

『お客様対応部門についてのアンケート』 結果報告書

2019年3月
一般社団法人 日本ヒーブ協議会
お客様対応を考える分科会



アンケート実施概要

◆アンケートの目的

各企業・団体のお客様対応や実施状況を調査し、会員企業・団体へ情報提供することにより、お客様対応業務の運営改善や更なるお客様満足度向上に活かしていただくため

◆調査対象

一般社団法人 日本ヒープ協議会の正会員企業・団体 61社・団体

◆調査期間

2018年12月～2019年1月

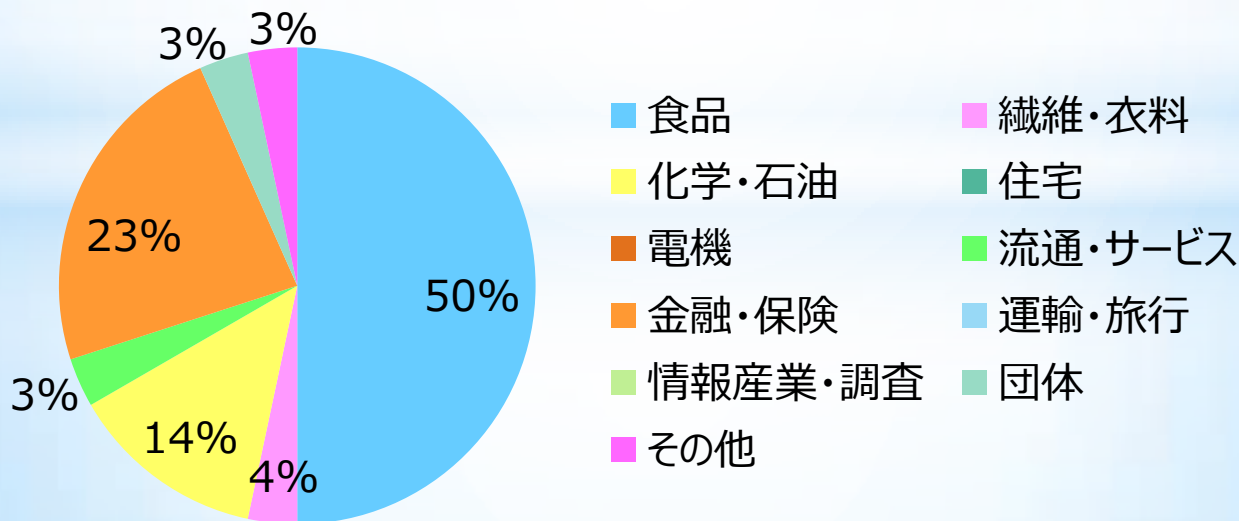
◆調査方法

eメールによる調査依頼、アンケート返送による回答・回収

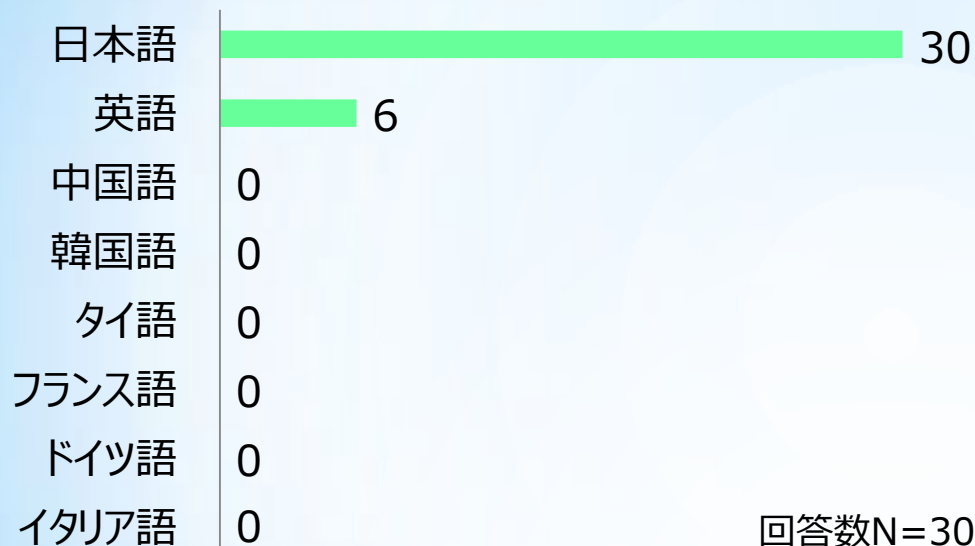
◆回答数

30（29社・団体）（回答率49.2%）

◆業種



Q 1 : お客様対応部門で対応できる言語はどれですか。あてはまるものすべてにチェックしてください。

