



経済産業省
中小企業庁 総務課 御中

**令和2年度中小企業実態調査事業
(新型コロナウイルス感染症対策にかかる中小
企業・小規模事業者に対する持続化給付金に
係る調査委託事業)**

調査報告書

2020年6月
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

ご報告内容

1. 運営体制
2. 実績値
3. 問い合わせ内容・VOC
4. 改善・提案
5. 在宅勤務実施報告
6. 全体総括

1. 運営体制

実施概要は以下のとおり

事業名	令和2年度新型コロナウイルス感染症対策にかかる中小企業・小規模事業者に対する持続化給付金に係る調査委託事業
実施期間	2020年4月27日～2020年6月30日
実施概要	持続化給付金に関する中小企業・小規模事業者等からの問い合わせ・意見等に対して電話対応を行う。 本給付金の申請要領公表後は、問い合わせ等がますます増加することが見込まれるため、相談窓口を増設し問い合わせ対応の体制強化を図る

運営体制詳細は次ページに記載

1. 運営体制

本業務は以下記載の体制にて運営

<拠点>

札幌/仙台コンタクトセンターの2拠点運営

<人数と対応業務>

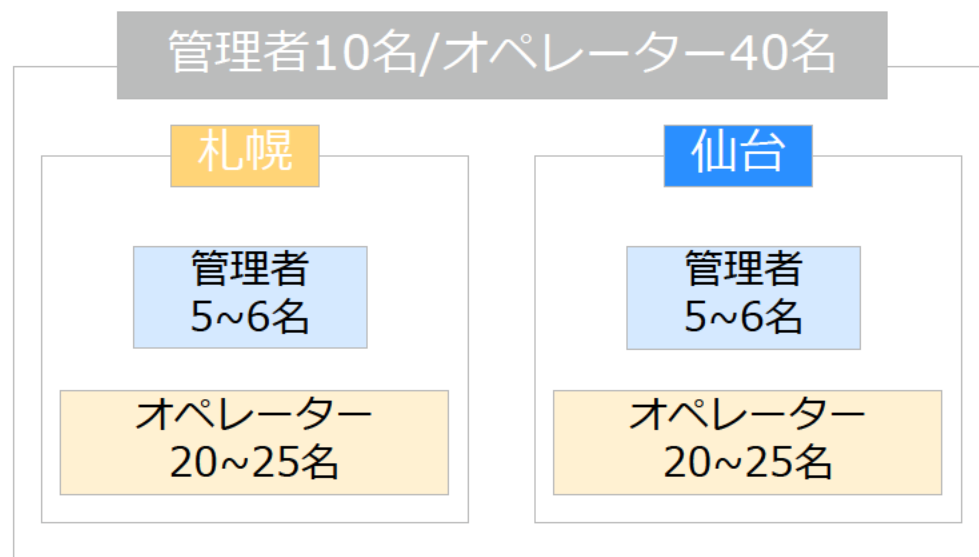
管理者	10名	エスカレーション対応、マニュアル作成、法令情報収集、アップデート情報更新、ツールメンテナンス 他管理業務全般
オペレーター	40名	問い合わせ対応

