

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 結果報告書

2021年2月1日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

目次

I	調査実施概要	…1
II	調査結果概要	…2
III	調査結果	
Q 1	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。	…3
Q 2	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	…3
Q 3	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	…4
Q 4	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なんですか（自由記述）	…5
Q 5	現在、お客様対応部門として苦慮していることはなんですか（自由記述）	…6

I 調査実施概要

政府は1月7日、新型コロナウイルス感染症対策として2回目となる緊急事態宣言を1都3県に発出し、1月14日に対象地域を大阪府、京都府、兵庫県、愛知県、岐阜県、栃木県、福岡県に拡大した。

ACAPでは、2回目の緊急事態宣言下でのお客様対応部門の状況について緊急調査を行い、その結果を速やかに会員にフィードバックし、業務のご参考にしていただくこととした。

1. 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 541社・団体

2. 調査期間

2021年1月18日～1月22日

3. 調査方法

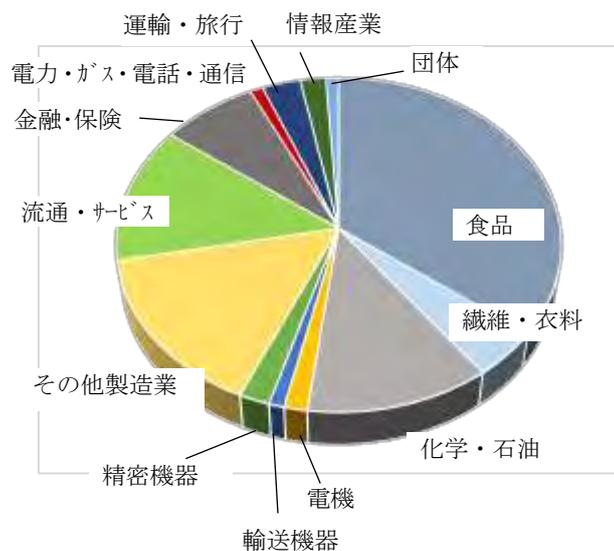
e-mailにより調査を依頼、アンケートシステム(Survey Monkey)を利用した回答・回収

4. 回答数

196社・団体 (回答率36.2%)

5. 回答者の属性

業種	社数	率 (%)
01. 食品	69	35.2
02. 繊維・衣料	9	4.6
03. 化学・石油	24	12.2
04. 電機	3	1.5
05. 輸送機器	2	1.0
06. 精密機器	4	2.0
07. その他製造業	30	15.3
08. 流通・サービス	26	13.3
09. 金融・保険	15	7.7
10. 電力・ガス・電話・通信	2	1.0
11. 運輸・旅行	6	3.1
12. 情報産業	4	2.0
13. 団体	2	1.0
合計	196	100.0



II 調査結果概要

2回目の緊急事態宣言下において、お客様対応部門で政府の要請通り出勤率を7割削減している企業は25社(12.8%)であった。一方で、応対担当者のテレワークを導入している企業は55.1%と過半数を占めた。

前回実施した「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20日~8月20日)と比較すると、最も大きな違いは「電話受付の停止」が24.7%から2.6%に減少したことである。前回の緊急事態宣言下に電話受付を停止したことで、インターネット環境に不慣れなお客様への対応に苦慮した経験や、その後シフト勤務や在宅勤務など体制・環境の整備が進んだことにより、電話受付を維持しようとする努力が推察される。また、前回の経験を職場の感染対策、テレワーク体制、お客様対応体制の変更などに活かしている企業が多い。前回の緊急事態宣言以降、各企業が在宅勤務の体制整備や職場環境整備を進めたことや、対応体制の変更を継続していたことがうかがえる。

