

**緊急事態宣言下の  
お客様対応に関する実態調査報告書**

2020年10月22日

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

ACAP研究所

## 目次

I 調査実施概要.....	2
調査の目的・対象・期間・方法・回答数・調査結果概要.....	2
II 調査結果.....	4
Q1. 貴社の業種を一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=186.....	4
Q2. 貴社の主な活動地域を一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=186.....	4
Q3. あなたの主な担当業務を一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=186.....	4
Q4. あなたの職位を一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=186.....	5
Q5. 貴社では緊急事態宣言を受けて、リモートワークを利用するなど、勤務場所を柔軟に選べるように対応しましたか。複数回答 n=186 ....	5
Q6. 緊急事態宣言発令中、消費者対応部門の社員の、毎日の出勤率をどの程度まで抑えましたか。.....	6
Q7. リモートワークを実施した企業の方にお尋ねします。部門内や社内の他部門とのコミュニケーション、WEB会議において工夫した ことがあれば、お答えください。記述式回答 n=152.....	6
Q8. リモートワークを実施しなかった企業の方にお尋ねします。実施しない(出来ない)理由は何ですか。該当するものをすべて選んで チェックしてください。複数回答 n=53 .....	7
Q9. 貴社では、職場での感染を防止するため、勤務場所を分散するなどの対応を行いましたか。該当するものを一つだけ選んでチェックし てください。単一回答 n=186 .....	7
Q10. 緊急事態宣言を受けて、勤務時間について何らかの変更をしましたか。該当するものをすべて選んでチェックしてください。複数回答 n=186.....	8
Q11. Q10 で勤務時間を短縮した方にお尋ねします。1日の勤務時間を何時間短縮したかをお答えください。記述式回答 n=27.....	8
Q12. Q10 で出勤日数を減らした方にお尋ねします。変更前と変更後の1週間の勤務日数を数字でお答えください。記述式回答 n=57 .....	8
Q13. Q10 で、交代勤務を採用された方にお尋ねします。交代のサイクルを一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=64.....	9
Q14. Q10 で窓口対応時間帯を変更された方にお尋ねします。変更前と変更後の時間帯を教えてください。記述式回答 n=72.....	9
Q15. 勤務時間や勤務形態を変更した企業の方にお尋ねします。変更に伴う問題や不安は何ですか。 該当するものをすべて選んで チェックしてください。複数回答 n=123 .....	9
Q16. 緊急事態宣言を受けて、情報通信システムやコンピュータ技術を導入して、業務支援、あるいは運用 ルールの変更をしましたか。 該当するものをすべて選んでチェックしてください。複数回答 n=186.....	10
Q17. 緊急事態宣言を受けて、お客様対応実務に変更がありましたか。該当するものをすべてチェックしてください。複数回答 n=186.....	11
Q18. Q16 でWEB会議システムの導入を選択された方にお尋ねします。使用したツールをお答えください。複数回答 n=134 .....	11
Q19. Q17 で、「現品受付手順を変更」または「代替品発送手順を変更」をされた場合、次の手順の中で該当する手順をすべて選びチェッ クしてください。複数回答 n=20.....	11
Q20. 電話対応窓口を閉鎖した時期があった方にお尋ねします。お客様の反応はどのようなものでしたか。また、どのような課題があると 考えますか。記述式回答 n=46、内 41 件回答。.....	12
Q21. 電話等、応対窓口の閉鎖によって、高齢のお客様から特徴的な反応がありましたか。記述式解答 n=186、内 49 件回答 .....	12
Q22. 店舗の休業や事業活動の中止等を実施された方にお尋ねします。いつから、いつまで休業されましたか。記述式回答 n=17 .....	13
Q23. 緊急事態宣言下での、お客様の特徴的な声があればお聞かせください。該当するものをすべてチェックしてください。 複数回答 n=177.....	13
Q24. 緊急事態宣言が続く中、お客様の声の受付件数は変化しましたか。該当する項目を一つだけ選んでチェックしてください。単一回答 n=186 .....	14
Q25. 緊急事態宣言解除後、同宣言発令前と比較し受付体制に変更はありますか。該当するものを一つだけ選んでチェックしてください。 単一回答 n=186.....	14
Q26. 在宅勤務(リモートワーク)を実施した企業の方にお尋ねします。対象の社員に対してどのような業務管理を行いましたか。複数回答 n=152.....	14
Q27. 緊急事態宣言発令の中で困ったことや、ACAPからどのような支援があれば良かったと感じておられますか。記述式回答 n=186、 内 100 件回答 .....	15
Q28. 緊急事態宣言発令により、どのような変化が生じたと感じますか。自由にご意見をお寄せください。記述式回答 n=186 .....	15
Q28-1 お客様の変化.....	15
Q28-2 会社の変化.....	15
Q28-3 お客様対応部門の変化.....	16
Q28-4 自分自身の変化 .....	16

※集計の事情で、一部の Q の掲載を割愛しており、上記 Q の番号はアンケート依頼時の番号とは一致していません。

## I 調査実施概要

### 調査の目的・対象・期間・方法・回答数・結果概要

#### 1. 調査の目的

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う「緊急事態宣言」を受けた会員企業における、お客様対応の実態を明らかにする。得られた取り組み内容などは共有し、非常時のお客様対応や会員企業の消費者志向経営の推進に活用する。

#### 2. 調査対象

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)所属の正会員企業・団体 544 社・団体

#### 3. 調査期間

2020 年 7 月 30 日～8 月 20 日

#### 4. 調査方法

e-メールによる調査依頼、アンケートシステム(Survey Monkey)を利用した回答・回収

#### 5. 回答数

186 社・団体(回答率 34.2%)

#### 6. 調査結果概要

##### (1)お客様対応部門の勤務体制

緊急事態宣言下の外出自粛要請への対応や「密」を避ける取り組みとして、在宅勤務の導入が 51.6%、出勤率の半分以下への抑制が 60.8%、時差出勤の実施が 61.8%に及ぶなど、多くの企業が勤務体制の変更を実施した。リモートワークを導入した企業は約 8 割、WEB 会議システムの導入が 7 割、端末の貸与が 5 割弱など、社員に対する業務支援やサポートに努めたことが読み取れた。

また、始業・終業時における報告の励行、予定表の共有などの業務管理を実施するとともに、朝礼・夕礼の実施、チャットやメールによるコミュニケーションなど、在宅勤務者との意思疎通を図るべく努力した企業も多数あった。

一方、リモートワークを実施しなかった企業は約 2 割であったが、その理由としては、業務内容の事情、システム設備、情報セキュリティのリスク、新規投資の必要性などが寄せられた。

お客様対応部門は、セキュリティ、システム、業務品質、労務管理などの面から在宅勤務への移行が難しい部門であると考えられてきたが、今回の緊急事態宣言の発令を機に、多くの企業が在宅勤務を導入し、さらに緊急事態宣言解除後も全部または一部で体制を継続している企業が半数以上であり、新たな日常として定着しつつある。今後、BCP(事業継続計画)の意味でも、そして働き方の見直しや社員のワークライフバランスの観点からも、在宅勤務でのお客様対応が可能になるよう環境整備の推進、あるいは検討を行う企業が増えるものと考えられる。

##### (2)お客様対応の実務とお客様の反応

お客様対応実務では、「受付時間の短縮」が 34.4%、「受付担当者の減員」が 27.4%、「電話受付の停止」が 24.7%、「訪問対応の取り止め」が 21.0%と、多くの企業が変更を実施しており、「変更はない」企業は 29.0%であった。

電話対応窓口を一時閉鎖した企業においては、お客様の不満の発生が心配されたが、お客様には概ねご理解いただけたという回答が 9 割を占めた。一方で、代表電話や社内他部門への入電、メールやインターネットを使えないお客様からの不満、電話対応の再開を望む高齢者からの声も寄せられた。緊急事態宣言中の受付件数は「減少した」が 4 割と最も多かったが、上記の状況から、企業に届かなかったお客様の声があることを課題として認識する必要がある。

さらに、コロナの影響で社会のデジタル化が加速度的に進んでおり、今後は、電話やメールだけでなく、ホームページにおける Q&A の充実やチャットボットの開設など、消費者とのコミュニケーションチャネルの多様化が望まれる。

また、同宣言中においてACAPから欲しかった支援としては、他社の対応体制や感染防止策、他業界の対応などのタイムリーな情報提供が最も多く、業種を横断する組織であるACAPの役割を再認識する結果であった。

##### (3)緊急事態宣言発令による変化

お客様の変化としては、イライラし感情的になるなど精神的な不安が感じられたという声が多かった。さらに、通販での購入やオンラインサポート希望の増加など、非対面の販売やサービスを望まれる傾向が顕著であった。一方、

在宅時間が増加したことにより、男性からの問い合わせの増加やテレビ CM に関する照会など、相談内容の変化がみられた。また、緊急事態宣言中における取り組みに関連して企業を評価するお客様も見受けられた。

企業の変化としては、テレワークや在宅勤務の定着、WEB 会議の導入などを通じ、業務の見直しや効率化の推進を検討する契機となった。一方で、部門や社員間のコミュニケーション不足などの課題も見受けられた。

お客様対応部門では、応対話法の見直しや応対スキルの向上が進み、お客様の不安を考慮することによって、従来以上にお客様の立場に立った対応が推進された。

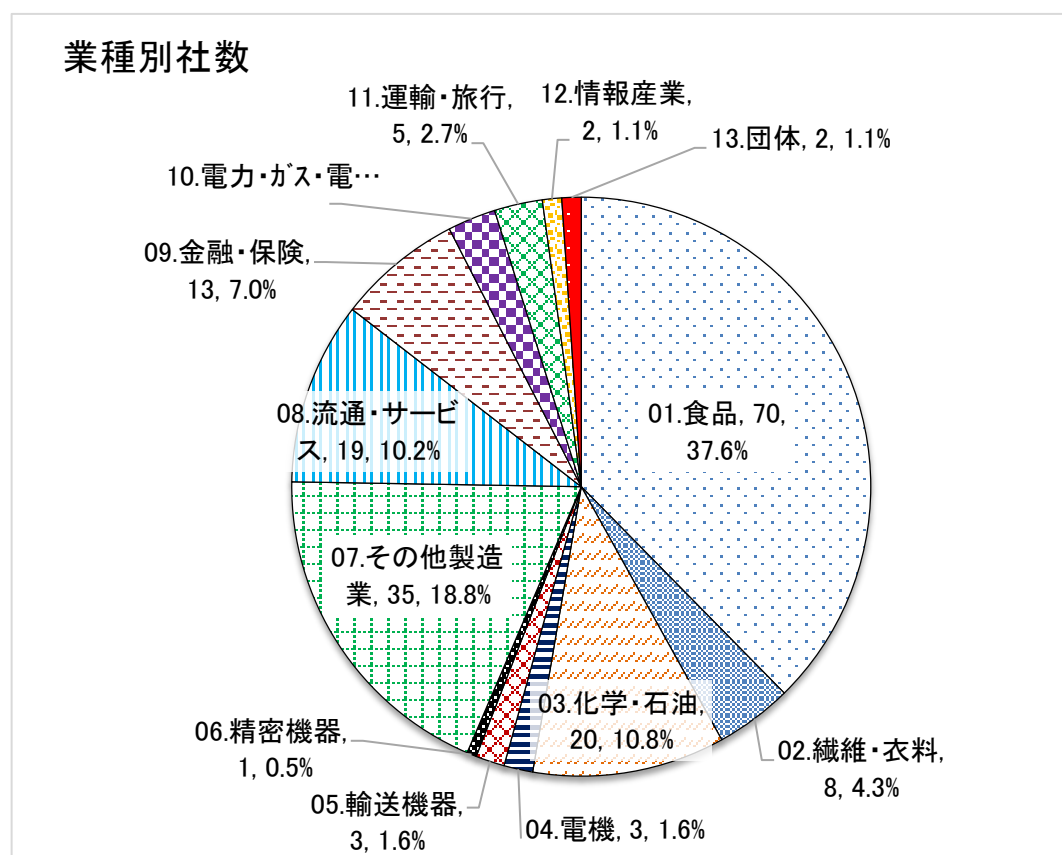
自分自身の変化としては、職場環境や業務の見直し、業務効率化への工夫、新しい生活様式のあり方の模索、健康への留意など、意識や考え方の変化をあげる声が多数であった。また、仕事と余暇とのバランスの見直しや、余暇を活用した勉強・知識習得に取り組んだという声も多かった。