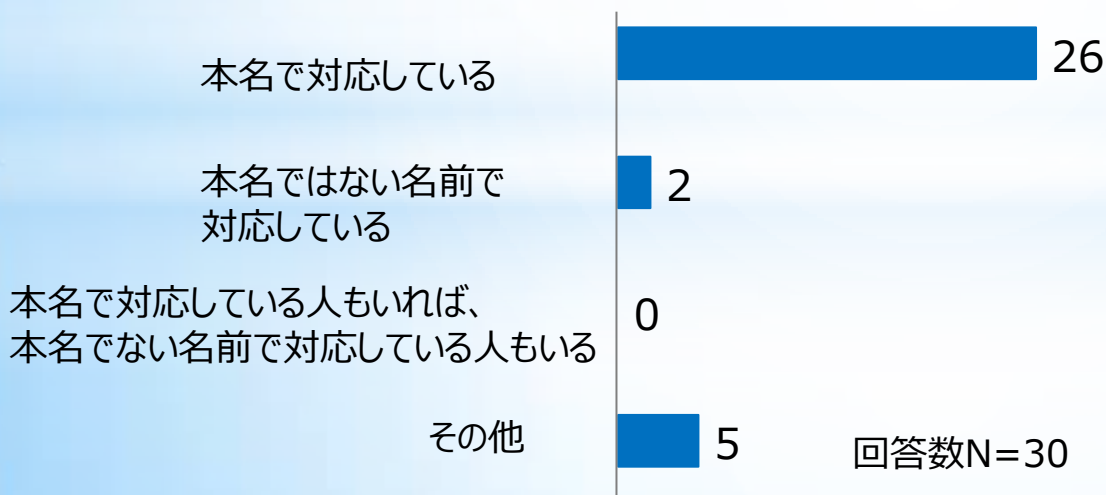


・ほとんどの企業・団体が日本語対応のみで、日本語・英語以外での対応をしている企業・団体はなし

<その他>

・英語対応はメールのみ、お電話はメールにお問い合わせ直しを依頼

Q 2 : お客様へは本名で対応していますか？



・ほとんどの企業・団体が本名で対応している

<その他>

・基本的に名乗らないが、名乗るときは本名

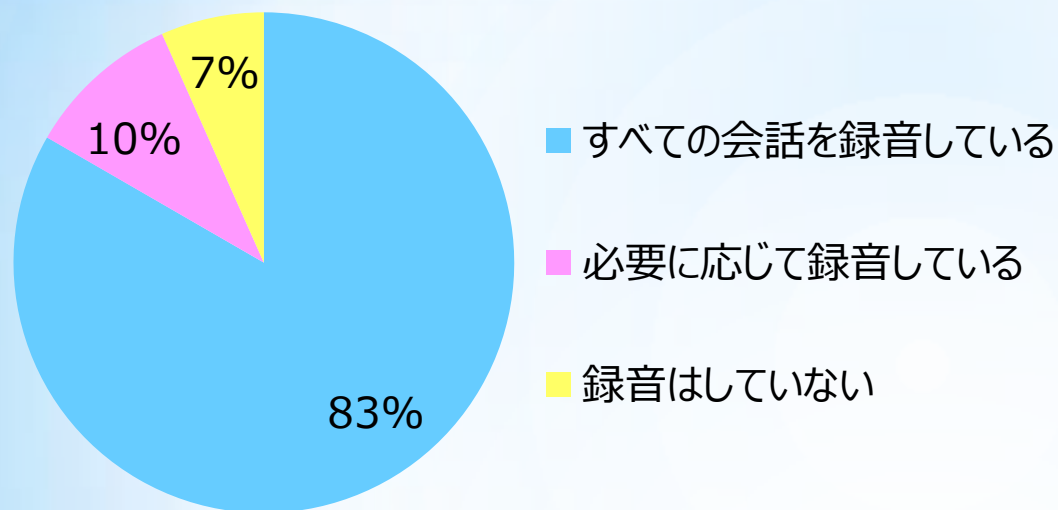
・管理職の社員のみ、訪問の可能性があるので本名を名乗る

・メールは苗字のみ

・メール、手紙は記名なし

・メールのみ、本名でない名前で対応

Q 3 : お客様との会話を録音していますか？



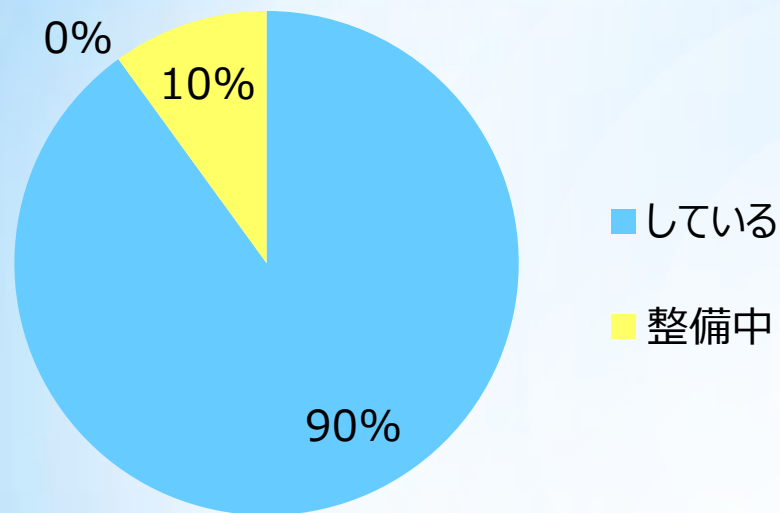
