

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 調査についてのご案内

3年に一度の「企業における消費者対応体制に関する実態調査」を実施します。
昨年来の新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費者の意識や行動、企業のお客様相談室など消費者対応部門の運営に大きな変化が生じていると言われています。
その現状を明らかにし、今後の消費者対応の方向性等を見極める意味で、今回の調査は大変大きな意義を有するものと言えます。
より実態を反映した集計・分析が可能となるよう、お忙しい中ではありますが1社でも多くの協力をお願いします。

1. 調査対象

ACAP所属の正会員企業・団体 525社・団体

2. 調査期間

2021年9月27日～10月20日

3. 回答目安時間

10～20分

※前年の自社(自部門)の相談受付状況をお手元にご用意いただけると、比較的早くご回答いただけます。

4. 一時保存について

ページ単位で入力内容が保存されるので、途中で一時中断することができます。

(「次へ」ボタンが、一時保存ボタンの役割を果たしています)

再開する場合は、再度調査のURLをクリックして再開してください。

5. 情報管理について

ご回答いただいた個別の情報は統計的に処理を施し、個人や企業・組織等が特定できる形で公表することは一切ありません。

6. 質問項目(全23問)

- ・プロフィール
- ・消費者対応部門の有無、位置づけ、人員、
- ・お客様の声の受付状況
- ・外部のSNSやQ&Aサイトの活用状況
- ・高齢者や障害のある方への対応
- ・著しい迷惑行為について
- ・消費者対応部門で設定している指標
- ・業界・行政機関・消費者関連団体との情報交換
- ・消費者対応部門でのAIの活用、消費者対応業務の在宅勤務化



7%

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 貴社のプロフィールについてお尋ねします

Q1. 貴社（団体を含む・以下同じ）の概要についてお答えください。

* Q1-1. 会員番号

* Q1-2. 貴社名

* Q1-3. 回答者氏名

* Q1-4. 業種



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎消費者対応部門の有無についてお尋ねします

* Q2. お客様相談室など消費者対応部門(名称を問わず、その機能を持つ組織)が設置されていますか。

- ☐ 01.設置されている。
- ☐ 02.対応部門は設置されていないが、何らかの形で消費者対応は行っている。
- ☐ 03.直接的には消費者対応は行っていないが、取引先・関係先等の要請で対応することもある。
- ☐ 04.現時点では消費者対応は全く行っていない。

Q2で「01.設置されている」とお答えの方は、Q3以降の質問にお進みください。
それ以外の方は、これで終了となります。最終ページで完了ボタンを押して、アンケートを終了してください。



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 消費者対応部門の位置づけについてお尋ねします

* Q3. お客様相談室など消費者対応部門は、どちらの部門に所属していますか。

* Q4. お客様相談室など消費者対応部門を統括する役員はどなたですか。

- ☐ 01.社長直轄
- ☐ 02.社長以外の取締役
- ☐ 03.執行役員
- ☐ 04.なし
- ☐ 05.その他 (具体的に)

Q5. お客様の声や消費者情報に関し、経営層が消費者対応部門にどのように関わっているか、該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.消費者対応部門から、定期的に経営層に報告する仕組みがある
- ☐ 02.経営層によるお客様の声のモニタリングが実施されている
- ☐ 03.お客様の声や消費者情報に関して討議する会議の場が設定されている
- ☐ 04.経営に重大な影響を及ぼす案件が発生した場合、遅滞なく経営層に届く仕組みがある
- ☐ 05.その他 (具体的に)

Q6. 貴社におけるお客様相談室など消費者対応部門への期待について、該当すると思う番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.お客様満足度の向上や再購入の促進
- ☐ 02.他部門と連携したお客様の声にもとづく商品・サービスの改善や質の向上
- ☐ 03.事業展開に関するリスクマネジメント
- ☐ 04.事業活動へのフィードバック、経営への貢献
- ☐ 05.企業の考えや取組み・姿勢の情報発信
- ☐ 06.ファン作り、ロイヤルカスタマー作り
- ☐ 07.その他 (具体的に)