以上

## II. 調査結果

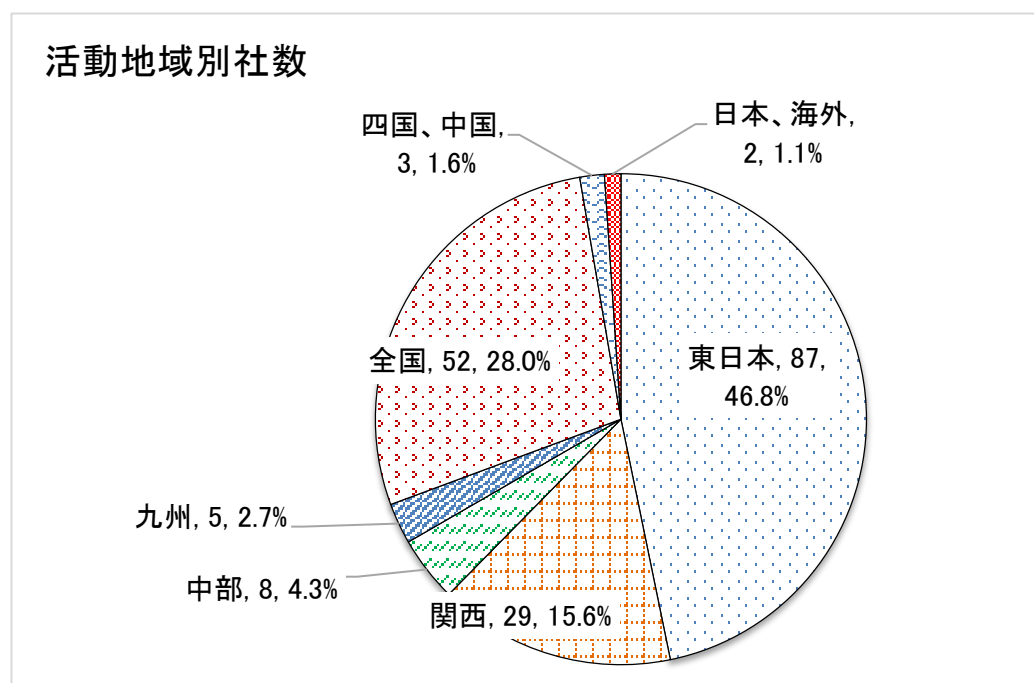
Q1 貴社の業種を一つだけ選んでお答えください。 単一回答 n=186

業種	社数	比率
01.食品	70	37.6%
02.繊維・衣料	8	4.3%
03.化学・石油	20	10.8%
04.電機	3	1.6%
05.輸送機器	3	1.6%
06.精密機器	1	0.5%
07.その他製造業	35	18.8%
08.流通・サービス	19	10.2%
09.金融・保険	13	7.0%
10.電力・ガス・電話・通信	5	2.7%
11.運輸・旅行	5	2.7%
12.情報産業	2	1.1%
13.団体	2	1.1%
合計	186	100.0%



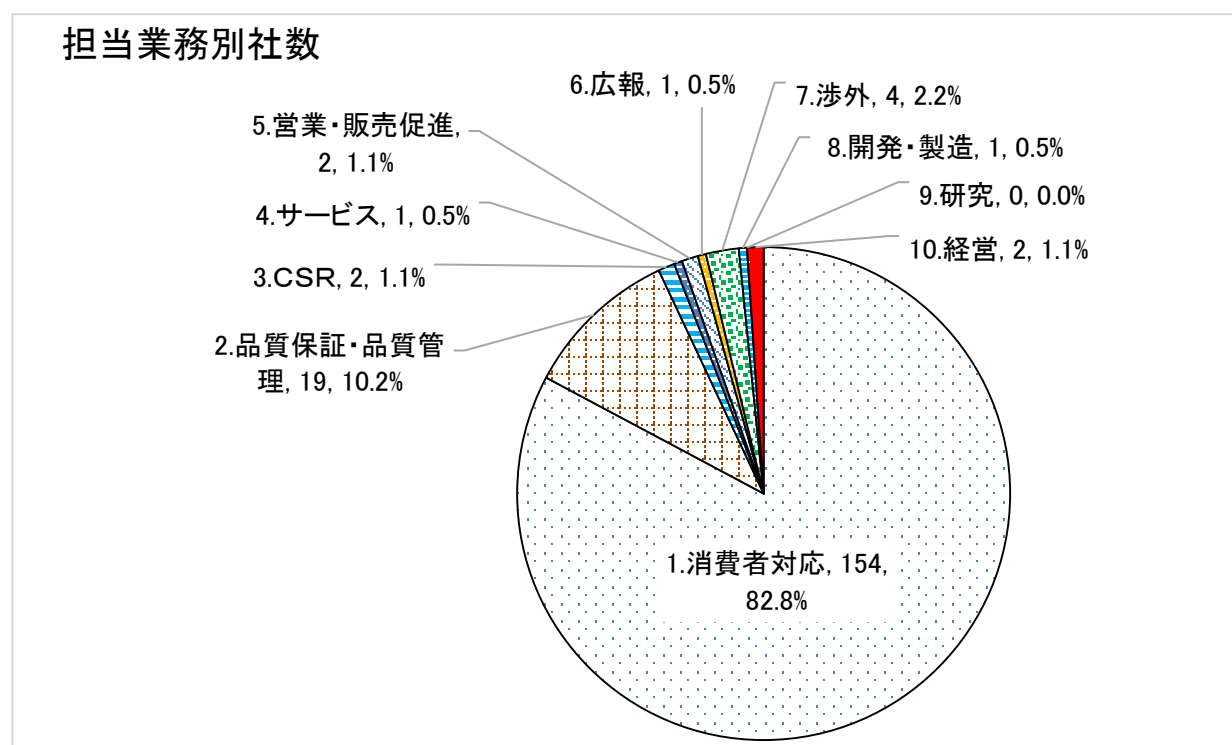
Q2 貴社の主な活動地域を一つだけ選んでお答えください。 単一回答 n=186

活動地域	社数	比率
全国	52	28.0%
東日本	87	46.8%
関西	29	15.6%
九州	5	2.7%
中部	8	4.3%
四国、中国	3	1.6%
日本、海外	2	1.1%
合計	186	100.0%



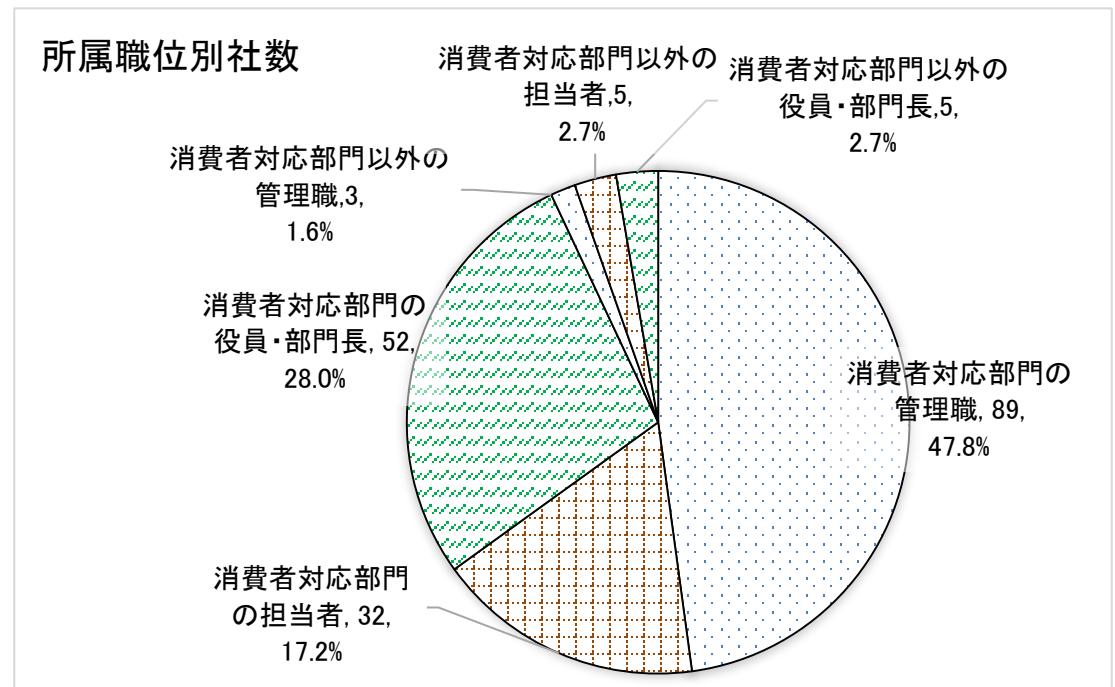
Q3 あなたの主な担当業務を一つだけ選んでお答えください。 単一回答 n=186

担当業務	社数	比率
1.消費者対応	154	82.8%
2.品質保証・品質管理	19	10.2%
3.CSR	2	1.1%
4.サービス	1	0.5%
5.営業・販売促進	2	1.1%
6.広報	1	0.5%
7.渉外	4	2.2%
8.開発・製造	1	0.5%
9.研究	0	0.0%
10.経営	2	1.1%
合計	186	100.0%



Q4 あなたの職位を一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=186

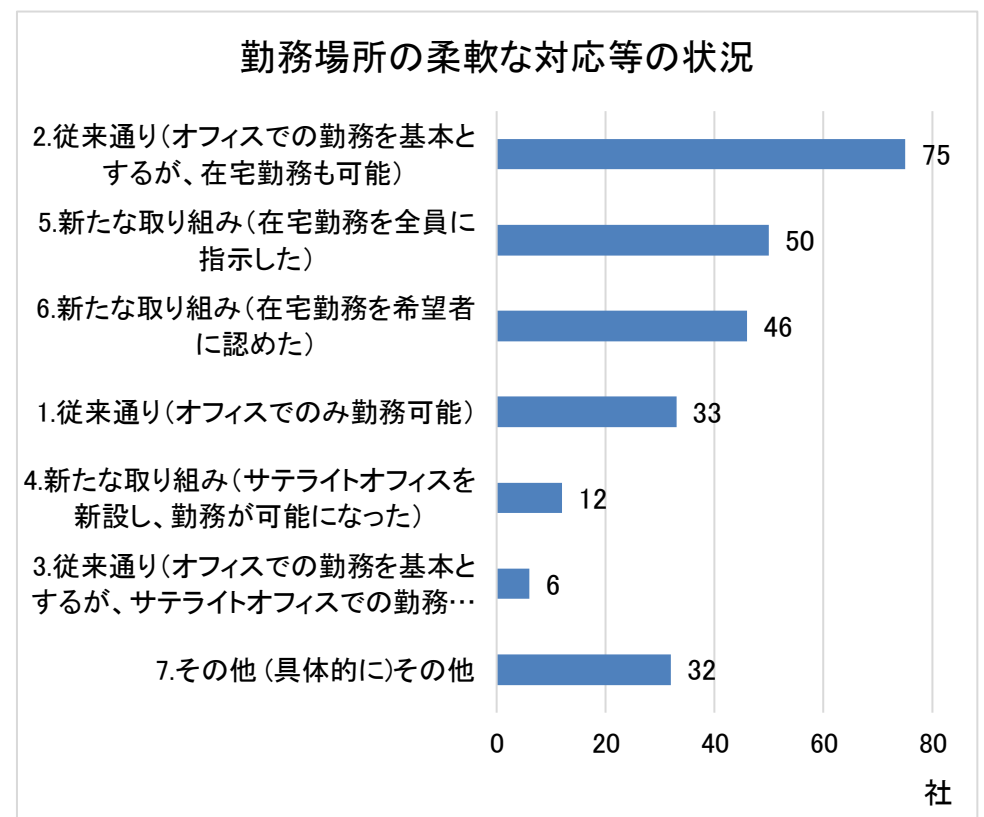
所属・職位	社数	比率
消費者対応部門の管理職	89	47.8%
消費者対応部門の担当者	32	17.2%
消費者対応部門の役員・部門長	52	28.0%
消費者対応部門以外の管理職	3	1.6%
消費者対応部門以外の担当者	5	2.7%
消費者対応部門以外の役員・部門長	5	2.7%
合計	186	100.0%



Q5 貴社では緊急事態宣言を受けて、リモートワークを利用するなど、勤務場所を柔軟に選べるように対応しましたか。

該当するものを、すべて選んでチェックしてください。複数回答 n=186

勤務場所の柔軟な対応等の状況	該当数	該当率
1.従来通り(オフィスでのみ勤務可能)	33	17.7%
2.従来通り(オフィスでの勤務を基本とするが、在宅勤務も可能)	75	40.3%
3.従来通り(オフィスでの勤務を基本とするが、サテライトオフィスでの勤務も可能)	6	3.2%
4.新たな取り組み(サテライトオフィスを新設し、勤務が可能になった)	12	6.5%
5.新たな取り組み(在宅勤務を全員に指示した)	50	26.9%
6.新たな取り組み(在宅勤務を希望者に認めた)	46	24.7%
7.その他(具体的に)その他	32	17.2%