- ・「すべての会話を録音している」「必要に応じて録音している」と回答した企業・団体が90%超
- ・「録音はしていない」と回答した企業・団体が7%
- ・ほとんどの企業・団体でお客様からのお申し出に正確に回答するための機能を有している

Q 4 : Q 3で「すべての会話を録音している」、「必要に応じて録音している」とお答えの方に伺います。録音することを事前にお客様に通知していますか？



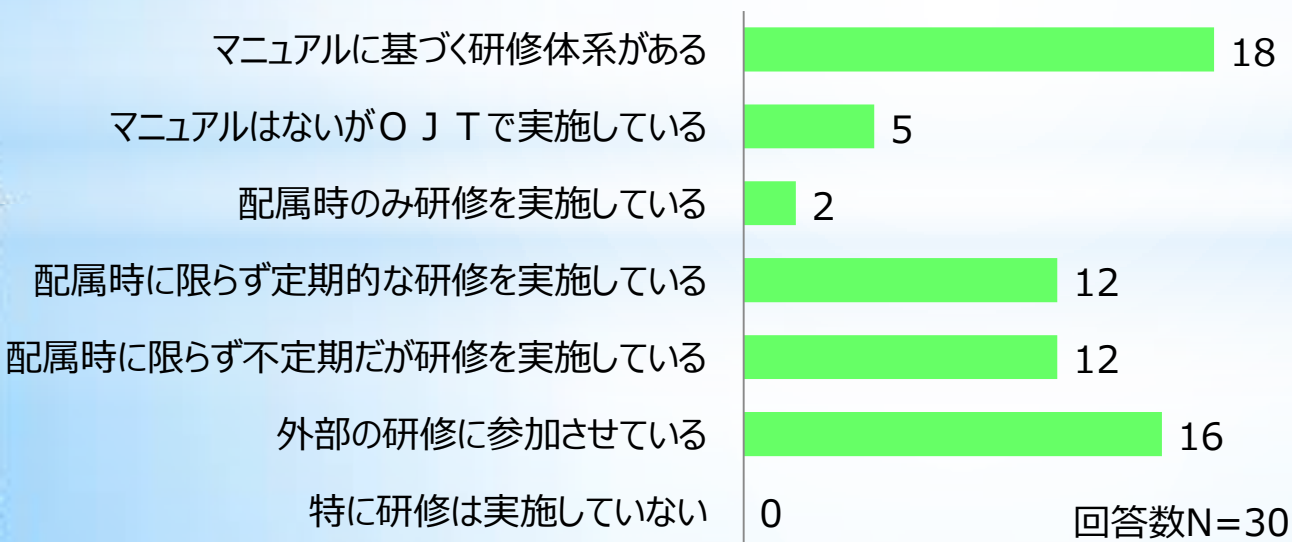
- ・会話を録音することについて、すべての企業・団体が事前に音声またはホームページ等でお客様に通知している

Q 5 : お客様対応マニュアルは整備されていますか？



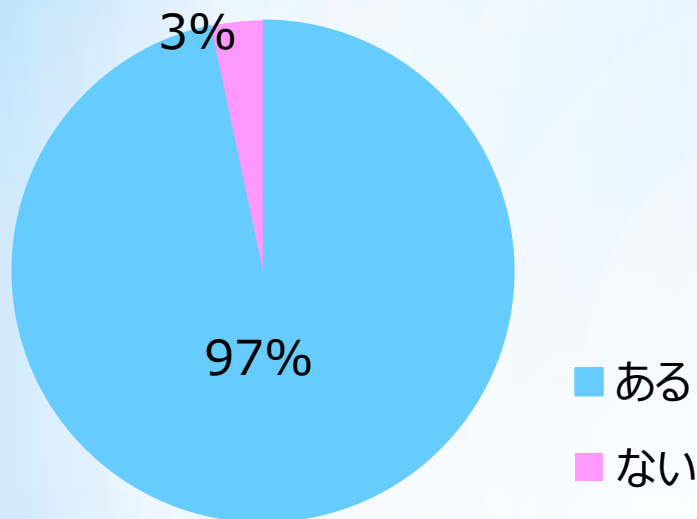
・お客様対応マニュアルを「整備している」と回答した企業・団体が90%
「整備していない」と回答した企業・団体はなし
「整備中」と回答した企業・団体が10%