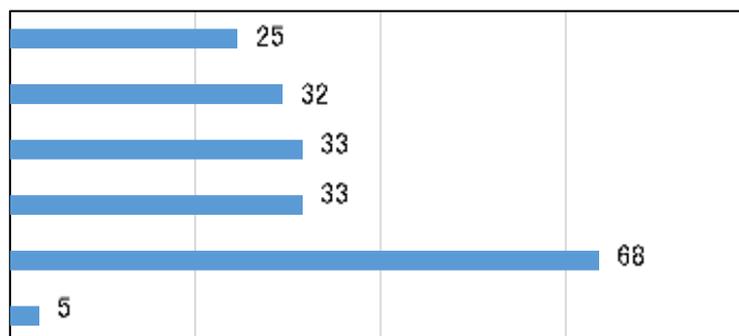
一方、出勤率の抑制や在宅勤務を推進する中で十分なお客様対応が難しくなっていることも読み取れる。在宅勤務者の業務が限定的であったり、自宅での受電体制を整えても、対応の助言、エスカレーションへの対応や自宅で苦情を受けることへの精神的なケアなど、在宅勤務する応対担当者のサポートやコミュニケーションの難しさ、長引く自粛生活や感染防止対策への緊張や不安などから、敏感になったり過度に神経質になりがちなお客様への対応に苦慮している様子がうかがえた。

III 調査結果

Q1 政府は出勤率を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、出勤率を何割まで削減していますか。(回答数:196)

項目	回答数	率 (%)
7割削減、もしくは7割以上削減している	25	12.8
5~6割削減	32	16.3
3~4割削減	33	16.8
1~2割削減	33	16.8
ほとんど削減していない・全く削減していない(通常通り)	68	34.7
その他	5	2.6
計	196	100.0

7割削減、もしくは7割以上削減している
5~6割削減
3~4割削減
1~2割削減
ほとんど(全く)削減していない
その他



[業種別の分類（一部抜粋）]

	食品		その他製造		流通・サービス		化学・石油		金融・保険		繊維・衣料		運輸・旅行	
7割削減、もしくは7割以上削減	3	4.3%	7	23.3%	2	7.7%	5	20.8%	3	20.0%	1	11.1%	1	16.7%
5～6割削減	15	21.7%	2	6.7%	2	7.7%	8	33.3%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%
3～4割削減	7	10.1%	4	13.3%	4	15.4%	3	12.5%	7	46.7%	2	22.2%	2	33.3%
1～2割削減	11	15.9%	4	13.3%	5	19.2%	2	8.3%	4	26.7%	2	22.2%	1	16.7%
ほとんど削減していない・全く削減していない	32	46.4%	11	36.7%	13	50.0%	5	20.8%	1	6.7%	2	22.2%	1	16.7%
その他	1	1.4%	2	6.7%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%
	69		30		26		24		15		9		6	

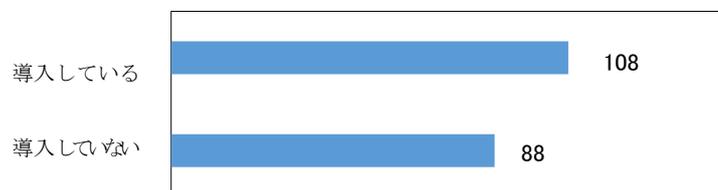
◆概要

「ほとんど削減していない・全く削減していない」が68社（34.7%）と、最も多く、政府の要請通り7割削減している企業は25社（12.8%）であった。

業種別にみると、「食品」「流通・サービス」では回答企業の約半数が「ほとんど削減していない・全く削減していない」と回答し、他の業種に比べ高かった。

Q2 現在（緊急事態宣言下）、貴社のお客様対応部門では、応対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。（回答数:196）

項目	回答数	率 (%)
導入している	108	55.1
導入していない	88	44.9
計	196	100.0



[業種別の分類（一部抜粋）]

	食品		その他製造		流通・サービス		化学・石油		金融・保険		繊維・衣料		運輸・旅行	
導入している	29	42.0%	19	63.3%	12	46.2%	16	66.7%	11	73.3%	5	55.6%	4	66.7%
導入していない	40	58.0%	11	36.7%	14	53.8%	8	33.3%	4	26.7%	4	44.4%	2	33.3%
	69		30		26		24		15		9		6	