業種別の分類

勤務場所の柔軟な対応	食品		製造(除く「食品」)		流通・サービス		金融・保険	
	該当数	該当率	該当数	該当率	該当数	該当率	該当数	該当率
オフィスのみ、またはオフィスでの勤務を基本	53	75.7%	34	48.6%	14	73.6%	3	23.1%
新たに在宅勤務を導入	27	38.1%	42	45.2%	10	52.6%	9	69.2%
サテライトオフィスを利用	4	5.7%	5	7.1%	2	10.5%	4	30.8%

※「製造(除く「食品」)」は、繊維・衣料、化学・石油、電機、輸送機器、精密機器を含む「製造業」

該当率は、Q1の業種別回答数を「該当数」で除したものの

【概要】

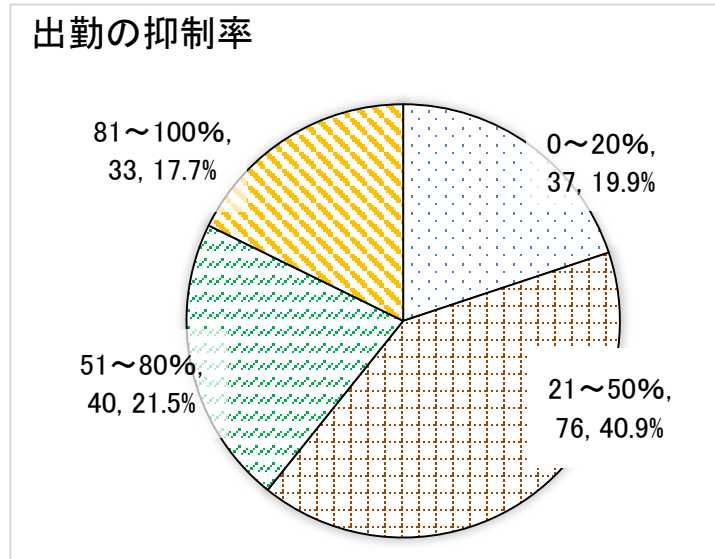
「従来通り(オフィスでのみ勤務可能)」という回答は 33 社に限られた。「在宅勤務を全員に指示した」が 50 社、「在宅勤務を希望者に認めた」46 社を含めると、新たに在宅勤務を導入した企業は計 96 社(51.6%)と半数以上であった。「従来通り在宅勤務も可能」も 75 社あり、多くの企業が「在宅勤務」を可能としている。複数回答を可としているため重複もあると思われるが、各企業とも出勤率の抑制に努め、いわゆる「テレワーク」の急速な拡大がうかがえた。

ただしサテライトオフィスでの勤務については、「従来通り」と「オフィスの新設」も含め 18 社にとどまっている。なお、「在宅勤務」とはいえ自習課題を課すなど「自宅待機」による交代制を採用した企業も含まれており、すべてがオンラインによる在宅勤務とは言い切れない。

なお、業種別の分類では、「食品」においては「オフィスのみ、またはオフィスでの勤務を基本」の比率が高く、「金融・保険」においては「新たに在宅勤務を導入」の比率が高い。

Q6. 緊急事態宣言発令中、消費者対応部門の社員の、毎日の出勤率をどの程度まで抑えましたか。該当するものを一つだけ選んでください。単一回答 n=186

出勤の抑制率	社数	比率
0～20%	37	19.9%
21～50%	76	40.9%
51～80%	40	21.5%
81～100%	33	17.7%
合計	186	100.0%



業種別の分類

出勤の抑制率	食品		製造(除く「食品」)		流通・サービス		金融・保険	
	社数	比率	社数	比率	社数	比率	社数	比率
0～20%	11	15.7%	16	22.9%	5	26.3%	2	15.4%
21～50%	30	42.9%	27	38.6%	8	42.1%	7	53.8%
51～80%	11	15.7%	16	22.9%	3	15.8%	4	30.8%
81～100%	18	25.7%	11	15.7%	3	15.8%	0	0%
合計	70	100.0%	70	100.0%	19	100.0%	13	100.0%

※「製造(除く食品)」は、繊維・衣料、化学・石油、電機、輸送機器、精密機器を含む「製造業」

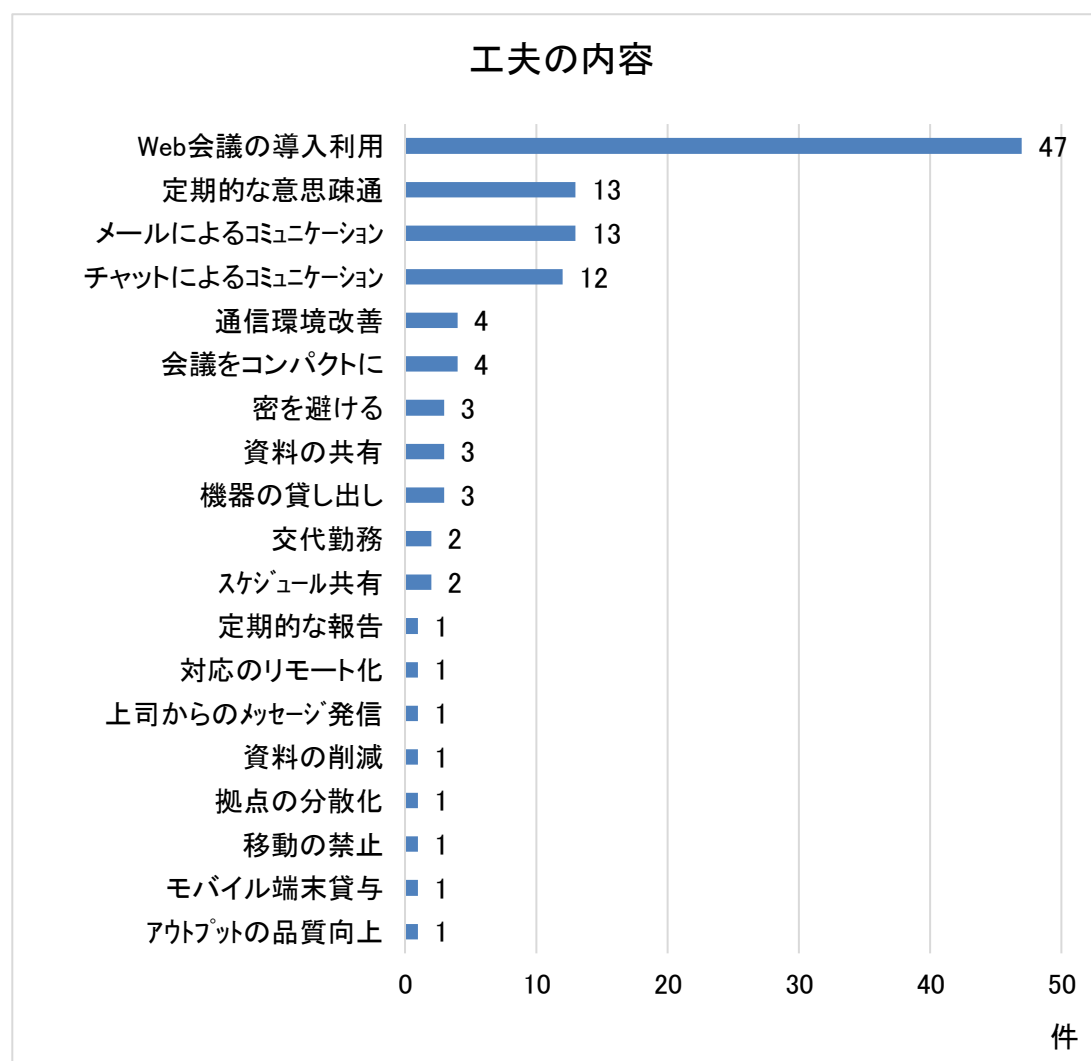
【概要】

緊急事態宣言発令中の出勤率は、20%以内に抑えた企業が19.9%、21%～50%が40.9%で、合計すると6割の企業が出勤する社員を半数以内に抑制したという結果であった。業種別では、「流通・サービス」、「金融・保険」における抑制率が高かった。

Q7. リモートワークを実施した企業の方にお尋ねします。部門内や社内の他部門とのコミュニケーション、WEB会議において工夫したことがあれば、お答えください。記述式回答 n=152

自由記述のデータの中から、共通して現れた工夫の内容を整理したものが下の表とグラフである。

工夫の内容	出現回数
WEB会議の導入利用	47
メールによるコミュニケーション	13
定期的な意思疎通	13
チャットによるコミュニケーション	12
会議をコンパクトに	4
通信環境改善	4
機器の貸し出し	3
資料の共有	3
密を避ける	3
スケジュール共有	2
交代勤務	2
アウトプットの品質向上	1
モバイル端末貸与	1
移動の禁止	1
拠点の分散化	1
資料の削減	1
上司からのメッセージ発信	1
対応のリモート化	1
定期的な報告	1

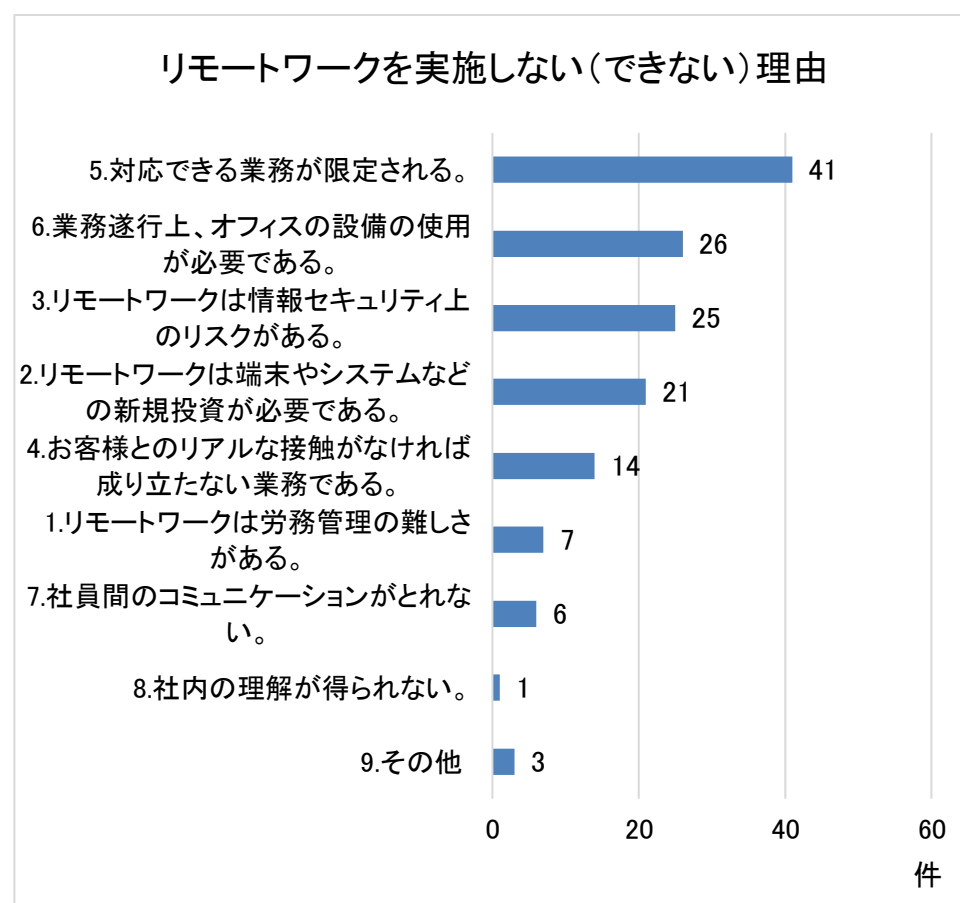


【概要】

いわゆる「密」を避けながら効果的に業務を遂行するべく、部門内や社内の他部門とのコミュニケーションの手段として活用したのは、圧倒的に「WEB会議」であった。WEB会議の実施あたってはPCの貸与を実施したというコメントも複数寄せられた。情報を広域的確に部門内で共有するために、メールやチャットの活用、スケジュールの共有、朝夕の定期的連絡の実施など、適正なコミュニケーションを確保する努力がされたことがうかがえた。