Q 6 : お客様対応者に対する研修を実施していますか？あてはまるものすべてにチェックしてください。



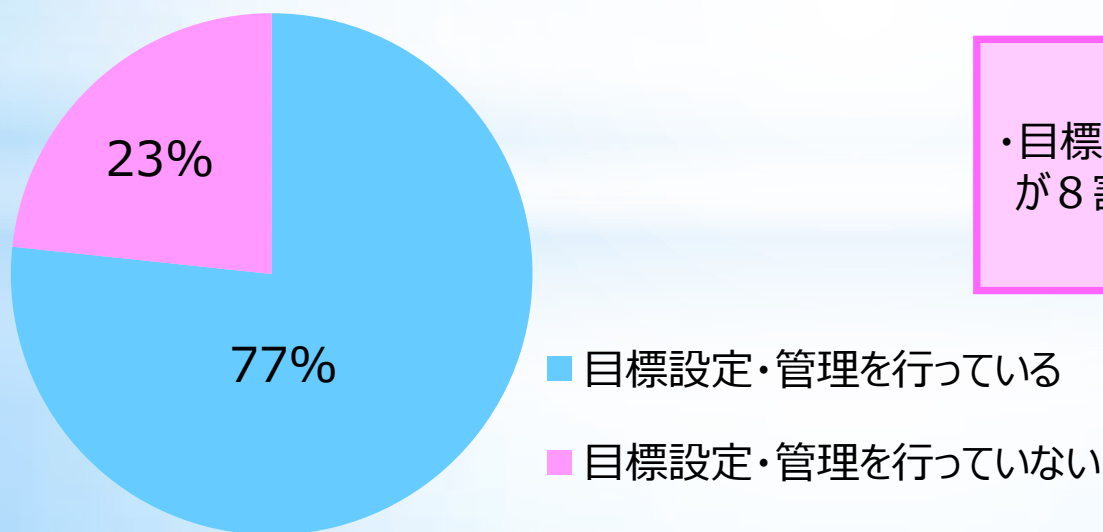
・マニュアルに基づいて研修を実施、または外部の研修に参加している企業・団体が半数以上
・「研修を実施していない」と回答した企業・団体はなし
・すべての企業・団体に継続して研修を実施しており、お客様対応スキルアップが図られている

Q 7 : 2次クレーム、3次クレームになったときの交代体制はありますか？



・ほぼすべての企業・団体で2次クレーム・3次クレームになったときの交代体制がある

Q 8 : お客様対応部門において、部門の定量的な目標設定・管理を行っていますか？



・目標設定・管理を行っている企業・団体が8割程度

**Q 9 : Q 8で「目標設定・管理を行っている」とお答えの方に伺います。
部門の目標として採用している管理指標にあてはまるものすべてにチェックしてください。**



・「お客様満足度」「対応品質・対応スキル」を目標設定・管理している企業・団体が半数以上

<その他>

- ・1次対応完了率
- ・応答率
- ・受電率
- ・ワンストップ率
- ・ミステリーコール評価
- ・お客様推奨度 N P S 指標
- ・メールの初回返信日数