各拠点に管理者/オペレーターを配置。※日々のお出勤状況は別紙提出の業務日誌に集約

<運営方法>

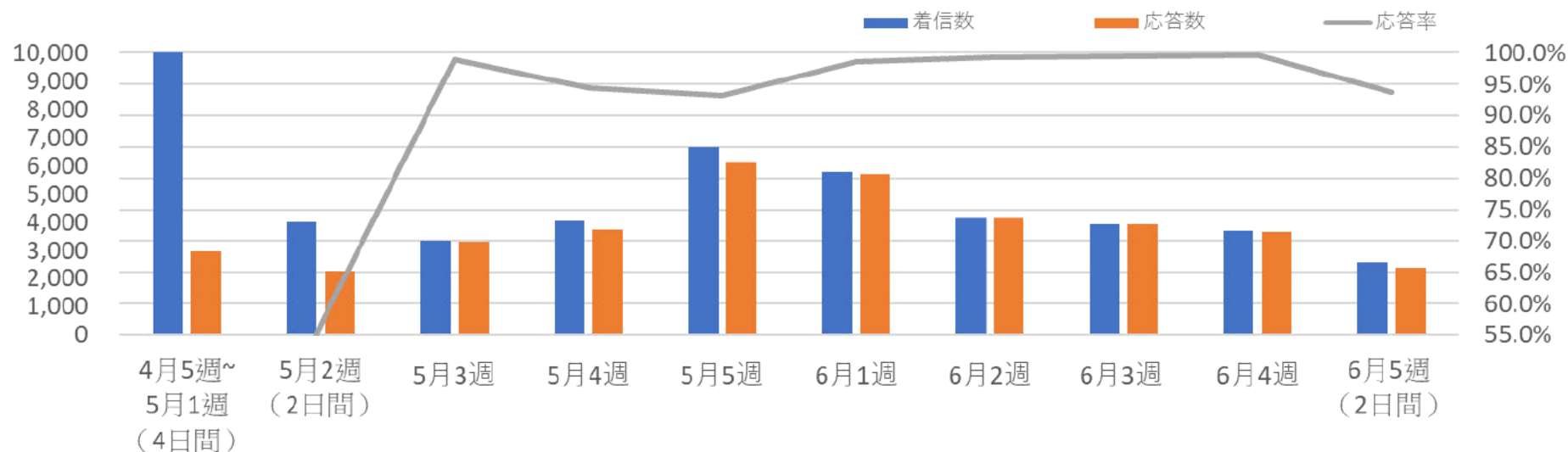
1. 各拠点で管理者5名/オペレーター20名になるよう調整
2. 1で調整しきれない場合、管理者をオペレーターに変更し、窓口数を担保

※概ね上記方法で調整可だが、
やむをえず拠点内調整が難しい場合は
情報連携ツールSlackにて拠点間連携にて
調整依頼を行うこととし、
稼働確保ができる体制を整備した



2. 実績値

合計 入電数：111,736件 応答数：38,213件 各週の平均応答率84.0%

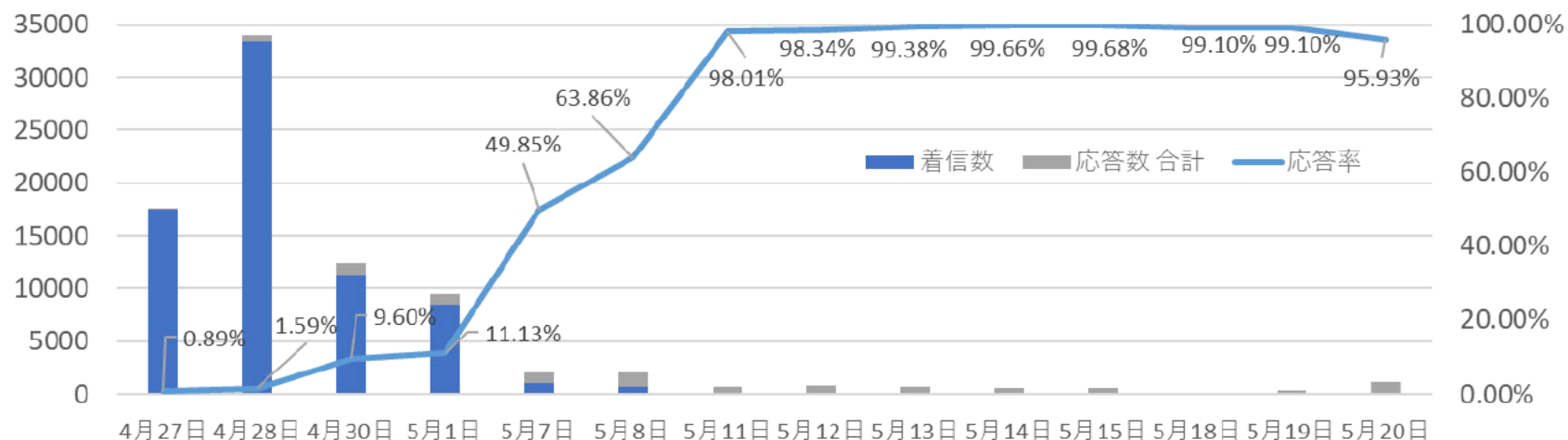


着信数	73,518	4,001	3,347	4,055	6,658	5,776	4,179	3,945	3,685	2,572
応答数	2,954	2,274	3,312	3,730	6,133	5,687	4,147	3,920	3,673	2,383
応答率	5.8%	56.9%	99.0%	94.5%	93.2%	98.6%	99.3%	99.4%	99.7%	93.7%
トピック	★中小企業金融・給付相談窓口			5/18~ 持続化給付金申請 事前相談専用窓口						
	5/1 申請開始			5/20 HPにて 番号開示		6/5 サポート会場 運営開始	6/12 二次補正予算 成立		6/26 給付対象拡大	
						6/10~ 一部テレワーク開始				