Q8. リモートワークを実施しなかった企業の方にお尋ねします。実施しない(できない)理由は何ですか。該当するものをすべて選んでチェックしてください。複数回答 n=53

リモートワークを実施しない(できない)理由	該当数	該当率
1.リモートワークは労務管理の難しさがある。	7	13.2%
2.リモートワークは端末やシステムなどの新規投資が必要である。	21	39.6%
3.リモートワークは情報セキュリティ上のリスクがある。	25	47.2%
4.お客様とのリアルな接触がなければ成り立たない業務である。	14	26.4%
5.対応できる業務が限定される。	41	77.4%
6.業務遂行上、オフィスの設備の使用が必要である。	26	49.1%
7.社員間のコミュニケーションがとれない。	6	11.3%
8.社内の理解が得られない。	1	1.9%
9.その他	3	5.7%



【概要】

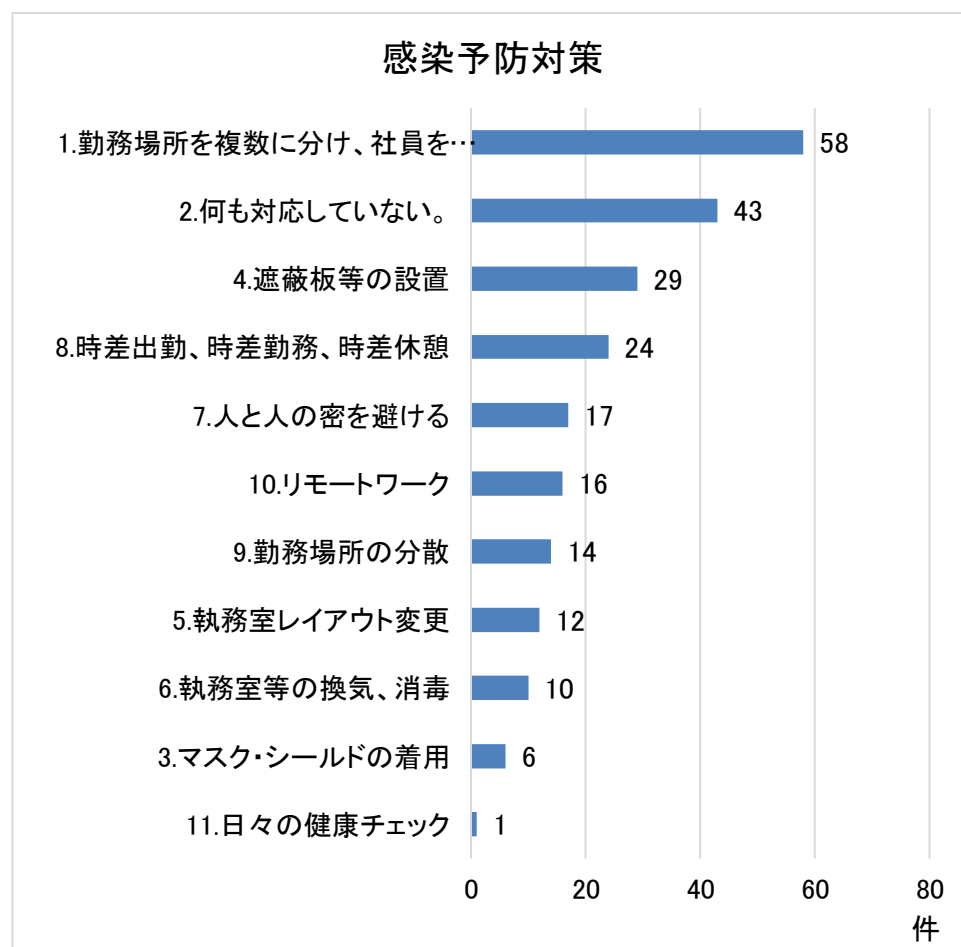
リモートワークを実施しなかった理由は 53 社から回答が寄せられた。複数回答の集計ではあるが、「対応できる業務が限定される」が最も多く 77.4%、続いて「オフィス設備の使用が必要」、「情報セキュリティのリスク」、「新規投資の必要性」などがあがっている。また、「お客様とのリアルな接触がなければ成り立たない業務である」という回答も 14 社から寄せられた。

なお、自由記述欄に記された主なコメントは下表のとおりであった。

お客様対応部門はリモートワークなし。工場内にあるため。
一部業務(返品対応など)は出勤なしでは成り立たないため出勤せざるをえない。
自部署所在地は現時点で地域の感染状況がリモートワークをするほどの状況ではなかったため。
実施していた部門もあったが、お客様相談室はリモートワークする準備が整っていなかった
主たる業務内容が複合施設の管理者としての業務となるため、完全に現場から離れることが出来ない。
人員が必要最小限(3名)であり、ご指摘品の一次確認を行っているため、分散した勤務はできませんでした。
通勤が自家用車で、自宅と会社の往復になります。人との接触が限定(社内)されやすいため。

Q9. 貴社では、職場での感染を防止するため、勤務場所を分散するなどの対応を行いましたか。該当するものを一つだけ選んでチェックしてください。単一回答 n=186

感染予防対策	該当数	該当率
1.勤務場所を複数に分け、社員を分散勤務させた。	58	31.2%
2.何も対応していない。	43	23.1%
3.マスク・シールドの着用	6	3.2%
4.遮蔽板等の設置	29	15.6%
5.執務室レイアウト変更	12	6.5%
6.執務室等の換気、消毒	10	5.4%
7.人と人の密を避ける	17	9.1%
8.時差出勤、時差勤務、時差休憩	24	12.9%
9.勤務場所の分散	14	7.5%
10.リモートワーク	16	8.6%
11.日々の健康チェック	1	0.5%



【概要】

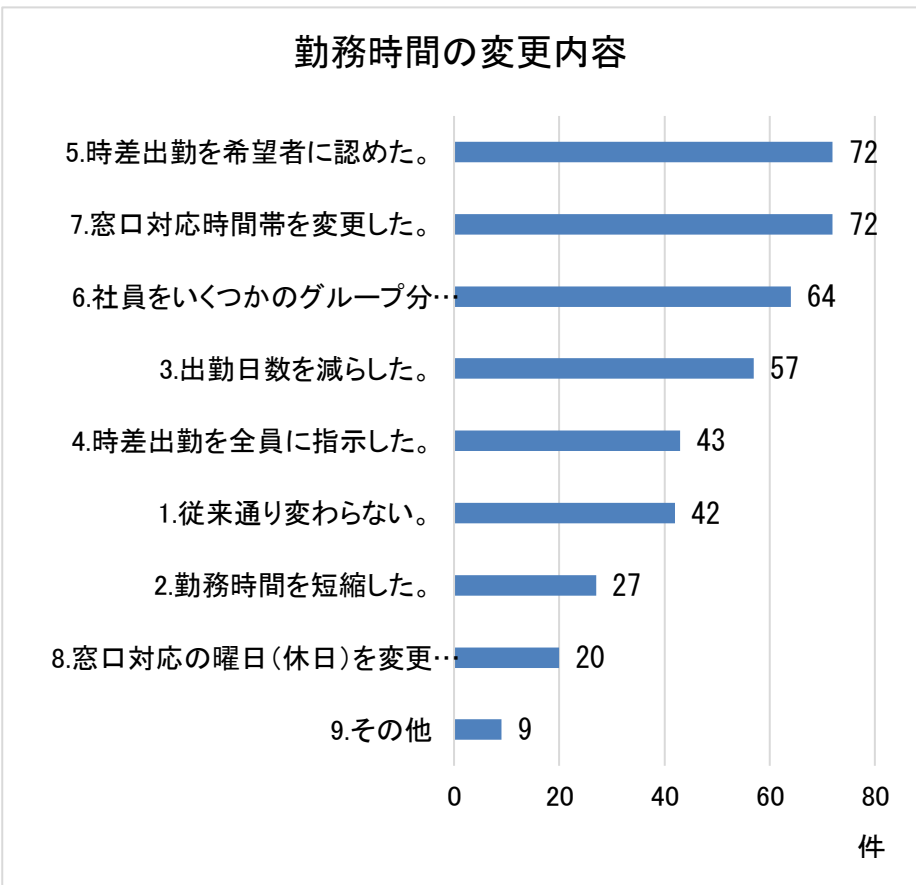
勤務場所の分散を実施したか否かを質問したが、「その他」欄に多数の具体例が寄せられたため、それらを分類したのが、上表ならびにグラフである。勤務場所を分散するという方式の他に、遮蔽板の設置や時差出勤、執務室のレイアウト変更、換気や消毒などの対応を組み合わせ、緊急事態宣言下における感染予防策が図られたことが読み取れた。一方で「何も対応していない」が 23.1%あった。



Q10. 緊急事態宣言を受けて、勤務時間について何らかの変更をしましたか。該当するものをすべて選んでチェックしてください。

複数回答 n=186

勤務時間の変更内容	該当数	該当率
1.従来通り変わらない。	42	22.6%
2.勤務時間を短縮した。	27	14.5%
3.出勤日数を減らした。	57	30.6%
4.時差出勤を全員に指示した。	43	23.1%
5.時差出勤を希望者に認めた。	72	38.7%
6.社員をいくつかのグループに分け、交代で勤務するようにした。	64	34.4%
7.窓口対応時間帯を変更した。	72	38.7%
8.窓口対応の曜日(休日)を変更した。	20	10.8%
9.その他	9	4.8%



【概要】

勤務時間の変更については、「窓口対応時間帯の変更」と「時差出勤」という二つの方法を組み合わせて対応されたことが分かる。それとは別に、社員を複数のグループに分け、グループ単位で交代勤務するという方法を実施した企業が64社に及んでいる。接触の機会を減らすことにより、いわゆるクラスターなどの事態発生に備えての工夫が行われた。

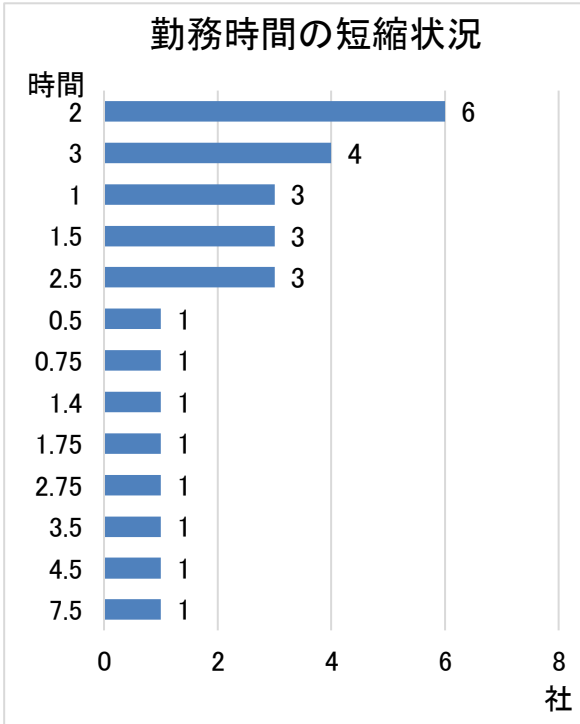
Q11. Q10で勤務時間を短縮した方にお尋ねします。1日の勤務時間を何時間短縮したかを