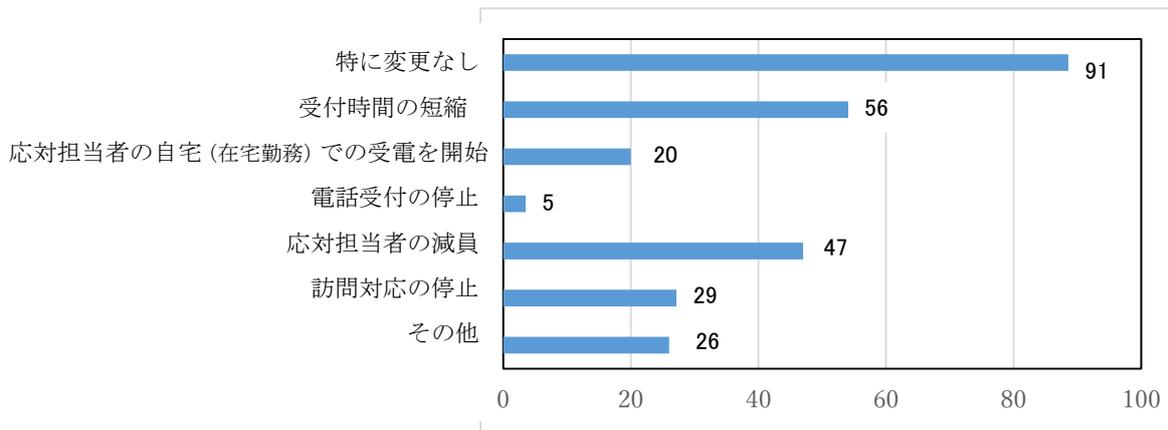
◆概要

応対担当者のテレワークを導入している企業が55.1%と過半数を占めた。

業種別に見ると、「金融・保険」では7割以上、「その他製造」「化学・石油」では6割以上の企業でテレワークを導入。一方で、「食品」ではテレワーク導入しているのは約4割と業種別で最も低かった。

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。
 （回答数:196、複数回答可）

項目	回答数	率 (%)
特に変更なし	91	46.4
受付時間の短縮	56	28.6
対応担当者の自宅（在宅勤務）での受電を開始	20	10.2
電話受付の停止	5	2.6
対応担当者の減員	47	24.0
訪問対応の停止	29	14.8
その他（具体的に）	26	13.3



◆「その他」の主なコメント

- お客様へ、調査報告返答にお時間を頂くお願い
- 訪問対応を極力抑制（お客さまのご要望に沿って対応）
- 受付電話回線を随時減らしている。
- 電話でのお問合せについては内容により対応不可能の返答を行っている。

◆概要

「特に変更なし」が91社（46.4%）と最も多く、「受付時間の短縮」56社（28.6%）「対応担当者の減員」47社（24.0%）がそれに続いた。

業種別に見ると、「特に変更なし」は「流通・サービス」が最も高く65.4%、「対応担当者の自宅での受電を開始」は「金融・保険」が最も高く26.7%であった。

前回の緊急事態宣言時の調査と比較すると、大きな違いは「特に変更なし」が29.0%から46.4%に増加したこと、及び「電話受付の停止」が24.7%から2.6%に減少したことである。前回の緊急事態宣言以降、各企業が在宅勤務の体制整備を進めたことや、対応体制の変更を継続していたことがうかがえる。

Q4 前回（1回目）の緊急事態宣下での経験から、今回、第3波の感染拡大状況下で活かしていることはなんですか。（自由記述 回答数:126）

記述の分類傾向

項目	回答数	率 (%)
① 職場の感染対策	42	33.3
② 在宅勤務、テレワーク体制	41	32.5
③ お客様対応体制の変更や縮小	18	14.3
④ FAQの充実や整備	5	4.0
⑤ 対応ルール・マニュアルの充実	4	3.1
⑥ BCP	3	2.4
⑦ その他	13	10.3
計	126	100.0

◆主なコメント

【職場の感染対策】

- 寒い中ですが、換気と湿度管理の徹底です。手洗い消毒等は習慣になっていると思います。
- 第1回目に、個々のデスクに透明アクリル板を設置し、感染症対策を行った。マスクの負担も軽減され、リラックスして対応業務に勤められている。
- 受付体制は変更ないが、2交代制（別オフィス使用）で感染が出た場合の対策をとっている。