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 消費者対応部門の人員についてお尋ねします

* Q7. お客様相談室など消費者対応部門で直接お客様対応を行っている人数は、前年に比べて変化しましたか。

- ☐ 01.増加した
- ☐ 02.変わらない
- ☐ 03.減少した

Q8-1. Q7で「1.増加した」とお答えの方は、増加理由の該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.受付件数の増加
- ☐ 02.対象商品・対象事業の増加
- ☐ 03.組織再編成・統合
- ☐ 04.対応時間の増加(平日の時間外対応や土日祝日対応など)
- ☐ 05.コミュニケーションチャネルの増加
- ☐ 06.1件当りの対応時間が増加
- ☐ 07.その他(具体的に)

Q8-2. Q7で「3.減少した」とお答えの方は、減少理由の該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.受付件数の減少
- ☐ 02.対象商品・対象事業の減少
- ☐ 03.組織再編成・統合
- ☐ 04.対応時間の減少
- ☐ 05.経費節減
- ☐ 06.製品・サービスの改善
- ☐ 07.FAQの充実
- ☐ 08.チャットや自動応答による対応が進んだ
- ☐ 09.その他(具体的に)



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎お客様の声の受付状況についてお尋ねします

* Q9-1.お客様の声を受け付ける方法に関して、実施状況をお答えください。

	実施中	実施を検討中	実施していない
01.電話（有料・通話料無料電話）	☐	☐	☐
02.手紙・はがき	☐	☐	☐
03.eメール	☐	☐	☐
04.チャットボット	☐	☐	☐
05.有人チャット	☐	☐	☐
06.LINE	☐	☐	☐
07.その他	☐	☐	☐

「その他」の場合、具体的に

* Q9-2.2020年度の年間受付件数をお答えください。（例：123456、123000など。千件または百件単位で 四捨五入してお答えいただいても結構です。）

Q9-3.年間受付件数の対前年比をお答えください。

	79%以下	80～89%	90～99%	100%	101～110%	111～120%	121%以上
件数	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q9-4.受付件数の増加(または減少)について、理由が分かればお答えください。

01.増加理由

02.減少理由

Q9-5.Q9-1で「01.電話(有料・通話料無料電話)」の「実施中」にチェックされた方にお尋ねします。非通知発信への対応をお答えください。

- ☐ 01.受信拒否している
☐ 02.受電している



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 外部のSNSやQ&Aサイトの活用状況についてお尋ねします

* Q10. 外部のSNSやQ&Aサイトなどからお客様の声を収集していますか。

- ☐ 01. 自社で専用ソフトを使って収集している
- ☐ 02. 外部に委託して収集している
- ☐ 03. 収集していない
- ☐ 04. その他 (具体的に)

* Q11. 外部のSNSやQ&Aサイトなどに情報を発信していますか。
該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01. 賞賛にあたるお客様の声にお礼を返している
- ☐ 02. 質問にあたるお客様の声に回答を返している
- ☐ 03. クレームにあたるお客様の声に対応している
- ☐ 04. 発信していない
- ☐ 05. その他 (具体的に)



50%

前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 高齢者や障がいのある方への対応についてお尋ねします

* Q12. 高齢者や障がいのある方への対応についてお尋ねします。特別な施策やツールを設けていますか。

該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01. 専用の電話番号を用意している
- ☐ 02. 専門の相談スタッフを決めている
- ☐ 03. 高齢のお客様や障がいのあるお客様の対応マニュアルを作成している
- ☐ 04. 高齢者用語集（高齢者が理解しやすい言葉）を作成している
- ☐ 05. 地域包括支援センターや行政、警察などと連携している
- ☐ 06. 高齢者・障がい者の対応研修を実施している
- ☐ 07. 認知症サポーター養成講座を開催、もしくは今後開催を予定している
- ☐ 08. その他（具体的に）