お答えください。段階的に短縮した場合は、最も短い勤務時間をお答えください。

記述式回答 n=27

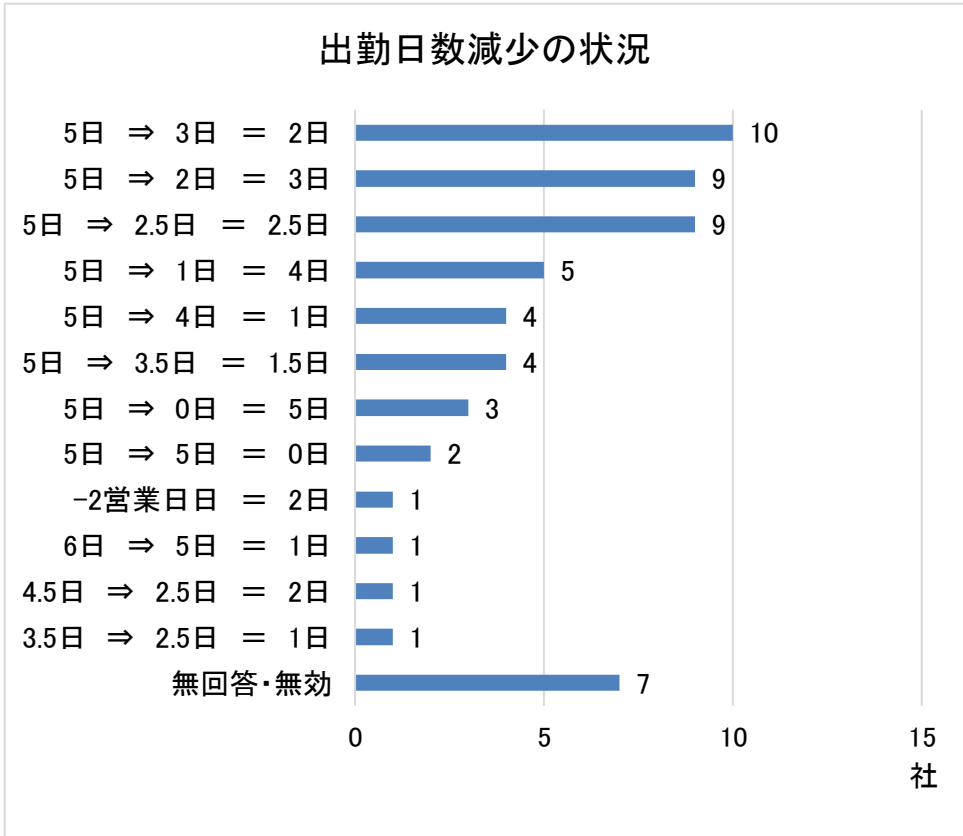
【概要】

2時間の短縮が6社と最も多く、3時間が4社とそれに続いている。概ね1時間～3時間の短縮が中心となっている。



Q12. Q10で出勤日数を減らした方にお尋ねします。変更前と変更後の1週間の勤務日数を数字でお答えください。記述式回答 n=57

出勤日数減少の状況	社数
無回答・無効	7
3.5日 ⇒ 2.5日 = 1日	1
4.5日 ⇒ 2.5日 = 2日	1
6日 ⇒ 5日 = 1日	1
-2営業日日 = 2日	1
5日 ⇒ 5日 = 0日	2
5日 ⇒ 0日 = 5日	3
5日 ⇒ 3.5日 = 1.5日	4
5日 ⇒ 4日 = 1日	4
5日 ⇒ 1日 = 4日	5
5日 ⇒ 2.5日 = 2.5日	9
5日 ⇒ 2日 = 3日	9
5日 ⇒ 3日 = 2日	10
合計	57

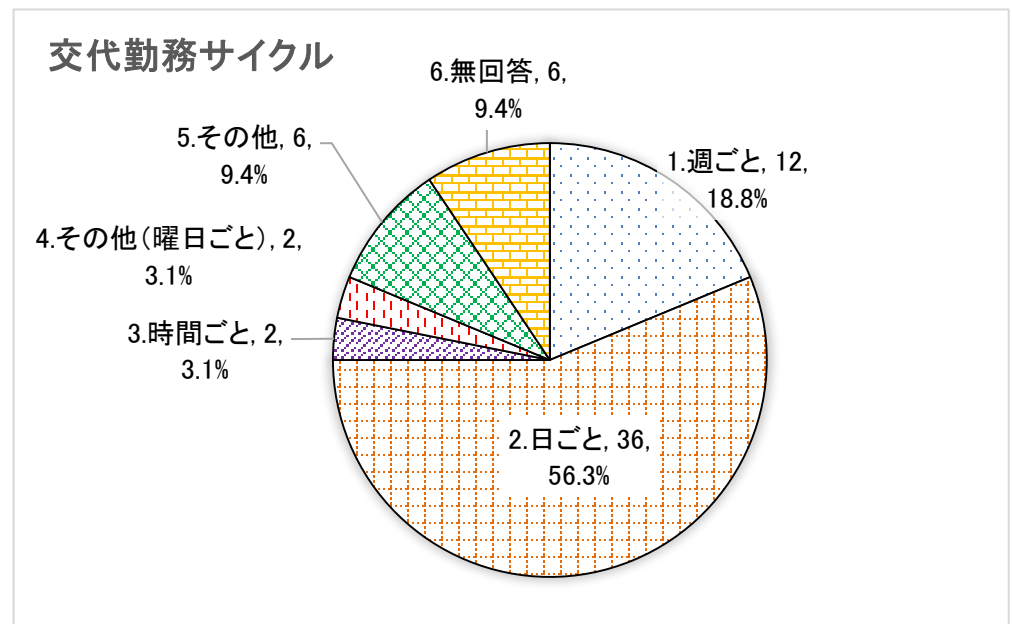


【概要】

週5日の勤務日を3日にし、2日減らしたのが10社と最も多い。5日を2日に、5日を2.5日にというケースがそれに続いている。緊急事態宣言発令中は、1週間の勤務日を概ね半分にしたということが読み取れた。

Q13. Q10 で、交代勤務を採用された方にお尋ねします。交代のサイクルを一つだけ選んでお答えください。単一回答 n=64

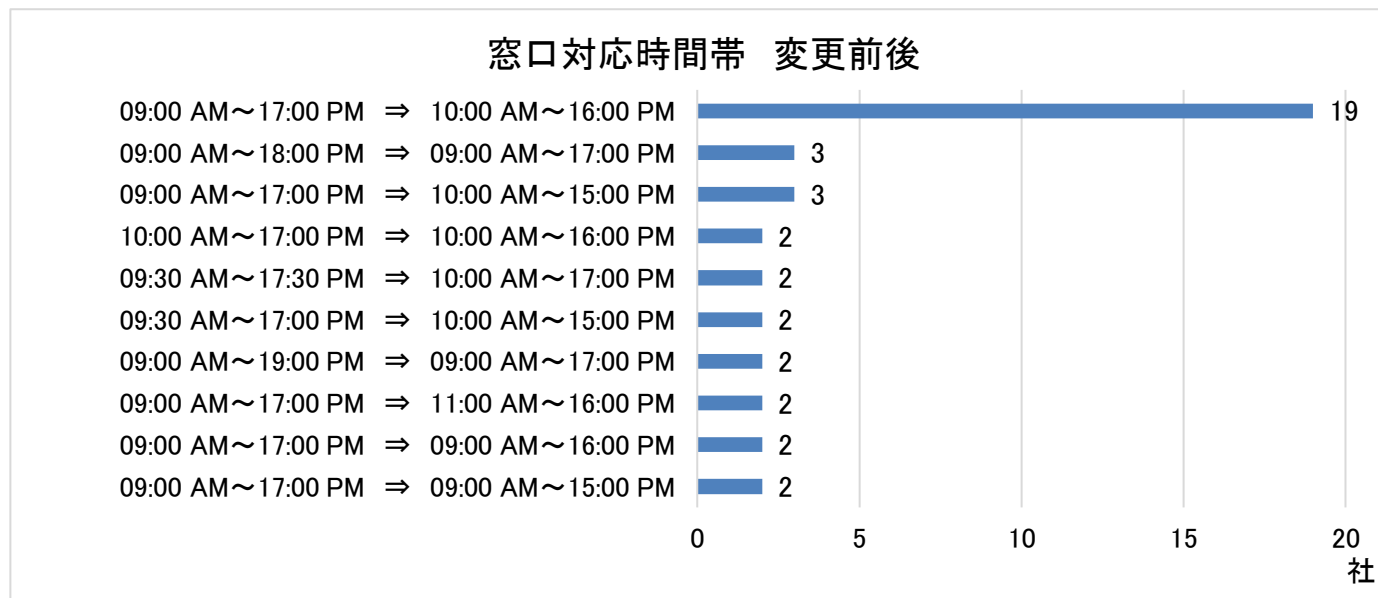
交代勤務サイクル	社数	比率
1.週ごと	12	18.8%
2.日ごと	36	56.3%
3.時間ごと	2	3.1%
4.その他(曜日ごと)	2	3.1%
5.その他	6	9.4%
6.無回答	6	9.4%
合計	64	100.0%



【概要】

交代のサイクルは、「日ごと」が 56.3%と半数以上となっており、「週ごと」が 18.8%とこれに続いた。

Q14. Q10 で窓口対応時間帯を変更された方にお尋ねします。変更前と変更後の時間帯を教えてください。記述式回答 n=72

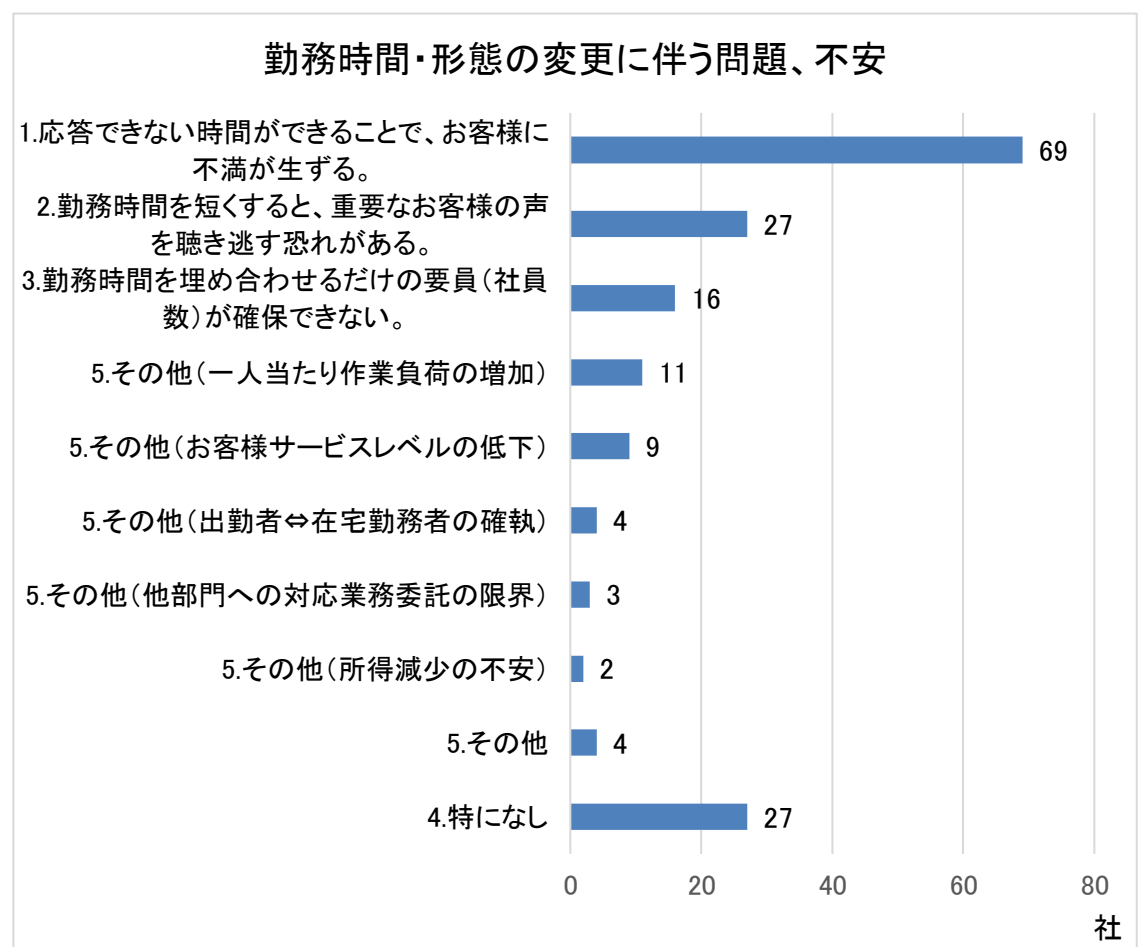


【概要】

窓口対応時間帯の短縮時間数は多岐に及んだが、従来「午前 9 時～午後 5 時」を「午前 10 時～午後 4 時」とし、開始を 1 時間遅らせ終了を 1 時間早め、結果的に 2 時間短縮したという回答が 19 社と最も多く 26.4%を占めた。

Q15. 勤務時間や勤務形態を変更した企業の方にお尋ねします。変更に伴う問題や不安は何ですか。該当するものをすべて選んでチェックしてください。複数回答 n=123

勤務時間・形態の変更に伴う問題、不安	該当数
1.応答できない時間ができると、お客様に不満が生ずる。	69
2.勤務時間を短くすると、重要なお客様の声を聴き逃す恐れがある。	27
3.勤務時間を埋め合わせるだけの要員(社員数)が確保できない。	16
4.特になし	27
5.その他(一人当たり作業負荷の増加)	11
5.その他(お客様サービスレベルの低下)	9
5.その他(出勤者⇄在宅勤務者の確執)	4
5.その他(他部門への対応業務委託の限界)	3
5.その他(所得減少の不安)	2
5.その他	5

