メールを受信した旨を電話で伝え、同時に投稿内容の事実確認を行い、その後、電話による通常のお客様対応を行う。
- 3. 投稿内容にかかわらず、定められた時間内に一次回答をe-メールで返信する。
- 4. 投稿内容にかかわらず、正式見解をまとめられるまで返答しない。
- 5. 投稿内容を評価し、回答が必要と判断されたメールにだけ返信する。

Q17. 受信体制のうち、チャットでの受付について伺います。

下記の中から該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 実施している。
- 2. 実施していないが、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。

差支えなければ、その理由をご記入ください。

Q18. 受信体制のうち、外部Q&Aサイトの活用（OKWaveなど、ホームページに外部Q&Aサイトへのリンクを張る等）について伺います。下記の中から該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 実施している。
- 2. 実施していないが、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。

差支えなければ、その理由をご記入ください。

Q19. 苦情に限らず問合せ・相談なども含めて、有人（委託含む）での電話受付日についてお答えください。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

(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。

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

Q19-2. 苦情に限らず問合せ・相談なども含めて、有人での電話受付時間についてお答えください。

該当する番号を、各日で一つだけチェックしてください。

(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。

受付時間

1. 営業時間内のみ受付 2. 営業時間+時間外受付 3. 24時間受付

- | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. 平日 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. 土日祝日・定休日 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q20. 電話での受付要員についてお答えください。

各時間帯について、電話受付にあたる要員すべてをチェックしてください。

正社員 正社員以外 業務委託

- | | | | |
|-----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 営業日時間内 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 営業日時間外 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 休業日 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Q21. 消費者対応に関わるデータベース構築（コンピュータによるもの）について伺います。該当する番号を1つだけチェックしてください。

- 1. 消費者の声や、対応履歴等すべてデータベース化している。
- 2. 消費者の声のみデータベース化している。
- 3. データベースの構築はしていないが、構築予定はある。
- 4. データベースの構築予定はない。

Q22. Q21でデータベースが構築されている（1.又は2.）とお答えの方に伺います。

そのデータベースはどの範囲まで閲覧可能ですか。個人情報についてはセキュリティ対策（何らかの保護手段）がとられているとの前提です。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 全ての情報を全社員が見ることができる。
- 2. 苦情は個別案件の関連部門のみで、苦情を除く問い合わせ等は全社員が見ることができる。
- 3. 苦情に限らず、全ての情報を見られるのは一部の部門・人に限られる。
- 4. その他

その他の場合は具体的に

Q23. 外国語で問い合わせ・相談・苦情等を受け付けたことがありますか。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 消費者対応部門で受け付け、消費者対応部門で対応した。
- 2. 消費者対応部門で受け付け、他の部署で対応してもらった。
- 3. 外国語で受け付けたことはない。

Q24. 消費者対応に関わる要員に対する研修体制についてお答えください。

該当する番号すべてをチェックしてください。

- 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。

Q25 . 消費者対応に関する社外モニタリング（対応後の満足度アンケート調査やミステリーコール、ミステリーショッパーなど）についてお答えください。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 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。

Q26 . 貴社の消費者対応部門における、部門の定量的な目標設定・管理についてお答えください。

Q26-1 該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1 . 目標設定・管理を行っている。
- 2 . 目標設定・管理は行っていない。

Q26-2 . Q26-1で「1.目標設定・管理を行っている。」とお答えの方にお聞きします。

部門の目標の管理指標は何ですか。

Q26-3 . Q26-1で「2.目標設定・管理を行っていない。」とお答えの方にお聞きします。

目標設定を行っていない理由をお答えください。

- 1 . 目標設定・管理は必要だと思うが、何を管理指標にすればよいのかわからない。
- 2 . お客様対応業務は目標設定・管理が難しい業務だと思う。
- 3 . 目標設定・管理は必要ない。

必要ないと考える理由

Q27 . 貴社において、対応窓口の方のモチベーションアップのために実施している施策についてお答えください。

該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1 . 表彰制度
- 2 . 評価制度（成長を自覚しやすい）
- 3 . 他部署への提案や発言等の機会を提供
- 4 . 自己研鑽のバックアップ
- 5 . 社長や役員との懇談機会等の提供
- 6 . その他

その他の場合は具体的に

Q28. 貴社のホームページ（以下HP）についてお答えください。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 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。

Q29. Q28で、1,2,3,4.（ホームページがある）とお答えの企業に伺います。

ホームページに掲載されている内容について、該当する番号をすべてチェックしてください。

- 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掲載している。
- 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。

Q30. 貴社では、消費者向けの啓発活動にどのように取り組んでいますか。下記の中から該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1. 個別企業では取り組んでいないが、所属する業界団体で行っている。
- 2. 学校などで、児童・生徒・学生向けの出前講座・講師派遣を実施している。
- 3. 学校や自治体などで、教師向けの出前講座・講師派遣を実施している。
- 4. 消費生活センターなどで、出前講座・講師派遣を実施している。
- 5. 工場見学や、自社主催の消費者向けのセミナー等を開催している。
- 6. 消費者との懇談会や対話の場を設けて情報提供を行っている。
- 7. パンフレットのような紙の啓発資料を制作し配布している。
- 8. 企業ホームページに啓発資料または啓発情報のページを掲載している。
- 9. ACAPの消費者啓発資料常設展示コーナーでパンフレットを展示・配布している。
- 10. その他