- ☐ 09. 特になし



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎著しい迷惑行為についてお尋ねします

* Q13.お客様相談室など消費者対応部門で、社会通念から逸脱する主張・要求を止めようとしていない「著しい迷惑行為」を受けた件数は、前年に比べて変化はありましたか。

- ☐ 01.増えた
☐ 02.減った
☐ 03.変わらない
☐ 04.受けていない

Q14.お客様相談室など消費者対応部門で、どのような著しい迷惑行為を受けたか、「経験があるもの」の欄にすべてチェックしてください。また、その中で特に多いものを3つまでチェックしてください。

	経験があるもの	特に多いもの(3つまで)
01.暴言、威嚇	☐	☐
02.人格否定	☐	☐
03.長時間の居座り、拘束	☐	☐
04.土下座の強要	☐	☐
05.不当な金品、過剰なサービスの要求	☐	☐
06.セクハラ的な言動	☐	☐
07.権威的（説教的）態度	☐	☐
08.高頻度のクレーム	☐	☐
09.その他	☐	☐

09.その他 (具体的に)

* Q15.著しい迷惑行為に関する基準や対応方針・マニュアルを作成していますか。

- ☐ 01.作成している
☐ 02.検討中
☐ 03.作成していない

Q16.Q15で「01.作成している」場合、どのような項目を定めていますか。該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.上司や他の対応担当者への引継ぎ
☐ 02.最後まで一人の対応者が対応する
☐ 03.会社の方針でできないことをはっきり伝える
☐ 04.一定の対応時間を定め、超える場合は対応を終了する
☐ 05.対応終了後における対応者へのメンタルケア
☐ 06.警察・弁護士などとの連携
☐ 07.その他 (具体的に)



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 消費者対応部門で設定している指標についてお尋ねします

* Q17.お客様相談室など消費者対応部門で設定している指標をすべてチェックしてください。

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ 01.応答率 | ☐ 05.社内独自の対応品質
チェック | ☐ 09.NPS調査(他者への推
奨度) |
| ☐ 02.お客様満足度 | ☐ 06.お礼・お褒めの件数 | |
| ☐ 03.苦情件数 | ☐ 07.改善件数 | |
| ☐ 04.二次苦情件数 | ☐ 08.苦情解決日数 | |
| ☐ 10.その他 (具体的に) | | |
| <div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 500px;"></div> | | |
| ☐ 11.指標は設定してい
ない | | |

Q18.Q17で「02.お客様満足度」または「09.NPS調査（他者への推奨度）」をチェックされた方にお尋ねします。お客様満足度・NPS調査(他者への推奨度)の測定方法について、それぞれ該当番号をすべてチェックしてください。

	お客様満足度	NPS調査
01.報告書・代替品等にアンケートを同封	☐	☐
02.対応完了後、電話でヒアリング	☐	☐
03.対応完了後、メールで回答を依頼	☐	☐
04.対応完了後、アンケートを郵送し回答を依頼	☐	☐
05.アンケート用紙を手渡し、回答を依頼	☐	☐



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 業界・行政機関・消費者関連団体との情報交換の状況についてお尋ねします

* Q19.消費者対応に関する情報交換を実施している業界・行政機関・消費者関連団体について、該当する番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.業界内
- ☐ 02.行政機関(所管行政・消費者庁・国民生活センター等)
- ☐ 03.地方消費者行政(消費生活センター等)
- ☐ 04.消費者関連団体(ACAPを除く)
- ☐ 05.いずれも実施していない



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 消費者対応部門でのAI(人工知能)の活用についてお尋ねします

* Q20-1 下記の業務にAIを活用していますか。

	実施中	実施を検討中	実施していない
01.お客様の質問に直接回答する	☐	☐	☐
02.消費者対応担当者が回答する支援を行う	☐	☐	☐
03.1件ごとの対応履歴要約を自動的に作成する	☐	☐	☐
04.対応履歴の蓄積データから分析レポートを自動的に作成する	☐	☐	☐