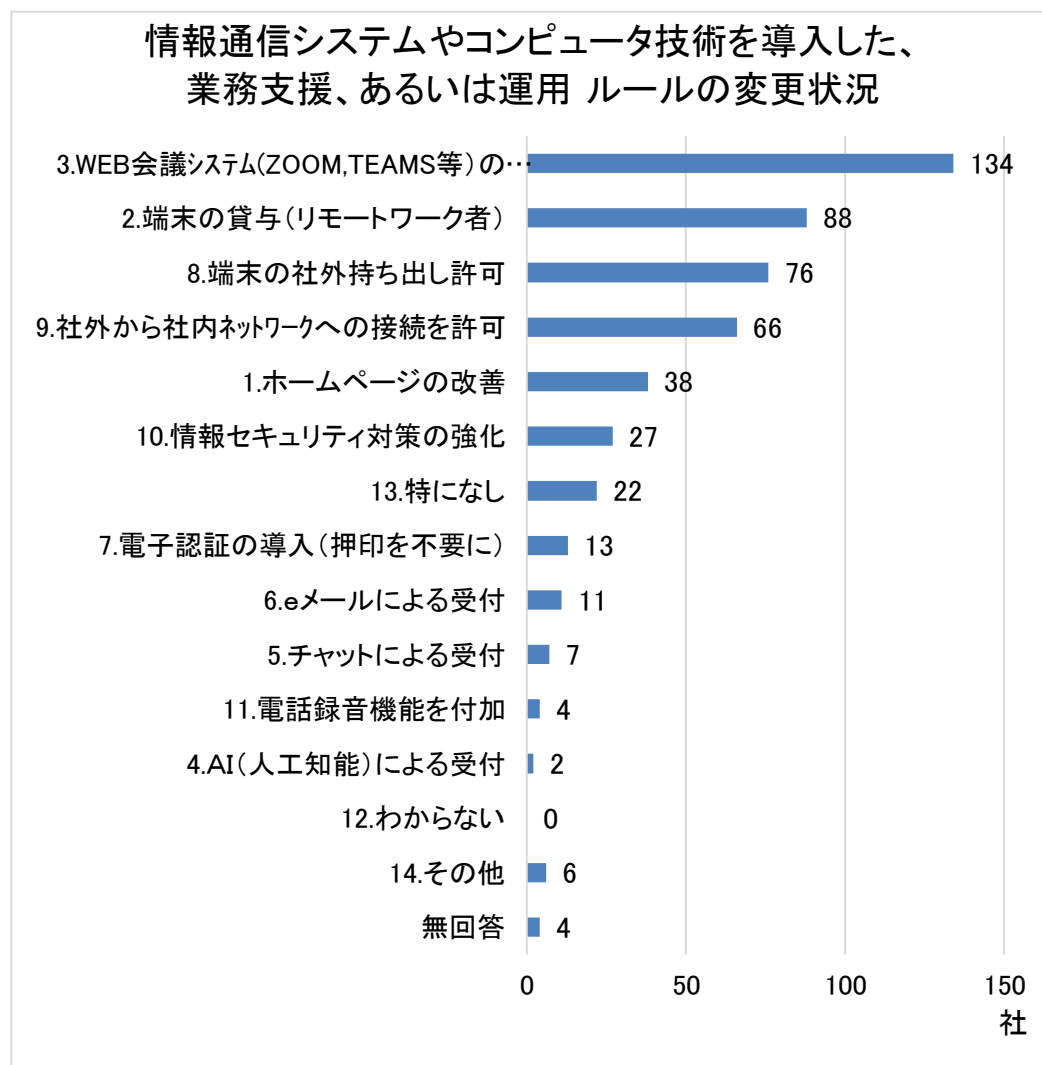


【概要】

圧倒的に多かったのは「応答できない時間ができると、お客様に不満が生ずる」で 69 社と 56.1%を占めた。また「重要なお客様の声を聴き逃す恐れがある」が 27 社、「勤務時間を埋め合わせるだけの要員が確保できない」が 16 社、「1 人あたりの作業負荷の増加」が 11 社、「お客様サービスレベルの低下」が 9 社など、部門を運営する立場からの不安や課題も一定数寄せられた。

**Q16** 緊急事態宣言を受けて、情報通信システムやコンピュータ技術を導入して、業務支援、あるいは運用ルールの変更をしましたか？ 該当するものをすべて選んでチェックしてください。複数回答 n=186

情報通信システムやコンピュータ技術を導入した、業務支援、あるいは運用 ルールの変更状況	該当数	該当率
1.ホームページの改善	38	20.4%
2.端末の貸与(リモートワーク者)	88	47.3%
3.WEB 会議システム(Zoom、Teams など)の導入	134	72.0%
4.AI(人工知能)による受付	2	1.1%
5.チャットによる受付	7	3.8%
6.eメールによる受付	11	5.9%
7.電子認証の導入(押印を不要に)	13	7.0%
8.端末の社外持ち出し許可	76	40.9%
9.社外から社内ネットワークへの接続を許可	66	35.5%
10.情報セキュリティ対策の強化	27	14.5%
11.電話録音機能を付加	4	2.2%
12.わからない	0	0.0%
13.特になし	22	11.8%
14.その他	6	3.2%
無回答	4	2.2%



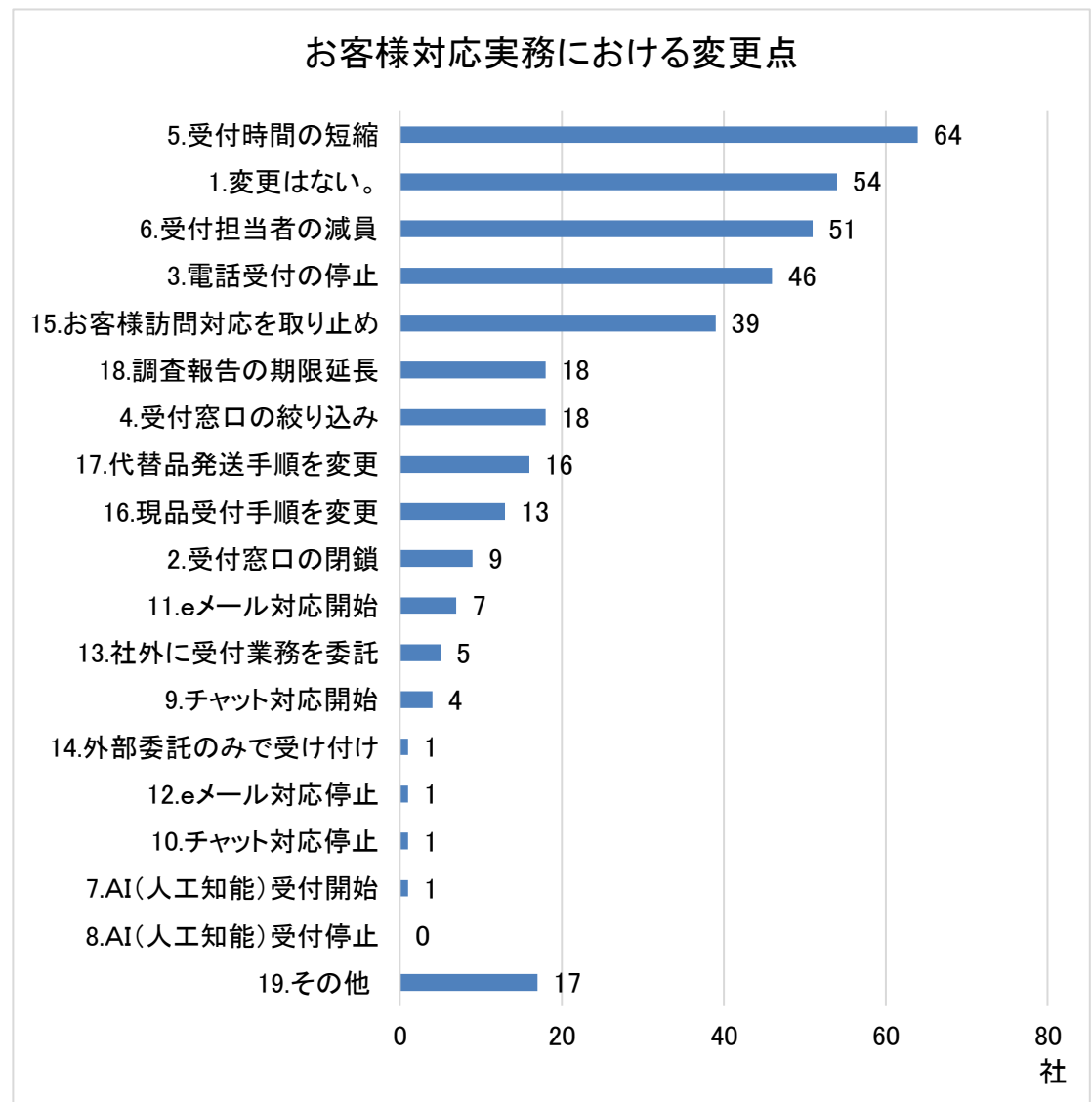
**【概要】**

「WEB 会議システムの導入」が 72%と第 1 位を占め、他にも「端末の貸与」、「端末の社外持ち出し」、「社外からの接続許可」など一気に加速したと思われる回答が多数寄せられた。お客様対応部門における IT の導入、ITによる業務支援が推進される契機となったと考えられるが、運用ルールの変更にあたっては、各種リスクへの対応が不可欠であることを認識されている様子がうかがえた。

Q16 の自由記述
Teams や社外持ち出し、ネットワーク接続は元々可能であり特に新たにしたことはない。
フリーダイヤルガイダンスの登録(電話休止、HP メールへ誘導)
端末(スマホ)の貸与が全員対象ではなかったため、全員が貸与の対象となるよう申請した。
電子承認(電子印)は以前より導入しているため、今回の宣言下での導入ではありませんが導入しております。
非対面(オンライン対面)による契約手続きルールの導入
万一の感染者発生による休止に備えた HP 掲載案、電話応答アナウンスや関係団体あてメール案の準備。

Q17. 緊急事態宣言を受けて、お客様対応実務に変更がありましたか。該当するものをすべてチェックしてください。複数回答 n=186

お客様対応実務における変更点	該当数	該当率
1.変更はない。	54	29.0%
2.受付窓口の閉鎖	9	4.8%
3.電話受付の停止	46	24.7%
4.受付窓口の絞り込み	18	9.7%
5.受付時間の短縮	64	34.4%
6.受付担当者の減員	51	27.4%
7.AI(人工知能)受付開始	1	0.1%
8.AI(人工知能)受付停止	0	0.0%
9.チャット対応開始	4	2.2%
10.チャット対応停止	1	0.1%
11.eメール対応開始	7	3.8%
12.eメール対応停止	1	0.1%
13.社外に受付業務を委託	5	2.7%
14.外部委託のみで受け付け	1	0.1%
15.お客様訪問対応を取り止め	39	21.0%
16.現品受付手順を変更	13	7.0%
17.代替品発送手順を変更	16	8.6%
18.調査報告の期限延長	18	9.7%
19.その他	17	9.1%



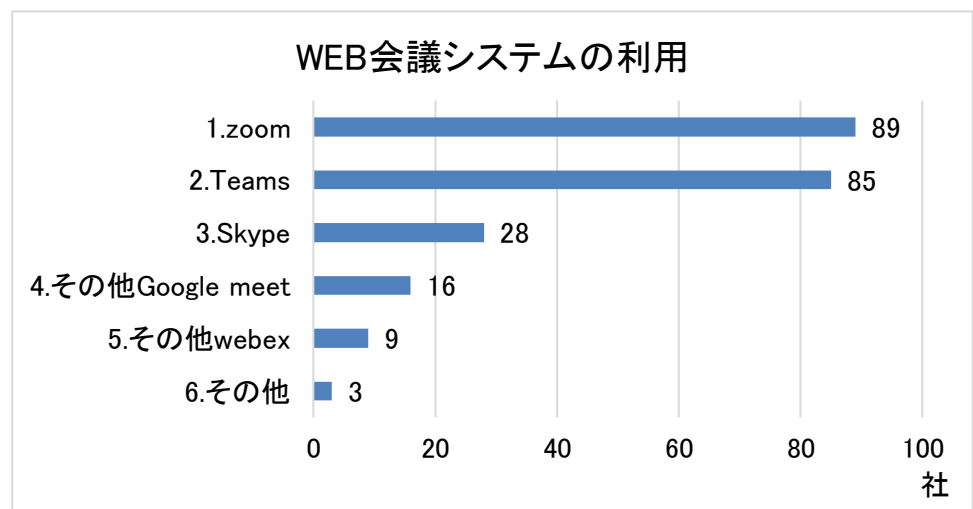
【概要】

緊急事態宣言の発令によって、対応実務に「変更はない」という回答が 54 社ある一方、「受付時間の短縮」が 64 社、「受付担当者の減員」が 51 社、「電話受付の停止」が 46 社、「訪問対応の取り止め」も 39 社となっている。複数回答可としていることもあり、時間的な問題、要員の課題、調査報告の期間延長など、多岐にわたる課題が顕在化したと言える。「その他」欄にも具体例が多数寄せられた。