- ・4月：開始当初は研修と同時並行での受電となり応答率が低くなったが、4月最終日には全員着台し応答数も増加しかし、そもそもの問い合わせ件数自体が多い時期であったため、応答率は非常に低い数値となった
- ・5月：4週目の18日より事前相談窓口として独自運営開始。申請から2~3週越えたあたりから、申請後の不備や未入金問い合わせも増加
- ・6月：サポート会場や二次補正予算についてなど質問の種類が多様となってきたが、申請から1ヶ月経過し入電件数は落ち着き始めたため、一部オペレーターによる在宅勤務を開始。品質落とすことなく対応でき、有効な運営手段のひとつであることが実証できた

2. 実績値

開始直後～5月前半の数値について

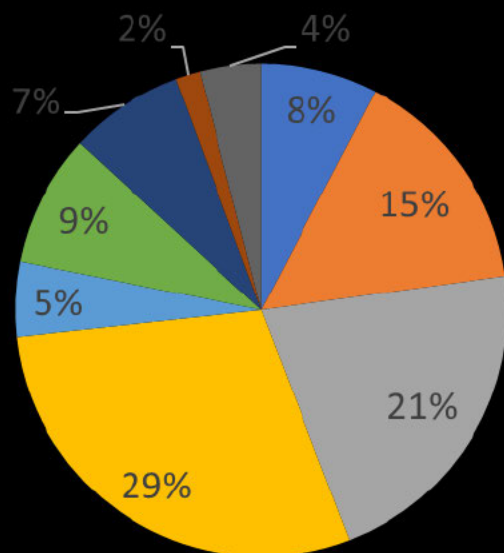


	4月27日	4月28日	4月30日	5月1日	5月7日	5月8日	5月11日	5月12日	5月13日	5月14日	5月15日	5月18日	5月19日	5月20日
着信総数	17,613	33,910	12,475	9,520	2,006	1,995	702	783	644	584	634	111	333	1,155
応答数	157	539	1,198	1,060	1,000	1,274	688	770	640	582	632	110	330	1,108
放棄数	17,456	33,371	11,277	8,460	1,006	721	14	13	4	2	2	1	3	47
応答率	0.89%	1.59%	9.60%	11.13%	49.85%	63.86%	98.01%	98.34%	99.38%	99.66%	99.68%	99.10%	99.10%	95.93%

- ・ 開始～5/1：早期申請を検討している方々からの入電により、日に1万件を優に超える爆発的な入電数が継続
申請日当日の5/1は申請サイトのサーバーダウンもあり「申請できない」という入電が一時的に多く発生した
- ・ 5/11～15：申請要領や方法が全体に行き届いたためか問い合わせが減少傾向になるも、14日から入金日確認の入電が徐々に増加
- ・ 5/18～19：事前相談窓口として独立。電話番号が公開されるまでの2日間は入電数が少なかったため、2拠点ともオペレーターへ自席での追加研修を実施。特例申請における必要書類や代替書類、法令など、知識スキルの平準化を進めた
- ・ 5/20～：おおよそ1,000件前後の入電数が継続するようになったが、上記2日間の研修で全体のスキルアップができたことで幅広い回答を素早く適切に行えるようになり、応答数も増加。応答率90%以上を維持できる状態になった

3. 問い合わせ傾向・VOC

4~6月 総計



カテゴリ	件数	割合
給付金概要について	3,839	7.7%
申請方法について	7,575	15.1%
給付要件について	10,704	21.4%
書類について	14,574	29.1%
特例について	2,468	4.9%
申請サポート会場について	4,335	8.7%
申請後	3,768	7.5%
意見・要望	811	1.6%
その他	2,015	4.0%