**Q 1 0 : Q 8で「目標設定・管理を行っていない」とお答えの方に伺います。
目標設定を行っていない理由にあてはまるものすべてにチェックしてください。**

目標設定・管理は必要だと思うが、何を管理指標にすればよいのかわからない

0

お客様対応業務は目標設定・管理が難しい業務だから

4

目標設定・管理は必要ない

1

目標や成果を数値で表すことが難しい

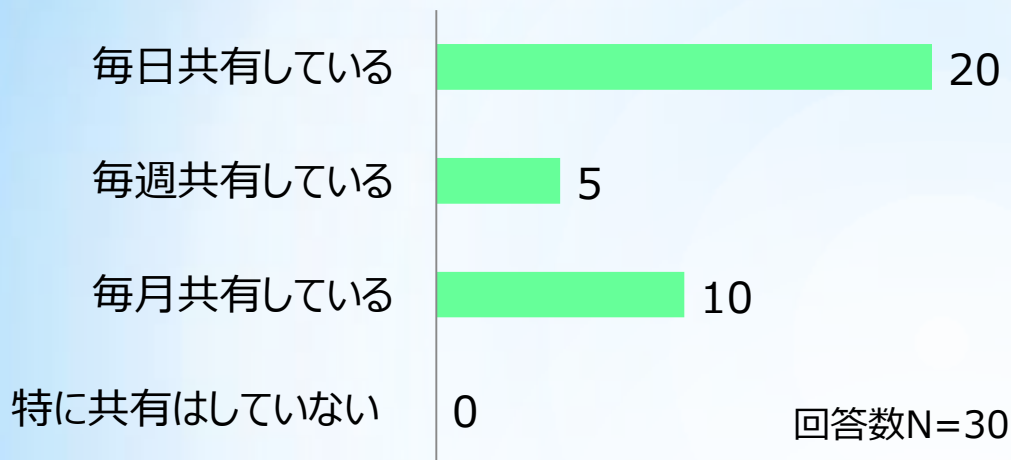
4

その他

0

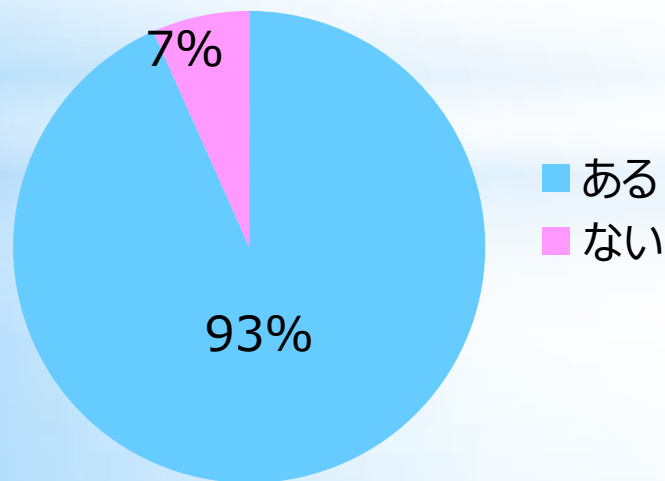
回答数N=7

Q 1 1 : お客様相談情報の社内共有状況について教えてください。



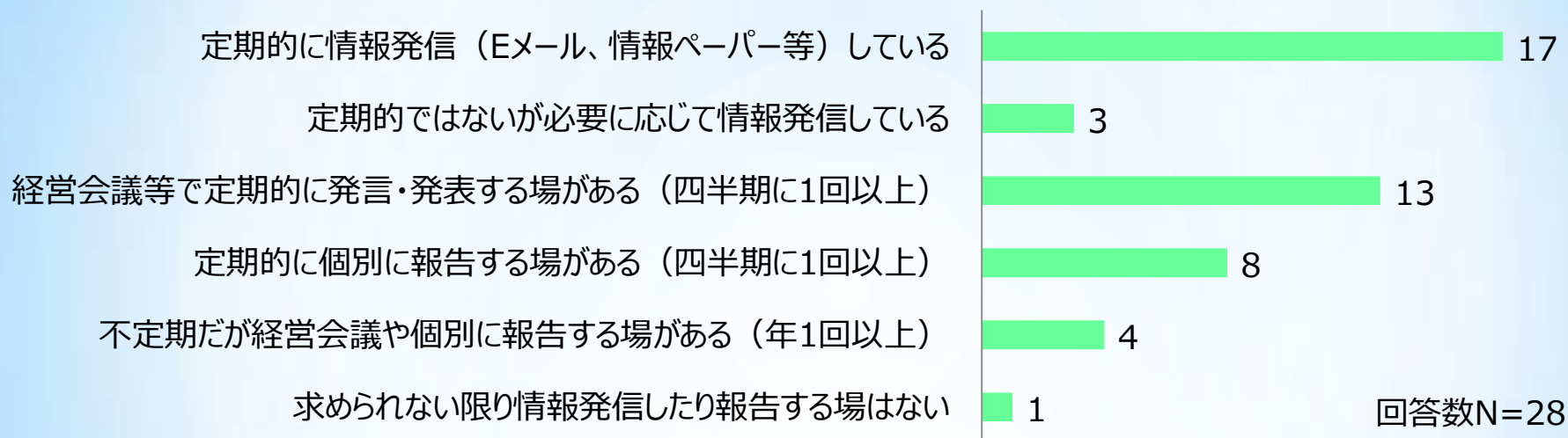
- ・「毎日共有している」と回答した企業・団体が7割程度
- ・「特に共有はしていない」と回答した企業・団体はなし
- ・すべての企業・団体できちんと社内共有されている