その他の場合は、具体的に

Q31. 貴社における消費者情報の社内共有状況（部署内は除く）についてお答えください。
該当する番号をすべてチェックしてください。

	社長及びトップマネジメント	担当役員	関連部門	その他
1. 毎日	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 毎週	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 毎月	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 毎年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 必要都度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

その他の場合は具体的に

Q32. 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、お答えください。

該当する番号をすべてチェックしてください。

- 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に対し、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。

Q33. 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答えください。
該当する番号をすべてチェックしてください。

- 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一つとなる。
- 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

その他の場合は具体的に

Q34 . 業界・行政機関・消費者関連団体とのコミュニケーションの現状についてお答えください。
該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1 . 業界団体や業界他社と定期的に情報交換を行っている。
- 2 . 業界関連では、必要に応じて情報交換を行っている。
- 3 . 業界内部での付き合いはほとんどない。
- 4 . 主管行政機関や消費者関連行政機関と、積極的に情報収集や意見交換を行っている。
- 5 . 主管行政機関や消費者関連行政機関とは、必要に応じて情報収集や意見交換を行っている。
- 6 . 行政機関に、自社からコミュニケーションを働きかけることはない。
- 7 . 消費者関連団体と、積極的に情報収集や意見交換を行っている。
- 8 . 消費者関連団体とは、必要に応じて情報収集や意見交換を行っている。
- 9 . 消費者関連団体に、自社からコミュニケーションを働きかけることはない。

Q35 . ツイッター(Twitter)、フェイスブック(Facebook)などソーシャルメディア (以下S・M) への取り組みについてお答えください。

該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1 . S・Mには企業として組織的に取り組み、マーケティングなど積極的に企業活動に活かしている。
- 2 . S・Mには企業として組織的に取り組み、社内で情報を共有しているが、リスクマネジメントの意味合いが濃い。
- 3 . S・Mに対しては、各部門が必要に応じて単発的に情報収集する程度である。
- 4 . 現時点では、S・Mへの取り組みは行っていないが、いずれ活用したいと考えている。
- 5 . 現時点では、S・Mに取り組むつもりはない。

差支えなければ、取り組むつもりのない理由をお答えください。

Q36 . 企業公式アカウントを開設しているS・Mがあれば、ツイッター(Twitter)、フェイスブック(Facebook)等、その名称をご存じなだけすべてご記入ください。

1

2

3

4

5

Q37 . S・Mに書き込まれたお客様の声を収集するために貴社で実施している施策について伺います。該当する番号すべてをチェックしてください。

- 1. S・Mの書込みを読むのみ。
- 2. S・Mから「お客様の声」を積極的に収集する。
- 3. S・Mから「お客様の声」を収集するために、インターネット上の特定のコメントを自動的に検索・収集できる専用ソフトを導入している。
- 4. S・Mから収集した「お客様の声」を分類・整理して、社内にレポートしている。
- 5. 収集していない。

収集している場合は、実施部門名をお答えください。外部委託している場合は、「外部委託」と記入してください。

Q38 . S・Mに書き込まれたお客様の声に対し、貴社で実施している対応について伺います。該当する番号すべてをチェックしてください。

- 1. S・Mでの賞賛にあたるお客様の声にお礼を返す。
- 2. S・Mでの質問にあたるお客様の声に回答を返す。
- 3. S・Mでのクレームにあたるお客様の声に対応する。
- 4. 何もしない。

対応している場合は、対応部門をお答えください。

Q39 . S・Mの活用・運用のためのガイドラインやポリシーについて伺います。該当する番号を1つだけチェックしてください。

- 1. S・Mの活用・運用のためのガイドラインやポリシーを制定していて、それをホームページ等で、社外にも公開している。
- 2. S・Mの活用・運用のためのガイドラインやポリシーを制定しているが、社外への公開はしていない。
- 3. S・Mの活用・運用のためのガイドラインやポリシーを制定していない。

Q40 . 貴社におけるお客様満足度の測定についてお答えください。

Q40-1 該当する番号を一つだけチェックしてください。

- 1. 測定している。
- 2. 測定していない。

Q40-2 Q40-1で 「1. 測定している」とお答えの企業に伺います。

下記の測定方法について、該当する番号をすべてチェックしてください。

- 1. 報告書・代替品等にアンケートを同封
- 2. 対応完了後、電話でヒヤリング
- 3. 対応完了後、メールで回答を依頼
- 4. 対応完了後、アンケートを郵送し回答を依頼
- 5. アンケート用紙を手渡し回答を依頼

Q41. 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の記入欄にお書きください。