特に多くお問い合わせいただきました内容は以下でございます

書類について

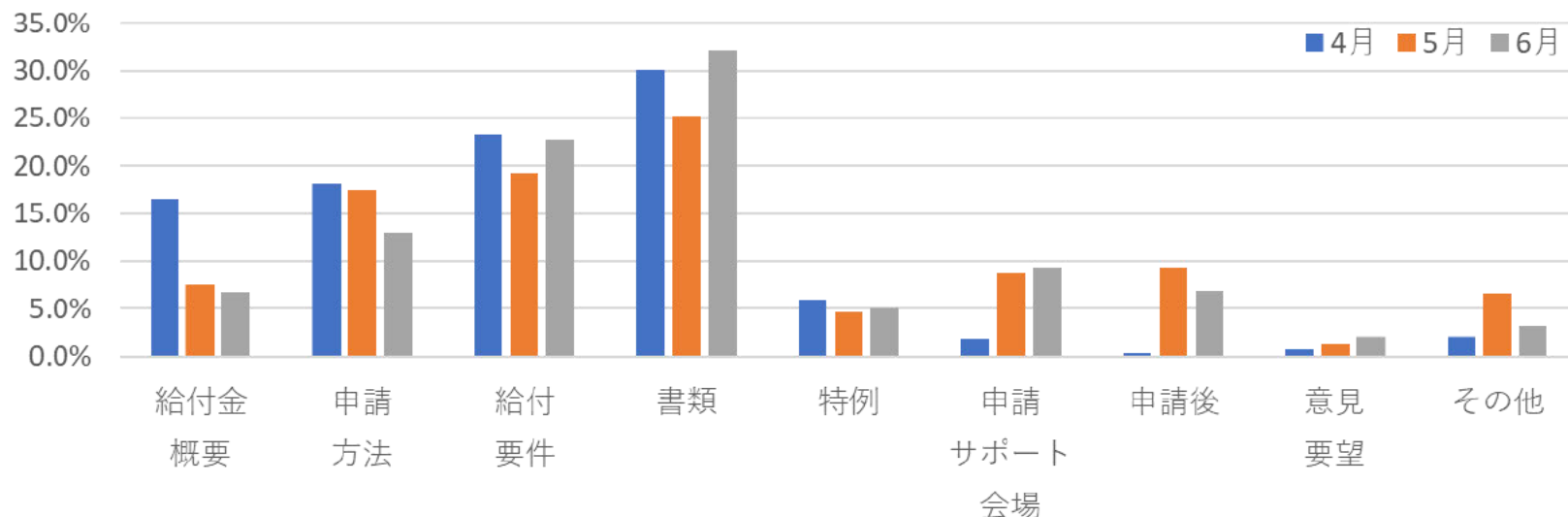
- ・確定申告関連：まだ終わっていない/書類に印がない/青色・白色それぞれの必要書類について
- ・売上台帳：ゼロの場合はどう記載すればいいのか/レシートを台帳としている場合は/記載に必要な項目は
- ・農業・漁業の場合、年間売上で申請していて各月が不明。どんな申請書類は何を準備すればいいのか

給付要件について

- ・フリーランス：全部雑所得申請している/開業届は出していない/今年から独立
- ・開業日：今年創業/去年創業したが売上は今年に入ってから/
- ・親会社の資本金が10億円以上だが自社は資本金1億。自社は対象か
- ・複数の事業をしている場合、合算申請か個別申請か

3. 問い合わせ傾向・VOC

4~6月 各月の傾向



各月傾向

- ・ 4月：申請開始前ということで給付概要についての質問が多かった。また、サイト掲載情報を確認せず（できず）問合せをされる方が多かったため、電話対応時に一緒にサイト・FAQを確認しながら案内。約60%の問合せがFAQにて回答可能なものだった。
- ・ 5月：事前相談窓口として運営開始後は、概要説明の割合は減少。申請の仕方がわからない、ネット環境がなく申請できないなど準備はできたが申請に進めないという声や、フリーダイヤルが繋がらない、不備内容への異議などご意見の入電も増加し始めた。
- ・ 6月：開始から1ヶ月経過し概要や申請方法の認知度が上がったためか、問い合わせ減少。二次補正予算の確定前後の6月中旬頃から要件についての問い合わせが増加。対象要件が確定し大々的に広報された直後の29日（月）は直前の平均入電数の倍近い1,500件の入電あり。継続して関心が高い施策であることが数値にも現れた。

