

ACAP 研究所 緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査 (実施期間 2020 年 7 月 30 日～8 月 20 日)

1. 貴社の業種を一つだけ選んでお答えください。

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

2. 貴社の主な活動地域を一つだけ選んでお答えください。

- 東日本 関西 中部 九州
 その他 (具体的に)

3. あなたの A C A P 会員歴を一つだけ選んでお答えください。*

- 1 年未満 1～3 年 4～5 年 6～10 年 10 年以上 不明

4. 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。

- | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 消費者対応 | <input type="checkbox"/> サービス | <input type="checkbox"/> 渉外 |
| <input type="checkbox"/> 品質保証・品質管理 | <input type="checkbox"/> 営業・販売促進 | <input type="checkbox"/> 開発・製造 |
| <input type="checkbox"/> CSR | <input type="checkbox"/> 広報 | <input type="checkbox"/> 研究 |
| <input type="checkbox"/> その他 | | |

5. あなたの職位を一つだけ選んでお答えください

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 消費者対応部門の役員・部門長 | <input type="checkbox"/> 消費者対応部門以外の役員・部門長 |
| <input type="checkbox"/> 消費者対応部門の管理職 | <input type="checkbox"/> 消費者対応部門以外の管理職 |
| <input type="checkbox"/> 消費者対応部門の担当者 | <input type="checkbox"/> 消費者対応部門以外の担当者 |

6. 会員番号 (統計処理にのみ使用し、社名等は公表いたしません)

7. 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。

- 従来通り (オフィスでのみ勤務可能)
 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)
 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)
 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)
 新たな取り組み (在宅勤務を全員に指示した)
 新たな取り組み (在宅勤務を希望者に認めた)
 その他 (具体的に)

8. 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チェックしてください。

- 0～20% 21～50% 51～80% 81～100%

9. 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。

10. 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。

- リモートワークは労務管理の難しさがある。
- 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。
- リモートワークは情報セキュリティ上のリスクがある。
- 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。
- 対応できる業務が限定される。
- 業務遂行上、オフィスの設備の使用が必要である。
- 社員間のコミュニケーションがとれない。
- 社内の理解が得られない。
- その他(具体的に)

11. 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。

- 勤務場所を複数に分け、社員を分散勤務させた。
- 何も対応していない。
- その他(具体的に)

12. 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。

- 従来通り変わらない。
- 勤務時間を短縮した。
- 出勤日数を減らした。
- 時差出勤を全員に指示した。
- 時差出勤を希望者に認めた。
- 社員をいくつかのグループ分け、交代で勤務するようになった。
- 窓口対応時間帯を変更した。
- 窓口対応の曜日(休日)を変更した。
- その他(具体的に)

13. Q12 で勤務時間を短縮した方にお尋ねします。変更前と変更後の勤務時間を数字でお答えください。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。記入方法:15分を単位とし、15分は0.25、30分は0.5、45分は0.75。7時間の場合は7と記入

変更前

変更後

14. Q12 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。

変更前

変更後

15. Q12 に関連し、時差出勤を採用された方にお尋ねします。コアタイムの開始と終了時間をお答えください

開始時刻：（午前・午後） 時 分
終了時刻：（午前・午後） 時 分

16. Q12 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。

- 週ごと 日ごと 時間ごと
 その他（具体的に）

17. Q12 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

【変更前】

業務開始時刻 （午前・午後） 時 分
昼休み開始時刻 （午前・午後） 時 分
昼休み終了時刻 （午前・午後） 時 分
業務終了時刻 （午前・午後） 時 分

【変更後】

業務開始時刻 （午前・午後） 時 分
昼休み開始時刻 （午前・午後） 時 分
昼休み終了時刻 （午前・午後） 時 分
業務終了時刻 （午前・午後） 時 分

18. Q12 で窓口対応の休日を変更した方にお尋ねします。変更前と変更後の休日をすべてチェックしてください。

- 【変更前】 月曜日 火曜日 水曜日 木曜日 金曜日 土曜日 日曜日
【変更後】 月曜日 火曜日 水曜日 木曜日 金曜日 土曜日 日曜日

19. 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。

- 応答できない時間ができることで、お客様に不満が生ずる。
 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。
 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。
 特になし
 その他（具体的に）

20. 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。

- ホームページの改善 端末の社外持ち出し許可
 端末の貸与（リモートワーク者） 社外から社内ネットワークへの接続を許可
 WEB会議システム(zoom、Teams 等)の導入 情報セキュリティ対策の強化
 AI（人工知能）による受付 電話録音機能を付加

- チャットによる受付 わからない
 eメールによる受付 特になし 電子認証の導入（押印を不要に）
 その他（具体的に）

21. 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。

- 変更はない AI（人工知能）受付開始 社外に受付業務を委託
 受付窓口の閉鎖 AI（人工知能）受付停止 外部委託のみで受け付け
 電話受付の停止 チャット対応開始 お客様訪問対応を取り止め
 受付窓口の絞り込み チャット対応停止 現品受付手順を変更
 受付時間の短縮 eメール対応開始 代替品発送手順を変更
 受付担当者の減員 eメール対応停止 調査報告の期限延長
 その他（具体的に）

22. Q20 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。

- zoom
 Teams
 Skype
 その他（具体的に）

23. Q21 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。

- 感染防護仕様により受け付ける。
 感染防護仕様により保管する。
 アルコール消毒して梱包・発送する。
 その他（具体的に）

24. 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。

25. 電話等、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？

26. 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？

【休業開始】 月 日 【休業終了】 月 日

27. 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。

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 営業（生産・販売・サービス）再開要望 | <input type="checkbox"/> 電話がつながりにくいという苦情 |
| <input type="checkbox"/> 自粛期間中の営業継続に対する非難 | <input type="checkbox"/> 窓口閉鎖に関する苦情 |
| <input type="checkbox"/> 欠品商品の購入可能店調査依頼 | <input type="checkbox"/> 感謝 |
| <input type="checkbox"/> 商品の欠品に対する苦情 | <input type="checkbox"/> 激励・お褒め |
| <input type="checkbox"/> 特になし | |
| <input type="checkbox"/> その他（具体的に） | |

28. 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。

- 変わらない 増加した 減少した
 その他（具体的に）

29. 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。

- 緊急事態宣言前の体制に戻した。
 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。
 緊急事態宣言中の体制の一部を、解除後も継続している。
 その他（具体的に）

30. 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。 記入例：始業と終業時にメールで報告する等

31. 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？

32. 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。

【お客様の変化】
【会社の変化】
【お客様対応部門の変化】
【自分自身の変化】

ご協力、ありがとうございました。

以上