Q 1 2 : お客様対応部門はトップマネジメント（経営会議等の会議体も含む）と関わりがありますか？

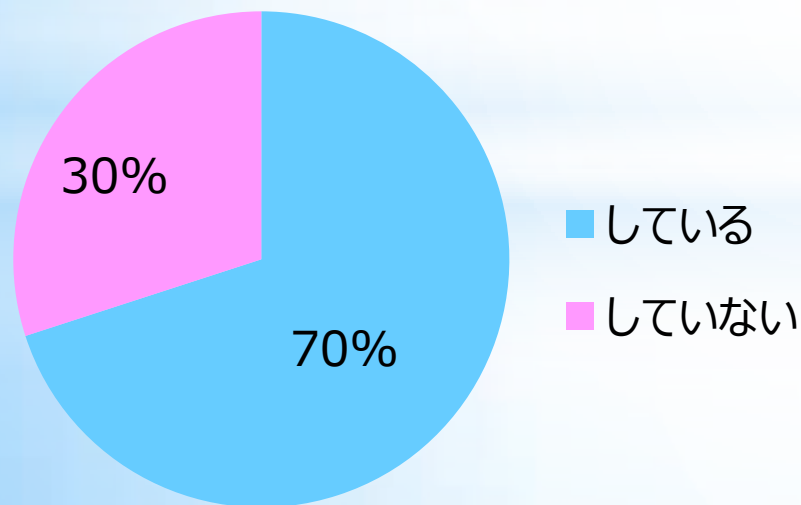


- ・「関わりがある」と回答した企業・団体が93%
- ・「関わりがない」と回答した企業・団体が7%
- ・ほとんどの企業・団体でトップマネジメントとの関わりがあり、トップの関心が高まっていることが伺える

Q 1 3 : Q 1 2で「ある」とお答えの方に伺います。トップマネジメントとの関わりについてあてはまるものすべてにチェックしてください。



Q 1 4 : お客様からの相談内容を必要に応じて消費者庁・国民生活センター・消費生活センター・警察・保健所などの第三者機関と連携していますか？



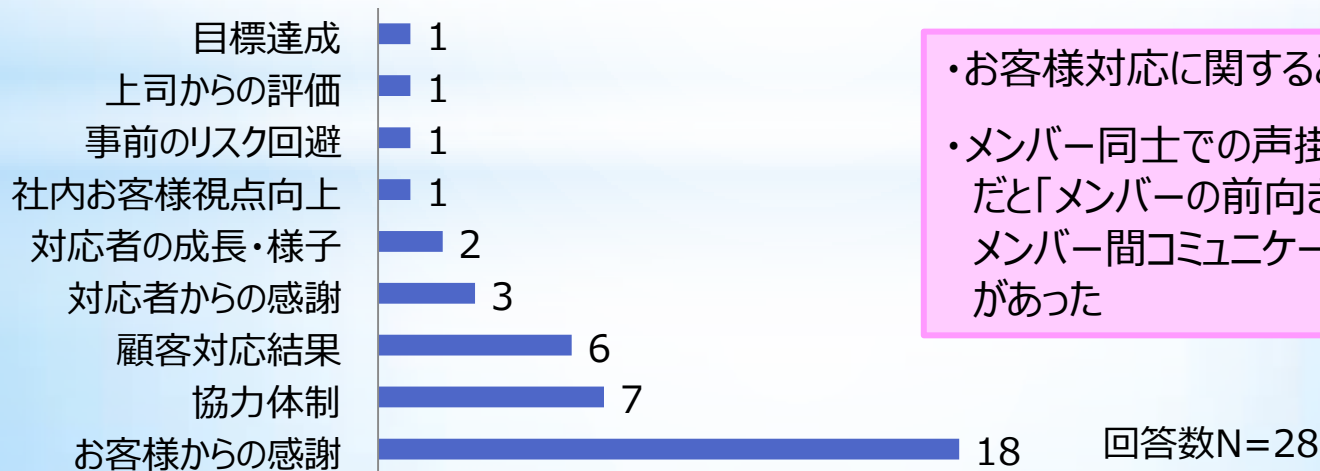
・「している」と回答した企業・団体が7割
＜その他＞
「件数は多くないが、内容によっては関係部署を通じて報告することがある」、
「自社からというより、お客様が第三者機関に申し出て、機関から照会が入るケースがある」と回答した企業・団体あり