3. 問い合わせ傾向・VOC

ご意見ご要望について、以下抜粋してご報告いたします

フリーダイヤル

- ・繋がらない
- ・申請中だがエラーで進めない。フリーダイヤルにも先週からずっとかけているが繋がらない。どうなっているのか
- ・フリーダイヤルへ架けたらこちらに電話すると言われた
- ・2019年3月から事業を始めたが申請必要書類は何か。フリーダイヤルでは開業届は必要ないと言われたが本当か

サポート会場

- ・高齢でネット環境なし。相談しながら申請したいができるか
- ・不備修正のために会場にいてもよいか
- ・今期の決算書がまだなので前年度の決算書を持っていったらそれではだめだとサポート会場でいわれた
- ・代理の方が申請にくるとのことだったが受け付けてもいいのか（商工会議所の方からの問い合わせ）
- ・申請サポート会場でお願いしたら、ID・パスワードも教えてもらえず。大丈夫か聞くと、詐欺ではないので心配なら取り消そうかと逆切れされた
- ・サポート会場で申請してきたが、ID、パスワードが知らされていない。今後何もできないが、どうしたらよいか

ご意見・ご要望

- ・外国の方でも事業をやっている方は多いため、できれば英語版の申請ページも作ってほしい
- ・給付金が来ないが、自分より後に申請した友人には給付されている。なぜそのようなことが起こるのか
- ・サポート会場に行く人はメールアドレス無い人が多いから、その時の対応方法を統一したほうがいいのではないかと
- ・決定通知が届いたが申請時に口座番号が間違っており入金が無い。入力内容と画像に相違あるのに審査通るのはおかしい

3. 問い合わせ傾向・VOC

対象範囲拡大後のお問い合わせについて、気になるものをピックアップいたしました

<フリーランス系>

- ・フリーランス向けには何が変わったのか
- ・開業届を出していない場合の代替書類はあるか
- ・事業収入があると、給与所得を使えないと書いてある。給与所得が主なので、合算申請させてほしい
- ・主たる収入は給料所得だが、事業収入もわずかにある場合は申請してもよいのか

<開業系>

- ・10年前に開業したが数年は休業し2020.2に再開した。再開届を開業届の代わりとして提出し申請してもよいのか
- ・2020年1月開業。提出日が2020年5月1日以降のものだと申請は難しいのか

<再申請>

- ・一度申請済。その際は雑所得だった。雑所得が申請できるようになったので再申請したい
- ・飲食店で既に給付済みだが別に今年1月に始めた学習支援事業がある。今回の給付対象要件に該当のため申請してよいのか

<税理士・契約系>

- ・開業間もないため税理士との付き合いがないがどうしたらよいのか
- ・代行申請を税理士に依頼する際、事前に国や自治体から代行申請金を渡すなど調整することはないか
- ・契約している職人から「業務委託契約書」にサインをしてくれと頼まれたが何故か

ご意見・ご要望

- ・大臣の答弁で、事業所得申告でも収入内訳書を提出すれば通ると言っていたのに、なぜ受け付けてもらえないのか
- ・フリーダイヤルに電話をかけて指示通りにダイヤルを1押すとこの番号は使われていないという案内になる
- ・対象者拡大になったのはいいが、なぜ業務委託契約を結んでいても扶養に入っている人が対象外なのか。緩和してほしい
- ・「持続化給付金に係る収入等申立書」は、顧問契約が必要ないと手続き出来ないと税理士に言われた
税理士の顧問契約をする必要がない人（自分で経理をしている人など）も一定数おり、その人たちは代わりにどういう書類が必要なのかを提示してほしい
- ・税理士による押印などは不正しようと思えばできる。税務署で発行できる所得税証明書などを代替えにしてほしい

4. 改善・提案

今回の運営を振り返り、以下を改善・提案事項としてご報告いたします

窓口対応について

■心情に寄り添うことを全体方針として打ち出した

本窓口では、正しいご案内はもちろん、問い合わせ者の心情理解に重点を置き対応することを全体方針とした

↳窓口対応によるクレームはほぼ発生せず。クレーム抑制ができていた

給付対象外になる方も、最初は感情が昂っていたが次第に落ち着きを取り戻し終話するケースが多くあった

情報展開について

■想定できるイレギュラーのFAQ追加（FAQの充実）

新規特例（開業したばかりで確定申告がまだできていない）や農業・漁業・林業など特殊な確定申告条件の業種については、事前にFAQへ記載することで問い合わせ件数を削減できた可能性が高い

