

2回目の緊急事態宣言下でのお客様対応に関するアンケート

回答締め切り: 1月22日(金)

【属性】

a あなたの所属企業の業種は？ (1つ選択 \* 必須回答)

- 食品 繊維・衣料 化学・石油 電機 輸送機器 精密機器  
その他製造 流通・サービス 金融・保険 電気・ガス・電話・通信 運輸・旅行  
情報産業 団体

b あなたの勤務地域は？ (1つ選択 \* 必須回答)

- 北海道 東北 関東 中部 近畿 中国 四国 九州  
その他

【設問】

2回目の緊急事態宣言下での貴社のお客様対応部門の体制やお客様対応についてお聞きします。

- Q1 政府は出社率を7割削減するよう要請していますが、貴社のお客様対応部門では、出社率を何割まで削減していますか (1つ選択 \* 必須回答)
- 7割削減、もしくはそれ以上削減している。  
5～6割削減  
3～4割削減  
1～2割削減  
ほとんど削減していない・全く削減していない (通常通り)
- Q2 現在 (緊急事態宣言下)、貴社のお客様対応部門では、対応担当者のテレワーク (在宅勤務やサテライトオフィス) を導入していますか (1つ選択 \* 必須回答)
- 導入している 導入していない
- Q3 現在 (緊急事態宣言下) 受付体制をどのように変更していますか (複数回答可 \* 必須回答)
- 特に変更なし  
受付時間の短縮  
対応担当者の自宅 (在宅勤務) での受電を開始  
電話受付の停止  
対応担当者の減員  
訪問対応の停止  
その他 (具体的に) [ ]
- Q4 前回の緊急事態宣言下での経験から、今回、第3波の感染拡大状況下で活かしていることはありますか (自由記述)
- Q5 現在、お客様対応部門として苦慮していることはありますか (自由記述)