【在宅勤務、テレワーク体制】

- 在宅勤務の対象拡大。前回影響を受けた業務の進め方を、影響が出ないように変更している。
- 前回以降リモートワークがあたり前になり、緊急事態宣言が全国で発令された際の対応がある程度決まっていること。
- 在宅ワーク時のコミュニケーションの取り方と情報共有ルールの再定義

【お客様対応体制の変更や縮小】

- 拠点を2つに分けたまま業務を続けている。1回目の時よりは要領がわかり対応できている。
- 第1回の発令時から時差出勤は継続して行っており、受付時間の短縮も継続している。
- 前回宣言時に構築した受付体制（時間の短縮、応対者の減員、メールは在宅勤務者が対応等）

◆概要

最も多いのは、アクリル板やシールドの設置、拠点の分散、時差出勤などの「職場の感染対策」で42社（33.3%）、次に、在宅による受電体制の整備、在宅でのPCやシステム等の環境整備などの「在宅勤務、テレワーク体制」で41件（32.5%）。そして、対応担当者の減員や回線縮小、WEB対応強化、ご指摘品の引き取り方法変更などの「対応体制変更・縮小」が18件（14.3%）と続いた。

他にも、「対応マニュアルの整備・充実が進んだ」、「対応に関する社内の理解が進んだ」との声もあり、各社とも経験を社内外の対応に活かして取り組んでいることがうかがえる。

Q 5 現在、お客様対応部門として苦慮していることはなんですか。(自由記述 回答数:139)

記述の分類傾向

項目	回答数	率 (%)
① 出勤率の抑制、お客様対応要員の確保	31	22.3
② 在宅勤務等テレワークの推進	28	20.1
③ 申し出・照会・苦情内容の変化	25	18.0
④ 訪問対応・現品の引き渡し	16	11.5
⑤ 対応担当者の苦労・フォロー体制	13	9.4
⑥ 職場での感染発生懸念・社員の健康	12	8.6
⑦ その他	14	10.1
計	139	100.0

◆主なコメント

【出勤率抑制・対応要員の確保】

- 相談や苦情が減るわけではないから対応人数を減らせない。出勤せざるを得ない。
- 出社を減らすよう心がけているが、受付件数が減るようなことがない。
- 顧客対応は「受ける」だけではなく「営業」でもあり、7割削減は難しい。

【在宅勤務等テレワークの推進】

- 個人情報の関係から電話対応を在宅で行うことは難しい。
- 在宅の受電はサポートとエスカレーションへの対応が困難
- コストとインフラ面で、電話対応のテレワークは一気には難しい。
- ハード環境は整えても、自宅で電話は受けたくない者もいる。サポートやコミュニケーション、ストレスの問題、これらの壁をどう克服するか。

【申し出・照会・苦情内容の変化】

- マスク未着用や鼻出しマスク、お客様が間隔を空けないなど当社起因でない執拗なクレーム
- お客様が敏感になっている。細かい点について気にされ、調査依頼の案件が増加
- 巣籠りの影響によるエスカレーションの増加。過度に神経質になってしまうお客様への対応

【対応担当者の苦労・フォロー体制】

- 正社員テレワーク。電話対応の嘱託、派遣社員は出社。長引くと不公平感が顕在化しないか。
- 高齢の親と同居している社員など、通勤の感染リスクへの不安を少しでも解消してあげたい。
- 密を回避するため電話対応人員を減らしているが、出社した社員の負荷が増加

◆概要

最も多かったのは「出勤率の抑制、お客様対応要員の確保」であった。出勤率の抑制を図るべく時差出勤や在宅勤務を推進している中で、十分なお客様対応が難しくなっているという悩みが多数寄せられた。

次に多かったのが「在宅勤務等テレワークの推進」に関する内容であった。在宅勤務が難しい社員への対応、在宅での電話対応業務を実施するための課題や障害に、いかに対処していくか苦慮しているコメントが複数寄せられた。

3 番目に多かったのが、コロナ禍における「申し出・照会・苦情内容の変化」に関するコメントであった。敏感になったり、過度に神経質になりがちなお客様が増加傾向にあるとする回答、対応時間が長くなる傾向にあるとの回答もあり、感染対策の推進のため、通常時より少ない要員で、変化するお客様の対応に苦慮されている様子がうかがえた。

以上