Q 1 5 : モチベーションアップのために部署で実施していることがあれば教えてください。



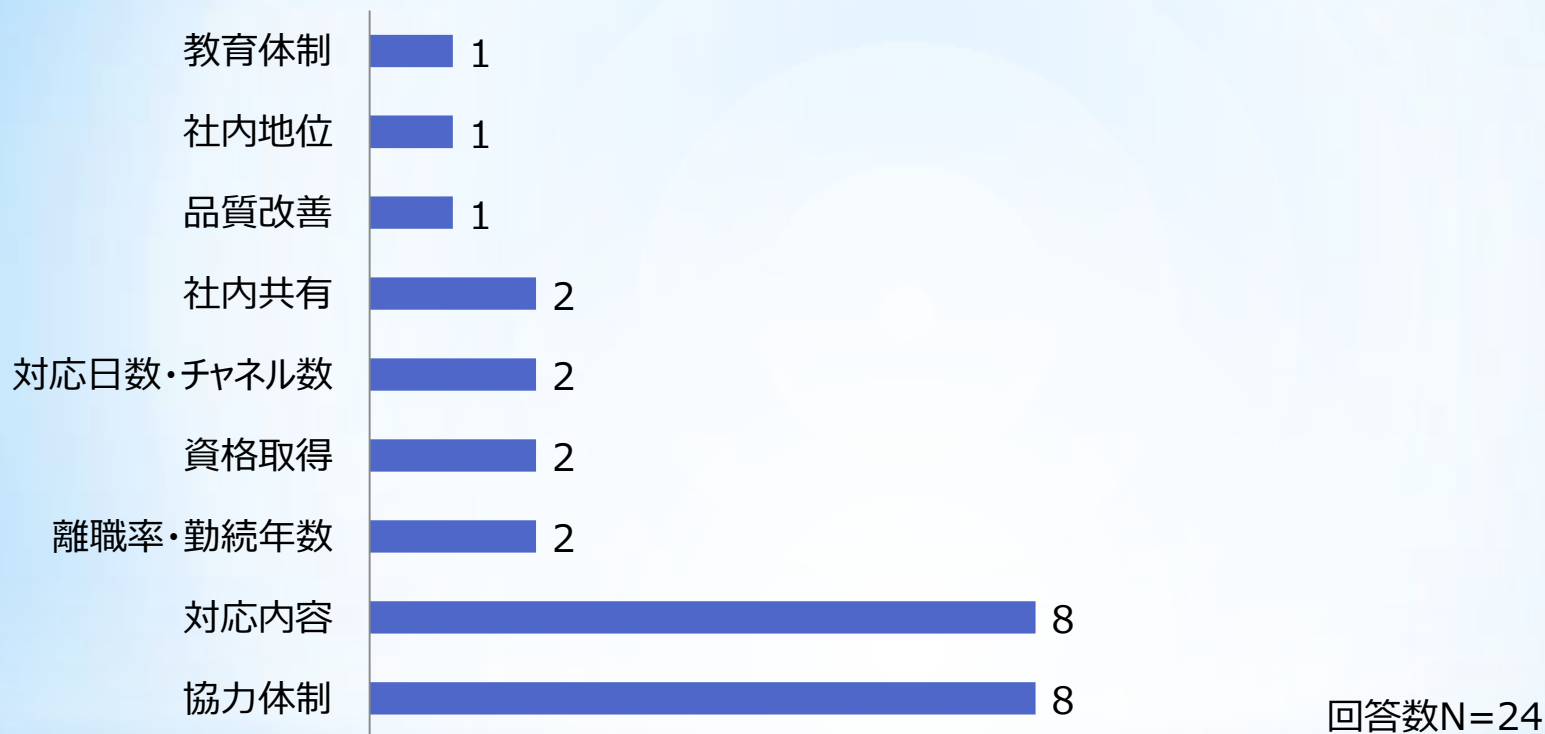
- ・表彰対象・・・部署内投票(いいね!)による対応優秀者、件数、目標達成、勤続年数
- ・懇親会・・・ハロウィンパーティーの実施も!
- ・コミュニケーション・・・記載はなくともほとんどの企業が「コミュニケーション」を大事にしているよう

Q 1 6 : ご自身のモチベーションが上がると感じること(時)はどのようなこと(時)ですか?