Q20-2 Q20-1の業務以外で、お客様相談室など消費者対応部門でAIを活用して実施できる業務があればお答えください。

01.すでに導入している業務

02.導入を検討している業務

Q21.Q20-1でAIを活用した業務を「実施中」または「実施を検討中」とお答えの方にお尋ねします。

業務にAIを導入することの目的、あるいは、期待される効果はどのようなことですか。該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01. AIによる24時間365日対応
- ☐ 02. AIを使ったWEB上のキャラクターによる親しみやすい対応
- ☐ 03.より使いやすく迅速な情報の検索
- ☐ 04.他人には話したくないような用件へのAIによる対応
- ☐ 05.担当者の疲れや気分によ左右されない、AIによる安定した対応
- ☐ 06.AIによる、より精度の高い正確な回答
- ☐ 07.AIが消費者対応担当者をアシストすることによる対応の正確性とスピードの向上
- ☐ 08.お客様の感情起伏の可視化による対応中のリスク回避
- ☐ 09.AIを消費者対応担当者の教育へ活用することによる担当者の知識・判断力の向上
- ☐ 10.消費者対応業務の効率化
- ☐ 11.お客様からのコメントのデータ分析やレポート作成業務の効率化
- ☐ 12.機械学習によるプログラムの自動的な進化
- ☐ 13.消費者対応部門のコスト削減
- ☐ 14.人材採用の条件との合致や適性を見極め
- ☐ 15.AIでは対応ができない業務への人材のシフト
- ☐ 16.最新の大量データの利用による情報の収集・分析と体系化
- ☐ 17.社会・業界や競合他社の動きに追随
- ☐ 18.その他 (具体的に)

Q22. AIの活用により消費者対応部門のスタッフの働き方は、どのように変化したいと思いますか。該当番号をすべてチェックしてください。

- ☐ 01.一次対応など定型的・反復的な対応はAIに任せ、人ならではの対応に注力できる
- ☐ 02.会話の自動テキスト化により、スーパーバイザーのサポートや二次対応への引継ぎがスムーズになる
- ☐ 03.対応者の初期研修の一部をAIに任せることで、研修の重点をより高度な内容にシフトできる
- ☐ 04.応対品質評価をAIで実施することで対応者のモニタリング評価は不要か補助的なものになる
- ☐ 05.会話の自動テキスト化により、お客様の声の分析の信頼性や精度が上がる
- ☐ 06.有人対応に関しAIのアシストを受けることで消費者対応業務は大幅に省力化、効率化される
- ☐ 07.その他 (具体的に)

- ☐ 08.該当なし 現時点では分からない

86%

前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

◎ 消費者対応業務の在宅勤務化についてお尋ねします

Q23.消費者対応業務の在宅勤務化についてお尋ねします。

コロナ禍（現在）とコロナ収束後（予定）に分けて、該当するものをすべてチェックしてください。「出社勤務」にはサテライトオフィスへの出社を含みます。

* 01.コロナ禍（現在）の状況についてお答えください。

	在宅勤務	出社勤務
01.電話対応	☐	☐
02.メール対応	☐	☐
03.その他	☐	☐

* 02.コロナ収束後（予定）の状況についてお答えください。

	在宅勤務	出社勤務	わからない
01.電話対応	☐	☐	☐
02.メール対応	☐	☐	☐
03.その他	☐	☐	☐



前へ

次へ

2021年度 企業における消費者対応体制に関する実態調査

ご協力ありがとうございました。

調査へのご協力、ありがとうございました。

入力内容は10月20日まで、何度でも修正することができます。
修正される場合は、調査のURLをクリックして再開してください。

[今回の調査について任意でお答えください。他の方に確認が必要な質問はありましたか？](#)

- ☐ 他部署の方に質問した ☐ 自部署の方に質問した ☐ 自分自身ですべて回答した

完了ボタンを押して調査を終了してください。



前へ

完了