

2020年10月30日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

「緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査」の結果を公表

—5割超の企業がお客様対応部門に新たに在宅勤務を導入。お客様の声に変化も—

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で組織する公益社団法人消費者関連専門家会議(通称:ACAP、所在地:東京都新宿区、理事長:村井正素、以下「当会」)では、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言下での企業のお客様対応の実態を明らかにするため、ACAP研究所が主体となり、会員企業544社を対象に調査を実施しました。

その結果、

●回答企業のうち5割を超える企業が、お客様対応部門に新たに在宅勤務を導入。
在宅勤務でのお客様対応のスムーズな実施を目指し、企業の工夫と進化が見られる。

●緊急事態宣言下で、回答企業の4分の1は電話受付を一時停止したが、
9割の企業が、「非常時の対応としてお客様から概ね理解を得られた」と回答。
但し、インターネットを使い慣れていない高齢のお客様などへの対応が、今後の課題。

●業種別では、食品企業では7割超がオフィスでの対応を継続するなど、業種で偏りがあった。
などの結果が得られました。

緊急事態宣言下の企業のお客様対応の実態と、お客様から寄せられたご意見などをご理解いただき、企業と消費者の相互理解の促進と、今後も起こり得る感染症の流行に備え、企業・消費者双方による適切な対応を広く啓発するためのご参考になれば幸いです。

調査結果の詳細は、ACAPホームページ下記URLよりご覧ください。

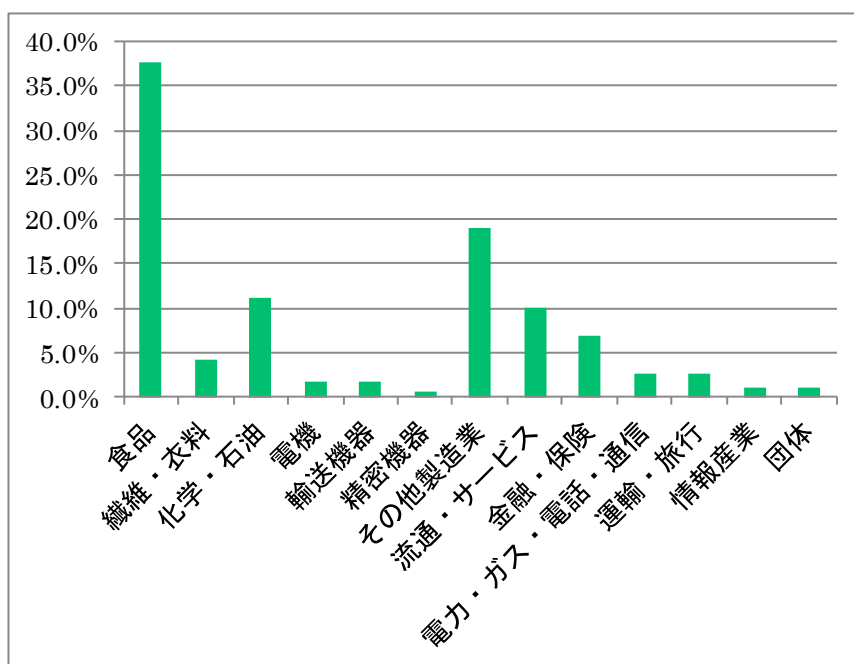
URL:<https://www.acap.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/10/20201022covid19ARIttyosahokoku.pdf>

■調査実施概要

| | |
|-------|----------------------|
| ○調査主体 | ACAP 研究所 |
| ○調査期間 | 2020年7月30日～8月20日 |
| ○調査対象 | ACAP 会員企業 544 社 |
| ○回答数 | 186 社・団体 (回答率 34.2%) |
| ○調査方法 | メールによる調査依頼、インターネット調査 |