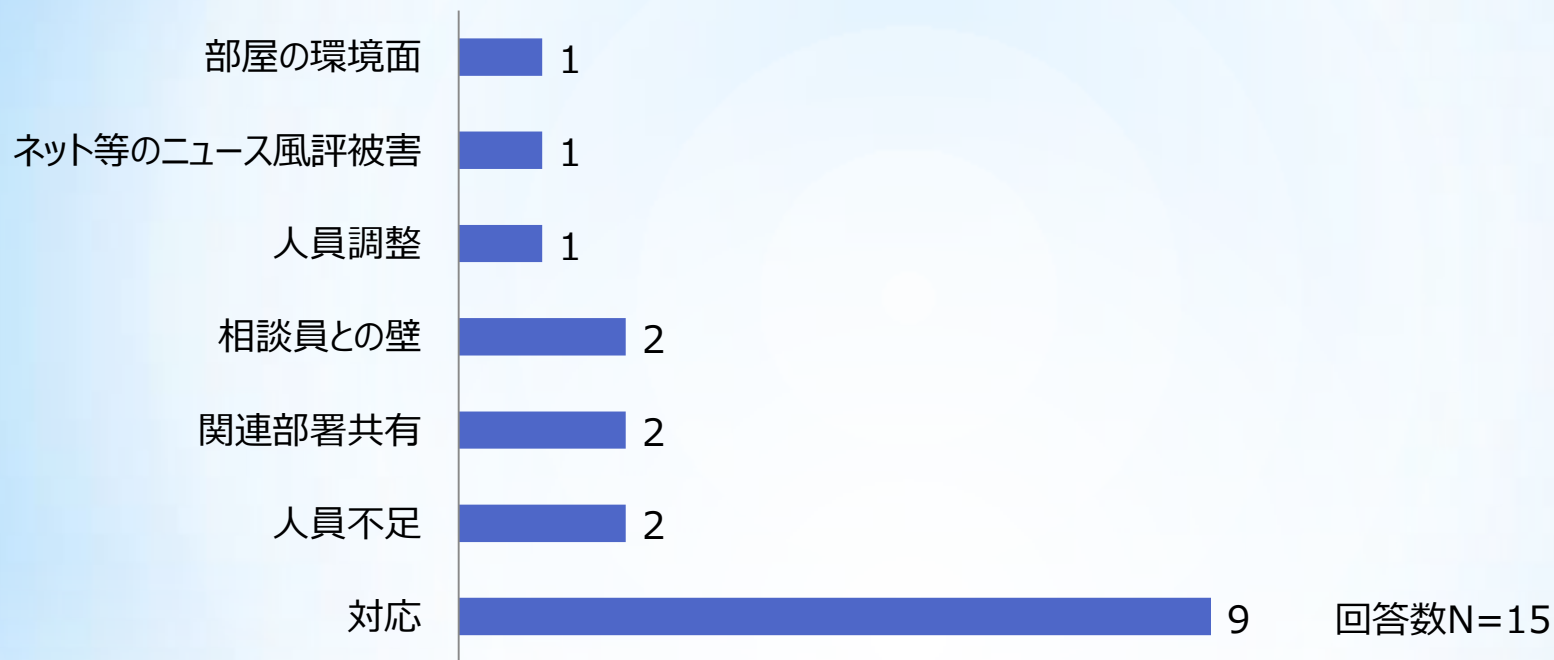
- ・お客様対応に関することがほとんど
- ・メンバー同士での声掛けや、管理者の立場だと「メンバーの前向きな業務姿勢」など、メンバー間コミュニケーションに関連する内容があった

Q 17 : 自社のお客様対応部門の自慢できる点があれば教えてください。



- ・協力体制・・・アットホームさ、雰囲気が良い、仲のよさ、個人の個性や得意分野を活かしている、個人ではなくチームで対応していること
- ・対応内容・・・365日対応、全件訪問対応、お客様に寄り添う対応、各拠点で同一の方針をかかげている
- ・資格取得・・・コールセンター業務の国際基準品質規格の「COPC CSP規格」認証を取得
- ・社内共有・・・お客様の声を聴く会の実施

Q 1 8 : お客様対応に関して、ご自身がなにかお困りのことなどがありましたら ご自由にご記入ください。



- ・対応・・・エスカレーション、高齢者、話の長いお客様、お客様の誤解によるお申し出、メール時の言葉選び
コミュニケーションツール不足
- ・関連部署共有・・・分析方法・声の活用方法、他部門のモチベーションアップの繋げ方
- ・相談員との壁・・・対応者が子会社、海外、スムーズな情報共有のむずかしさ、対等に話し合えない

アンケートまとめ

以上の結果から、以下の5点が重要であり、職場の団結力を生むものと考えられる

- ◆ お互いがお互いの手助けをする協力体制
- ◆ 何でも話せる・相談できる職場
- ◆ 職場メンバーとの日々のコミュニケーション
- ◆ 上司や同僚からの声かけ
- ◆ 情報発信・情報共有

一方、お客様対応に関して、自身が困っていることとしては、「高齢者対応」や「話の長いお客様への対応」と回答している企業・団体が多く、今後、お客様対応スキルのより一層の向上が求められている

～お客様対応を考える分科会では、今後も、お客様対応の品質向上、お客様の声を“キク”スキルを向上し、顧客満足度向上につなげる活動を実施していきます～