■情報更新タイミングを確定させる

なかなか事前に情報展開が難しい業務である認識はあるが、例えば情報更新の際は●時にサイト掲載など、時間固定だけでも可能であれば、弊社内のみで情報確認ができ、互いの工数削減と早期に窓口対応者への展開が可能である

■必要情報のリンク先追記

申請に関係がある法令（風営法）や省庁のサイトのリンク先を要領に掲載することができれば、申請者で完結できることが多くあったのではないかと想定される

組織連携について

■フリーダイヤル設定

フリーダイヤルが繋がらないという入電が多く発生していた

↳フリーダイヤルの設定で「事前相談は●番を押してください」という転送設定ができれば、上記のようなご意見を抑制ができたのではないかと

■サポート会場

正しい申請書類を持って行ったが受け付けてもらえなかった、というご意見をいただくことが複数発生していた

↳サポート会場からも事前相談窓口にも連絡してもよい、という案内ができていれば、申請者も会場の担当者も安心して申請対応できたのではないかと推測される

在宅勤務実施報告

5 . 在宅勤務実施報告

昨今多く取り組まれている在宅勤務について、本業務でも実施いたしました

実施人数	札幌・仙台コンタクトセンターにて各1名 計2名 【対象者情報】 ・ハイパフォーマー／管理者 ・同居者：なし（一人暮らし） ・自宅環境：Wi-fi環境あり
実施日時	6/10（水）～26（金） ※6/12～16は休止 計10日間
準備物	CTI（電話システム）、携帯電話、携帯スプリッタ、イヤホンマイク、ノートPC
事前チェック	・セキュリティテスト ・VPN（仮想ネットワーク）接続設定・テスト ・携帯転送設定レクチャー & テスト ・エスカレーションフロー策定 & 利用ツールテスト ・社内在宅勤務ガイドラインの周知 ・社内誓約書回収
実施方法	■基本設定 CTIへ受電 → 携帯へ転送 → PC内システムにて操作し受電 ■オペレーション ＜通常＞ オペレーター：PC内システムにて受電し対応後終話 管理者：適宜リアル音声モニタリング ＜確認事項発生時＞ オペレーター：PC内システムにて保留→エスカレーションツールにて質問 管理者：ツールに回答書き込み オペレーター：保留解除し回答、終話

5 . 在宅勤務実施報告

実施後の振り返り

結果	拠点勤務時と大差ないパフォーマンスでの対応結果 例：拠点对応メンバー平均：22件/日　在宅勤務メンバー：20件/日
メリット	・移動時間がないため、有事の際のウイルス感染リスクを最小限に業務従事できる ・大規模業務でも、在宅勤務を併用することで拠点内のソーシャルディスタンス保持できる ・万が一感染者が出た場合でも、業務影響を最小限にすることができる ・必要な準備物と環境設定ができれば、個人設定の変更自体は簡単なため、運営を切り替えることになっても短時間で対応することが可能
課題	・自宅Wi-fiを利用するため、環境が不安定になる可能性が高い ・同居者がいる場合、個室で対応できないと生活音を拾ってしまう可能性が高い ・業務従事して日が浅い場合、管理者のフォロー工数が大幅に増加する

今回、ある程度期間が経過したタイミング、かつパフォーマンスも高い（知識習得度が高い）メンバーをアサインしたこともあるが、拠点での業務従事時と大差なく在宅勤務を行うことができた
今回の経験をもとに、以下情報をまとめたため、今後の在宅勤務推進に活用いただきたい

	管理ツール
本業務を全員在宅にする場合の追加条件	・音声でエスカレーションできるツール（常時zoom接続など） ・電話対応状況（時間や内容）が可視化されるツール

	取り扱い情報	業務内容	業務期間
在宅勤務しやすい	個人情報なし	電話・事務・営業 SE・管理職	既存業務
業務調整必要	個人情報あり	モノづくり系	新規事業

全体総括

6. 全体総括

4~6月の振り返り

「国策」である本業務を、いかに早期に立ち上げるか、弊社コンタクトセンターが総力を挙げて取り組ませていただきました。以下に特に注力しておりましたポイントを記載しましたのでご確認くださいませと幸いです。