■回答企業の業種別割合

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



■調査結果の概要

※詳細は、ACAP研究所ホームページの「調査結果」をご覧ください。

(1)お客様対応部門の勤務体制の変化

- ・リモートワークを実施した企業は8割超、新たに在宅勤務を導入した企業も5割超。
- ・「食品」分類の企業のお客様対応部門では76%が「オフィスのみ、またはオフィスでの勤務が基本」と回答。一方、「金融・保険」分類の企業では在宅勤務でのお客様対応の実施率が高いなど、業種によって大きな偏りがあった。
- ・食品メーカーでは、企業によっては一時的に品薄になった商品もあり、お客様からの欠品苦情や欠品商品の購入に関する問い合わせ対応のために出社していた状況がうかがえる。
- ・緊急事態宣言後も、全部または一部で緊急事態宣言下の体制を継続している企業が半数以上ある。

従来、お客様対応部門は、情報セキュリティ、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、緊急事態宣言の発令を機に、多くの企業で在宅勤務を導入した事実が浮き彫りになった。

新型コロナ禍による社会状況の変化の中で、企業のお客様対応部門でも、新たな働き方が定着しつつある。今後、BCP(事業継続計画)の意味でも、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)受付体制の変更とお客様の反応

- ・緊急事態宣言下、回答企業の7割は、お客様対応部門で受付体制を変更。
- ・電話受付を一時停止した企業は約25%あったが、その9割は、「非常時の対応として、お客様からの理解は概ね得られた」と回答。

- ・一方、メールやインターネットを使えない方、高齢者からは、不満や電話受付の再開を望む声なども寄せられた。
- ・緊急事態宣言下の受付件数について、約4割の企業が「減少した」と回答したことから、企業側に届かなかったお客様の声があったことも課題として認識する必要がある。

受付体制の変更では、「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、多くの企業が通常時とは異なる受付体制に変更した。一方、「変更はない」と回答した企業は 3 割弱。

一方で、「代表電話や社内の他部門へ電話が入る」、「メールやインターネットを使えないお客様からは不満や電話対応の再開を望む声も寄せられた」との自由回答があった。

新型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はなく、ホームページのQ & Aの充実やチャットボット開設など、消費者とのコミュニケーションチャネルの多様化が一層望まれる。

(3)企業が感じた“お客様の変化”

- ・お客様から「感謝」、「激励・お褒め」をいただいた、と回答した企業は6割超。多くの企業にお客様からの温かい声が寄せられた。
- ・一方で、「電話がつながりにくいという苦情」が 26%、「欠品商品の購入可能店の調査依頼」が 21%、「商品の欠品に対する苦情」が 19%、など厳しいご指摘もあった。
- ・企業が感じた“お客様の変化”としては、「イライラして感情的になる」など、精神的な不安状態が最も多かった。

新型コロナ禍のもと、通販での購入やオンラインサポートを希望する声が増加するなど、お客様が非対面販売・サービスを望まれる傾向が顕著になった。また、在宅時間の増加により、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、お客様の相談内容にも変化がみられた、との回答があった。

一方、緊急事態宣言下の企業対応を評価する声、激励の声も多く寄せられていた。

緊急事態宣言下では、従来以上に多岐にわたるお客様の声への対応、お客様の不安を考慮するなど、対応話法の見直しや対応スキルの向上が一層求められ、在宅勤務など新たな働き方への適応とともに、これまで以上にお客様の立場にたった対応ができるように努めた企業が多かったといえる。

【まとめ】

今後起こり得るさまざまな非常時に備え、企業のお客様対応部門でも、在宅勤務の導入が進むものと思われる。こうしたなか、非常時こそ、企業は「消費者の知りたい情報が何か」をキャッチできるよう、SNSの活用など、消費者との多様な接点の機会を増やし、迅速かつ正確な情報発信に一層努める必要があるだろう。同時に、インターネットなどを使い慣れていない方への配慮やサポートの手段を検討し、企業に届かない声がないように努力する必要もある。

消費者の皆さまには、日頃から企業のホームページを活用するなど、正しい情報の入手を心掛けていただきたい。

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

ACAP 研究所長 佐藤喜次 TEL：03-3353-4999 メールアドレス：kenkyu@acap.jp

以上

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

| | |
|------|--|
| 会員数 | 正会員数 694人名(542社) 全会員数817名 (2020年10月21日現在) |
| 理事長 | 村井 正素 (むらい まさし) 住友生命保険相互会社 |
| 特別顧問 | 高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授 |
| 所在地等 | <p>【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp/</p> <p>【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p> |