Q18. Q16 でWEB会議システムの導入を選択された方にお尋ねします。使用したツールをお答えください。複数回答 n=134

WEB 会議システム	該当社数
1.Zoom	89
2.Teams	85
3.Skype	28
4.その他 Google meet	16
5.その他 webex	9
6.その他	3

※「その他」は、Whereby、V-CuBe、Bluejeans 等

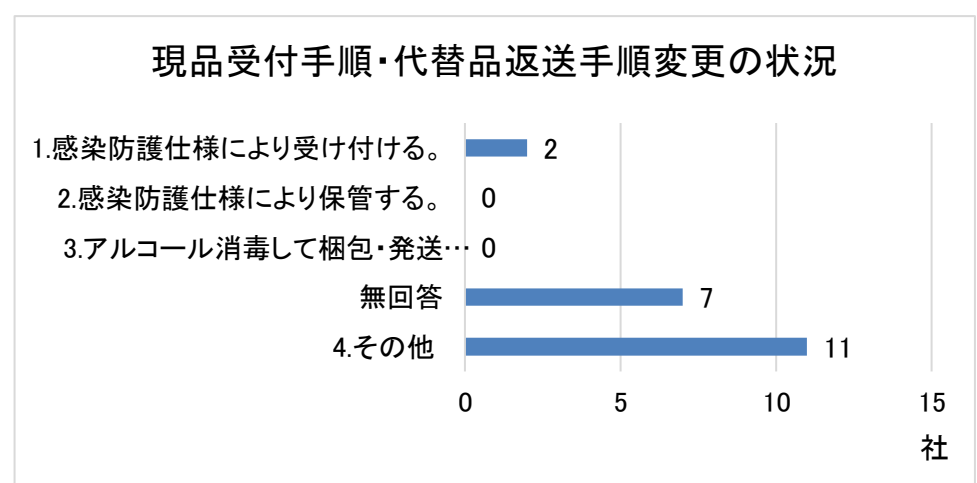


【概要】

Zoom と Teams がそれぞれ 6 割以上と際立って多い。

Q19. Q17 で、「現品受付手順を変更」、または「代替品発送手順を変更」をされた場合、次の手順の中で該当する手順をすべて選びチェックしてください。複数回答 n=20

現品受付手順・代替品返送手順変更の状況	該当数
1.感染防護仕様により受け付ける。	2
2.感染防護仕様により保管する。	0
3.アルコール消毒して梱包・発送する。	0
4.その他	11
無回答	7



【概要】

現品受付や代替品発送の手順については、選択肢に掲げた以外に「その他」として具体例が寄せられているので、以下にて紹介する。各社それぞれ工夫をされている。

Q19 現品受付手順等の状況 自由記述	業種
お客様相談室(大阪市)は在宅勤務日が増えたため、工場(福岡県)で受け付けるように変更	01.食品
宅配回収を中止して、全て着払いにて現品回収方法を変更しました。	03.化学・石油
品質管理部直送とした	07.その他製造業
消毒液や作業用の使い捨てビニール手袋を用意。	01.食品
在宅者がメールで受付、出勤者が発送手配のフローを変更	01.食品
現品受付時、ビニール手袋を準備。代替品の発送頻度を毎日→隔日に変更(作業を集中することによる効率化)。	01.食品
到着地変更	07.その他製造業
受付日を削減	01.食品
代替品の手配が間に合わないので、商品代金を商品券で返金した	03.化学・石油
出勤日に合わせてまとめて発送や受け入れの手配する	07.その他製造業
送付期日および送付場所の変更	07.その他製造業
期限の延長	03.化学・石油

Q20. 電話対応窓口を閉鎖した時期があった方にお尋ねします。お客様の反応はどのようなものでしたか。また、どのような課題があると考えますか。記述式回答 n=46、内 41 件回答

《お客様の反応》

特に問題はなかった	20
思ったほどの不満なく、概ね理解いただけた	17
一部不満・苦情が寄せられた。苦情が多かった	5
代表電話や他部門、営業所、関連会社や工場に入電した	5
メールによる問い合わせが増えた	3

《課題》

メールへの誘導、メールでの対応には限界がある	2
高齢者やメールを使用(活用)できないお客様への対応	2
緊急の場合も含めて連絡手段がメールに限定されてしまう	1
電話に代わるチャネルの検討と当該チャネルへの誘導	1
簡単な対応は外部に委託したい	1
自宅での電話対応に関して個人情報の管理が課題	1

【概要】

お客様の反応は、「特に問題なし」が 20 社(48.8%)、「思ったほど不満はなく、概ねご理解いただけた」を含めると 37 社(90.2%)と、コメントのあった約 9 割の企業で大きな問題はなかった。一方、メールやネットを使えないお客様を中心に「理解を得られない」「大企業は窓口を閉鎖すべきではない」などの苦情が寄せられた企業も 5 社あった。各企業では、窓口を閉鎖している間、メールや留守番電話への誘導、緊急の電話を受ける体制整備、営業担当者による対応等の対策を行ったが、お客様が代表電話や社内他部門、関連会社、工場など電話対応窓口以外へ入電された企業が 5 社あった。

Q21. 電話など、対応窓口の閉鎖によって、高齢のお客様から特徴的な反応がありましたか？ 記述式回答 n=186 内 49 件回答

特になし	26
問い合わせが減少した	6
メール使えないため、閉鎖に不満	4
電話の休止、閉鎖への不満と再開への期待	4
他部門や代表電話への入電、問い合わせ	3
手紙が増えた	2
その他	3

【概要】

対応窓口の閉鎖に関する高齢者の反応は、「特になし」が 26 社(53.1%)と 5 割以上を占めた。一方で、メールが使えないこと、電話で会話できないことへの不満の他、社内他部門への問い合わせと手紙が増えたという企業が計 13 社であった。また、高齢者の問い合わせ自体が減少したという企業が 6 社あり、何らかの影響があったと思われる企業が計 19 社(38.8%)と 4 割近くを占めるなど、メールが使えない高齢者への対応に課題がみられた。

Q22. 店舗の休業や事業活動の中止等を実施された方にお尋ねします。いつから、いつまで休業されましたか。 記述式回答 回答数 17

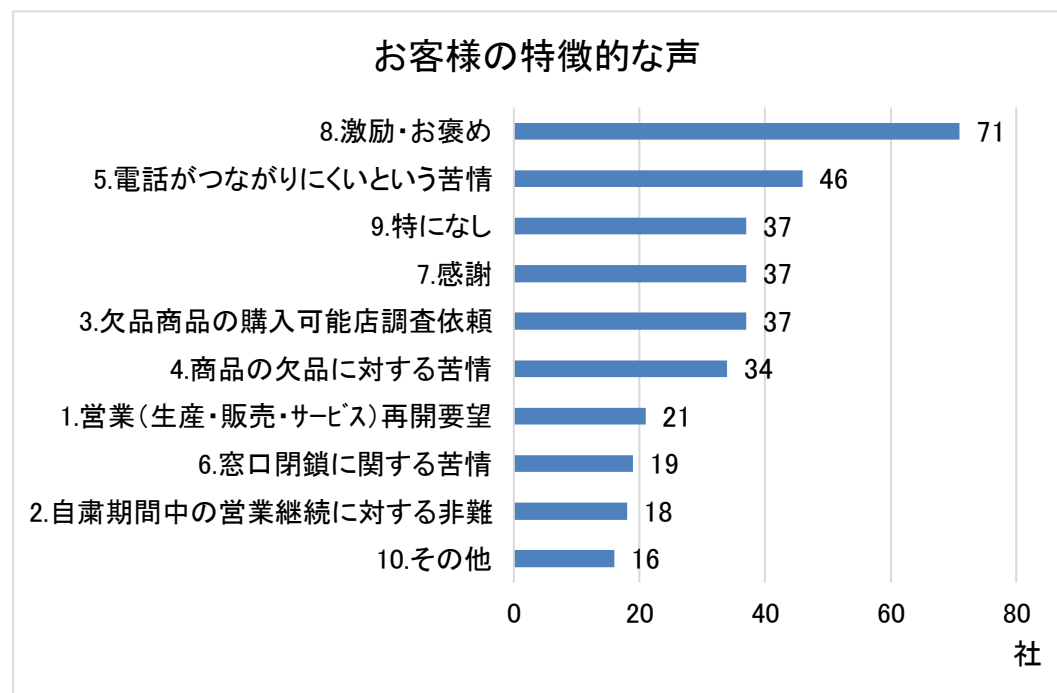
休業の開始時期	休業の終了時期	休業日数	業種
2020/03/16	2020/06/30	107	09.金融・保険
2020/04/06	2020/05/27	52	06.精密機器
2020/04/07	2020/06/21	76	02.繊維・衣料
2020/04/08	2020/05/29	52	09.金融・保険
2020/04/08	2020/05/31	54	08.流通・サービス
2020/04/08	2020/05/25	48	09.金融・保険
2020/04/08	2020/05/28	51	07.その他製造業
2020/04/08	2020/05/25	48	02.繊維・衣料
2020/04/08	2020/05/24	47	01.食品
2020/04/08	2020/05/22	45	03.化学・石油
2020/04/09	2020/06/09	62	01.食品
2020/04/09	2020/05/31	53	03.化学・石油
2020/04/09	2020/05/31	53	07.その他製造業
2020/04/15	2020/05/06	22	02.繊維・衣料
2020/04/15	2020/05/31	47	03.化学・石油
2020/04/30	2020/05/01	2	07.その他製造業
2020/05/13	2020/05/27	15	07.その他製造業

【概要】

店舗の休業、事業活動の中止を実施した期間は、緊急事態宣言(発令4月7日、解除5月25日)とほぼリンクした期間であると読み取れた。

Q23. 緊急事態宣言下での、お客様の特徴的な声があればお聞かせください。該当するものをすべてチェックしてください。複数回答 n=177

お客様の特徴的な声	該当数
1.営業(生産・販売・サービス)再開要望	21
2.自粛期間中の営業継続に対する非難	18
3.欠品商品の購入可能店調査依頼	37
4.商品の欠品に対する苦情	34
5.電話がつながりにくいという苦情	46
6.窓口閉鎖に関する苦情	19
7.感謝	37
8.激励・お褒め	71
9.特になし	37
10.その他	16



【概要】

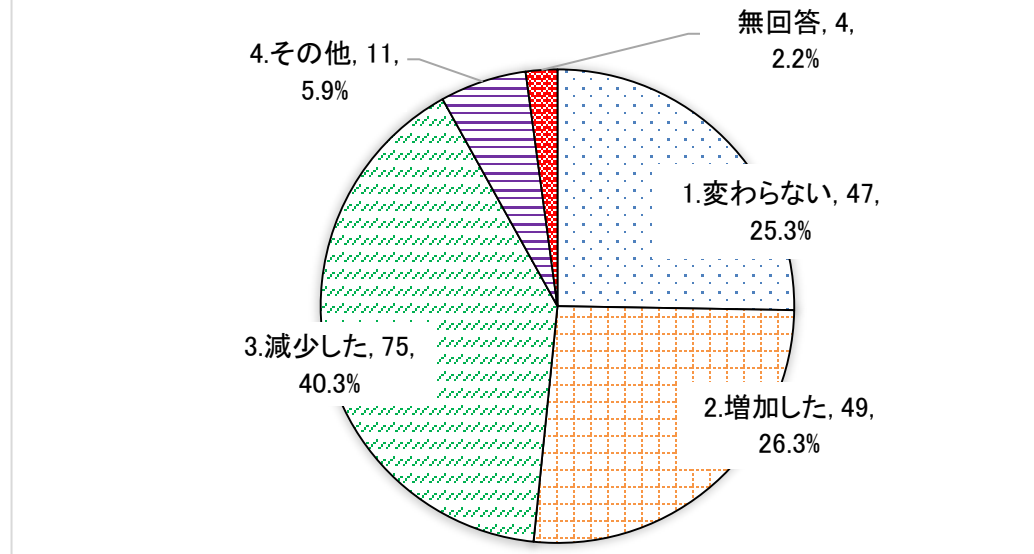
「激励・お褒め」の声が届いたという企業は 71 社、「感謝」も 37 社あったが、一方で、「電話がつながりにくいという苦情」が 46 社、「商品の欠品に対する苦情」が 34 社と多数を占めている。また、「欠品商品の購入可能店の調査依頼」が 37 社と上位に位置している。