業務開始まで

■業務構築・人員・運営システム全般を同時に最速調整

本業務のような大きなプロジェクトは通常、時間をかけて不備なく対応できるよう様々な部署と調整していくが、本業務は「最速最短で窓口開設し、多くの方へ正しく適切な案内を行うこと」が最重要ミッションと捉え、札幌や仙台の各拠点だけでなく、社内のあらゆる人員の総力を結集しわずか数日で業務開始することができた

- ・構築：過去実績をもとに、運営体制/管理ツール選定・構築/拠点間連携方法を**2日で準備**
- ・システム：電話設定は社外企業との調整のため**通常1週間以上**かかるが、中小企業庁様にもご協力いただき**2日で完了**
- ・人員：社内だけでなく多くの派遣会社へ大量発注。募集より3日でクレーム対応などオペレーター経験豊富な人材確保
- ・管理者：前営業日までいただいた申請要領・FAQから専門用語をピックアップし、研修用に補足説明資料を作成

業務開始当日

■業務の最低限レベルを設定

事業の詳細理解よりも「どこに何を書いてあるか」の認識に注力。結果、40人中8人が**研修4時間で窓口対応を開始**

【オペレーション】

下記FAQの確認と合わせ、問い合わせ者に「何を見ているか、どんな質問か」をヒアリング
同じ情報を見ながら回答を導くことで「回答しながら正しい知識も習得」することができた
1通話の時間は長くなるが、多くの問い合わせを解決するためには一番よい方法だったと思われる

【FAQの確認方法】

紙ベースだと確認に時間がかかるため、キーワード検索が可能なログ管理ツールに情報アップ。
会話中に保留にすることなく回答できる状態にすることで、時間短縮できる状態も合わせて構築した

6. 全体総括

業務開始から業務終了まで行っていたこと

■業務責任者、統括者、現場管理者など、複数の関係者による振り返りMTG

2拠点運営のため、毎日業務終了後に業務関係者全体でのWeb会議を実施

<内容>

- ・互いの拠点状況や、全体の対応件数などの数値共有
「チームとして成果を出す」ことを意識できた
認識統一が図れるため、拠点間でのオペレーションのズレの抑制
遠慮なくコミュニケーションをとれる関係性も築け、情報連携もスムーズに行えた

スキルアップ研修

■17時から30分のプチ知識インプット研修

<開始直後>

確定申告の詳細や、特例申請については、資料だけで理解できない部分も多くあるため
「確定申告とは」「青色・白色申告とは」「個人事業主とは」など、問い合わせ者が持っている情報の基本知識だけではなく、書類の細かい部分まで認識できるような研修を実施

<5月上旬>

特例申請に関しては多種多様な方からの問い合わせがあるため、過去受けた問い合わせ内容と回答を洗い出し全体展開

他、スキマ時間を利用して、個別不明点をヒアリング→追加研修を日々繰り返し、知識レベル向上に努めた

6. 全体総括

情報共有ツール

■リアルタイム情報連携

拠点間の情報連携ツールとしてSlackを導入。

FAQ等情報更新タイミングはもちろん、クレーム対応後の情報共有（●●という方から入電があれば要注意）など、管理者間の認識齟齬が極力生まれないようタイムリーな情報共有スキームを確立。

拠点内連携・拠点間連携だけではなく、在宅業務時のリアルタイムマネジメントにも有効活用でき、スピーディーなフォロー体制を構築することができた

■ログ管理ツールにお知らせ・ナレッジ蓄積ページを設定

キーワードや日時で検索できるように設定

オペレーターが自身で検索し振り返ることができるため、管理者が何度も同じことを繰り返し伝えるという工数が削減

■通話中のリアルタイムモニタリング

通話時間が15分を超えている場合、クレームやイレギュラーケースの対応になっていることが多いため、管理者で即時通話モニタリングを実施。担当交代になる場合も、会話内容のある程度理解した状態で交代でき、クレームの早期収束に効果的であった

本窓口の対応に、日々感謝のお言葉をいただいておりますので、下記に抜粋いたします。

窓口称賛

<施策について>

- ・とにかく助かった。生きられます
- ・申請から短期間で振り込んでくれてありがとう

<窓口対応について>

- ・フリーダイヤルが繋がらなくて困っていた。解決してくれてありがとう
- ・マニュアル通りではなく丁寧な説明をしてくれたので理解できた
- ・気持ちを汲んでくれてありがとう