

新型コロナウイルス感染拡大・緊急事態宣言発令に伴う 会員企業の対応状況アンケート

2020 年 4 月
お客様満足研究会

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、会員各社がどのようにお客様対応体制を工夫されているか、また問合わせ状況に変化が見られるか、会社全体でのコロナ対策がどうなっているか、について会員各社にアンケートでおたずねしました。

アンケート実施期間 2020年4月20～23日
回答社数 44社

1. 相談室の対応

通常通りの対応企業が半数近く、半数以上の企業がいつもと違う対応の体制をとっていたようです。どの企業もそれぞれの事業形態に応じて、いろいろな対策をとっていました。

回答で具体的に上がった対応を集計してみました。実際は回答の文面に記載されていない企業も多いのではないかと想像できます。

電話のガイダンスで対応体制の変更を伝えるようにした企業やホームページで窓口の対応状況を告知している企業もありました。

通常どおりの対応	21 社	48%
電話対応を中止	3 社	7%
電話回線を減らして対応	2 社	5%
メール受付中止	1 社	2%
受付時間短縮で対応	9 社	20%
交代勤務(人数削減を含む)	17 社	39%
在宅勤務	10 社	23%
一部在宅勤務	8 社	18%
時差出勤	1 社	2%
訪問対応を避ける・中止	2 社	5%

2. 対応件数

減っている企業の数が一番多く、コロナ関連の商品を扱っている企業では件数が増えています。企業側の対応時間の短縮・電話回線の減少などにもよりますが、お客様側が電話相談を控えた可能性もあるかもしれません。

減っている (メールは増加している)	19 社 4 社	43% 9 %
変わらない	10 社	23%
増えている (コロナ関連商品がある)	8 社 5 社	18% 11%
その他(商品・問い合わせカテゴリにより増減が違う)	3 社	7%
未回答(不明)	4 社	9.1%

3. 企業全体での対策

各企業で新型コロナウイルス感染防止として推奨されている様々の対応をとっていました。

在宅勤務、時差出勤、交代勤務など
出社前の体温測定(37.5℃超は出社しない)
社内でもマスク着用
手洗い・消毒、換気の徹底
3密防止策
出社が必要な場合の車通勤許可
出張制限、来客制限
会議・打ち合わせの中止・制限
エレベーターの使用中止
食堂の利用方法の変更、利用時間の調整
テレワーク用のパソコンのシステム整備

※各社の回答内容の詳細は、別資料にまとめています。