Q24. 緊急事態宣言が続く中、お客様の声の受付件数は変化しましたか。該当する項目を一つだけ選んでチェックしてください。

単一回答 n=186

受付件数の増減	社数	比率
1.変わらない	47	25.3%
2.増加した	49	26.3%
3.減少した	75	40.3%
4.その他	11	5.9%
無回答	4	2.2%
合計	186	100.0%

受付件数の増減



【概要】

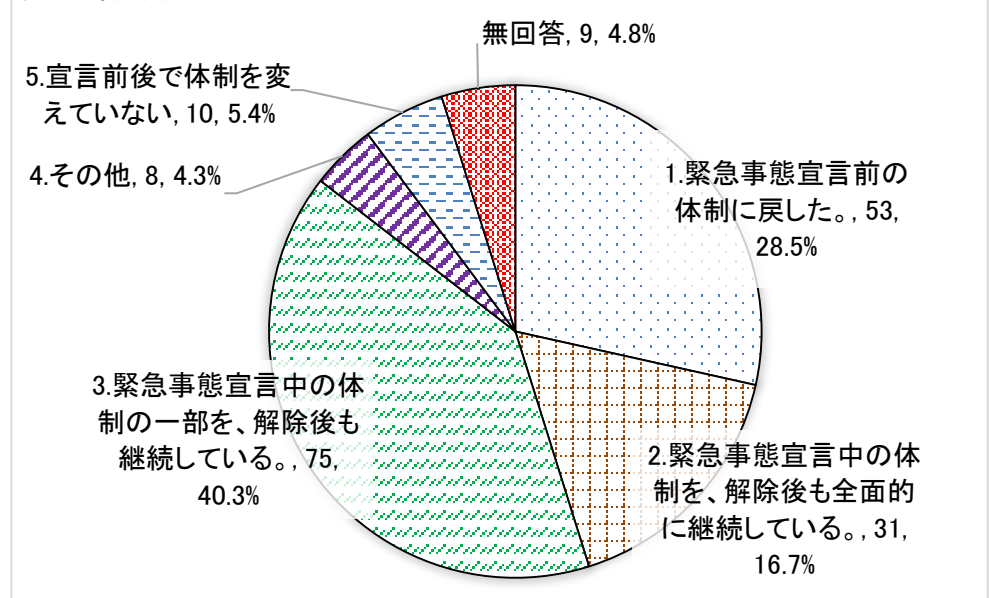
緊急事態宣言発令中のお客様の声の受付件数は、受付時間の短縮や受付の一時停止という事情も関係すると思われるが、「減少した」という回答が最も多く75社と40.3%であった。一方、「変わらない」は47社、「増加した」は49社と、それぞれ約4分の1を占めた。

Q25. 緊急事態宣言解除後、同宣言発令前と比較し、受付体制に変更はありますか。該当するものを一つだけ選んでチェックしてください。

単一回答 n=186

受付体制の状況	社数	比率
1.緊急事態宣言前の体制に戻した。	53	28.5%
2.緊急事態宣言中の体制を、解除後も全面的に継続している。	31	16.7%
3.緊急事態宣言中の体制の一部を、解除後も継続している。	75	40.3%
4.その他	8	4.3%
5.宣言前後で体制を変えていない	10	5.4%
無回答	9	4.8%
合計	186	100.0%

受付体制の状況



【概要】

緊急事態宣言解除後の状況については、「緊急事態宣言中の体制を解除後も全面的に継続している」が31社(16.7%)。「緊急事態宣言中の体制の一部を解除後も継続している」が75社(40.3%)で、合計すると半数以上の企業が従来とは異なるお客様対応の体制下で業務を継続していることが読み取れた。

Q26. 在宅勤務(リモートワーク)を実施した企業の方にお尋ねします。対象の社員に対してどのような業務管理を行いましたか。

複数回答 152社

リモートワーク対象の社員の業務管理	社数
始業時、終業時の報告	96
レポートや報告書、日報や週報の提出	22
朝夕の定例ミーティング、朝礼や朝会、終礼の実施	14
PCの起動とログオン・ログオフで就業を確認	8
社内の勤務管理システムの活用	7
社内の所定の予定表、スケジュールへの記載	6
チャットやメールまたは電話で毎日のコミュニケーションを確保	3
その他	2
特になし(従来と同じ)	9

【概要】

在宅勤務する社員に対する勤務管理は、メール、電話、チャット、ラインなどによる「始業時、終業時の報告」が96社(63.2%)と圧倒的に多く、次いで「レポートや報告書、日報や週報の提出」が22社(14.5%)であった。一方、Skype、TeamsなどのWEB会議システムを利用した「朝礼・終礼の実施」、「チャットやメールまたは電話で毎日のコミュニケーションの確保」など、在宅勤務者との意思疎通を図るために努力している企業も見うけられた。

Q27. 緊急事態宣言発令の中で困ったことや、ACAPからどのような支援があれば良かったと感じておられますか。

記述式回答 n=186 内 100 件回答

緊急事態宣言発令中に困ったこと、欲しかった支援	社数
他社情報	47
お客様対応の制約	6
在宅勤務の課題	6
在宅時のリモート環境の整備	6
ACAPの活動	5
その他	11
特になし	21

【概要】

最も多かったのは、他社の窓口体制、緊急事態宣言発令への対応、体制変更状況、業界ごとの対応策、感染防止策、対応ノウハウなどの「他社情報」を知りたかったという要望で、47社(47.0%)と約5割を占めた。ACAPに対して、アンケートの随時実施と早期の情報共有・情報発信を期待する声が多かった。また、リモート環境の整備や対応品質、郵便物の受け取りや捺印など在宅勤務時の業務体制に関する課題が12社、訪問対応の制約や電話対応の制限、オペレーターの確保など在宅勤務によるお客様対応品質の低下に関する課題が6社と、在宅勤務に伴う課題が計18社(18.0%)と多かった。ACAPの活動に関しては、例会・研修・自主研究会のWEB開催や、動画セミナーの提供の要望などが5社から寄せられている。

Q28. 緊急事態宣言発令により、どのような変化が生じたと感じますか。自由にご意見をお寄せください。記述式回答 n=186

Q28-1 お客様の変化

(1) 精神面の変化(イライラ、ストレス、神経質等)	23
(2) 非対面の販売やサービスへのこだわり	22
(3) 在宅時間の増加による新たな関心事の発生	20
(4) 非常時における会社施策への理解、評価	20
(5) 感染防止に関連する商品やサービスへの関心	7
(6) 電話以外の会社へのアクセス手段(メール、手紙)への関心	6

コメントの例(自由記述欄から抽出)

(1) ストレスをぶつけてくる。ストレスが高まっているせいか、些細なことでハードクレームを寄せてくる。
(2) 非対面手続きを希望するお客様が増加した。通販での購入が増えた。オンラインサポートニーズ増加。
(3) ステイホームの男性からの問い合わせが増加した。CMからの問い合わせが増えた。
(4) 電話がつながりにくくても概ね理解を得ている感じ。会社を評価する目が厳しくなった。
(5) コロナ感染の対策に使える商品の問合せがほとんど。予防関連商品の問い合わせのみが増えた。
(6) メール問合せが増加した。問合せの方法が電話からメールに移行。手紙が増えた。

【概要】

イライラ、ストレス、神経質、感情的といった語句が頻出するなど、お客様の精神的な不安を感じるという声が多く、対面を要しない販売を望んでおられるという内容がこれに続いた。また、在宅時間が長いことに起因し、男性からの問い合わせやテレビCMに関する照会など、相談内容の変化が生じていると感じるというコメントも多かった。なお、相談受付時間の短縮など企業のお客様対応の体制に対しては、概ね理解を得られたという意見が多いが、企業の姿勢をしっかりと評価されているようだというコメントも多数寄せられた。

Q28-2 会社の変化

(1) テレワーク、在宅勤務の定着	50
(2) 働き方改革、業務の見直し、効率化の推進	30
(3) WEB会議の推進、それによる出張の減少と経費の縮減	23
(4) 従業員を大切に、守ろうとする意識の萌芽	18
(5) 収益確保のための営業支援・サポート意識	9
(6) 従業員間のコミュニケーション不足	7



コメントの例（自由記述欄から抽出）

(1) テレワーク体制が一気に進んだ。
(2) 在宅勤務の有効性が証明された。新たな働き方改革・人事制度改革が急速に進行中。
(3) 4レス(ペーパー・会議・移動・キャッシュ)への意識の高まり。出張が減り経費の軽減につながった。
(4) 従業員を守る意識も高まった。社員を大事にしていることが実感できた。
(5) 業績不振に陥っている。営業活動の鈍化に伴いサポート重視を促進。
(6) 在宅勤務のため、社内の情報共有やコミュニケーション不足を感ずる。

【概要】

テレワーク、とりわけ在宅勤務が「一気に進んだ」または「定着した」というコメントが圧倒的に多かった。さらに大きな視点で、業務の見直しを含む働き方の改革、効率化が進んだという意見が次に多かった。WEB会議が推進されたというコメントも多かったが、これにより出張が急減し、その結果、出張旅費などの経費節減につながったという声も多数寄せられた。なお、営業活動の自粛に伴う業績低迷を心配する声もあり、お客様対応部門による営業支援またはサポートすることの重要性に言及するコメントも一定数見受けられた。

Q28-3 お客様対応部門の変化

(1) リモートワーク、交替出勤等業務運営体制の改革推進	59
(2) 対応話法の見直し、お客さま視点の対応等スキル向上	18
(3) 職場の感染防止への方策(除菌、手洗い、座席配置等)	17
(4) お客様対応の重要性の再認識、所属内コミュニケーション	9

コメントの例（自由記述欄から抽出）

(1) リモートでもできることを考え、前に進む体制づくり。一定数が在宅勤務をする前提で業務運営を行った。
(2) 対応のスピードが求められるだけに、担当者のスキルが向上した。
(3) 個々に手洗い、除菌を意識するようになった。デスクの配置換え。席ごとに遮蔽板を設置した。
(4) お客様の不安を少しでも払拭できるよう、従来以上に心情に寄り添った対応を心掛けた。

【概要】

感染リスクを考慮し、リモートワーク、交替出勤などを強いられたなかで、いかに有効にお客様対応を行っていくかという必要性に迫られ、工夫することによって運営体制の改革が進んだというコメントが圧倒的に多かった。また、緊急事態下において相談内容が多岐にわたるなかでの話法研究を行った結果、部門における対応スキルも向上したという声がこれに続いて多かった。同時に、部門内における感染防止への努力、特に手洗いの励行や座席の仕切り板の設置など職場環境にも気を配らねばならなかった様子が強くうかがえた。

Q28-4 自分自身の変化

(1) 働き方や健康等、従来と異なる新しい生活のあり方	21
(2) 職場環境や業務遂行に関する新たな視点への模索	17
(3) 自らの健康に留意することの重要性	16
(4) 在宅勤務を契機とする、業務効率化への工夫に着手	12
(5) 時間的余裕による勉強・知識習得、スキルアップへの取り組み	10
(6) 仕事と余暇、私生活の調和、けじめの意識	9

コメントの例（自由記述欄から抽出）

(1) 勤務・生活様式変化への対応意識が重要。未知の仕組みを決めて実行する決断の重要性を理解した。
(2) 先入観に捉われないお客さま対応、職場環境、業務遂行環境を抜本的に見直す契機となった。
(3) 感染してはいけない、感染させないという意識をもって勤務した。
(4) リモートワークでも支障がないことがわかり、無駄な仕事や、出勤時間の削減で、仕事効率が上がった。
(5) ゆとりができた分、勉強できる時間が増加した。
(6) オン・オフのバランスの見直し。これまでのオンにかかる比重が大きすぎた。

【概要】

自分自身の働き方や健康に対する意識改革、引いては従来とは異なる新しい生活を意識するようになったという声が多く、従来の考え方を脱却し、新たな視点で職場環境や業務遂行の方策を検討するようになったという声の合計が過半を占めた。さらに自分自身の健康を強く意識するようになったというコメントが続いた。なお、テレワークなどにより時間的な余裕が生じ、これを勉強に充て、お客様対応のスキルアップに活用したというコメントも一定の率を占めており、仕事と余暇の使い分けに言及する声も多かった。

以上

本報告書の無断転載・転用を禁じます