

令和3年度 中小企業実態調査事業（返還案内に係る認識実態調査）に係る
電話督促業務
業務実施報告書

2022年3月31日

N T T マ ー ケ テ ィ ン グ ア ク ト
カ ス タ マ ー ソ リ ュ ー シ ョ ン 事 業 推 進 部
マ ネ ジ メ ン ト 部 門
総 合 ア ウ ト ソ ー シ ン グ セ ン タ （ 熊 本 ）

業務名	令和3年度 中小企業実態調査事業（返還案内に係る認識実態調査）に係る電話督促業務
業務目的	中小企業庁様では令和2年度より新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けた中小企業等に対し、持続化給付金、家賃支援給付金等の給付をされており、各給付金の不正受給者に対し、各給付規定に基づき、延滞金に加算金（延滞金を含めた合計額の2割に相当する額）を加えた額を請求し納入期限までに返納しない不正受給者や延滞金、加算金を納めない事業者に対し、支払いの催告や納入告知書等の案内を正しく認識しているかを確認、納入期限の催告を電話にて行う。
期間	■ 契約期間 2021年12月 7日（火） ～ 2022年3月31日（木） ■ コールセンター運営期間 2021年12月13日（月） ～ 2022年3月31日（木）
業務概要	【電話督促業務】 1.不正受給者への返還通知認識調査 ① 催告対象者に対し、催告対象者が中小企業庁様から送付した案内を読み、給付規定において不正受給したものは延滞金、加算金を支払う必要があること、支払われていない場合は給付規定に基づいて氏名が公表されることを認識しているかの調査架電を行う。 ② 架電時はトークスクリプト及びFAQを利用し対応を実施。 2.不正受給に対する納入期限の催告 ① 中小企業庁様より提供いただいた催告対象者に対し、完済されるまで定期的に架電を行い、中小企業庁様から送付されている納入告知書等に同封されている案内に記載されている納入期限までに完済するよう催告を行う。 ② 架電が繋がらなかった場合は架電を2回繰り返し、同様に連絡が取れるまで 3 営業日継続する。 ③ 架電が繋がらなかった事業者様からの折り返しによる受電を行う。 【結果の報告】 1.電話督促結果の報告 ① 架電の結果は、翌営業日12時までに中小企業庁様へ報告する。
実施センタ	株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンタ（熊本）
運営管理	株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部 第二営業部門 プロジェクト推進担当 （所在地） 大阪市都島区東野田町4-15-82 NTT西日本新京橋ビル7F

電話催告業務の運営実施に向け、令和3年12月7日に契約を締結。
業務開始に向け、中小企業庁様へのご挨拶、業務量や全体スケジュールについて電話・メールにて打ち合わせを行った。
並行して熊本センタ内でシステム、ファシリティ関連の準備と業務従事者の採用・研修を進め、令和3年12月13日より業務を開始。
令和4年3月31日を以って業務終了となった。

1. 契約締結から業務終了までの主なスケジュール

		頻度	11月			12月			1月			2月			3月		
			上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
契約	契約締結期間	12/7～3/31															
中小企業庁様 打合せ	ご挨拶	11月上旬		★													
	リスト数に関する打ち合わせ	12月上旬				★											
センタ準備	進捗管理（社内打ち合わせ）	随時															
	システム手配・設定	11月～12月上旬															
	ファシリティ準備	11月～12月上旬															
	OP採用	11月															
	研修	12月下旬				★											
運営	リスト受領	随時															
	第1回目	12/13～															
	架電終了	3/30														★	
	空電プッシュ開始	3/4～															
	空電プッシュ終了	3/25															★

【項目詳細】
システム手配・設定：インターネット回線準備・電話回線準備・電話機設定・PC設定等
ファシリティ準備：机・椅子・電話機・PC等

- 中小企業庁様より、毎週月曜に架電リストを受領
- ・架電回数：最大3回（それぞれ時間帯を変えて実施）
 - ・完了定義：対応完了、留守番電話対応、電話番号不使用
 - ・完了率：75.3%
 - ・結果内訳：留守番電話完了率 22.4%（32件）、エスカレーション率5.6%（8件）

実施月	受領日	受領件数	完了件数	完了率	留守番電話 完了件数	留守番電話 完了率（※1）	エスカレ件数	エスカレ率 （※2）
12月	12月13日	10件	7件	70.0%	2件	28.6%	0件	0.0%
	12月21日	6件	5件	83.3%	1件	20.0%	0件	0.0%
	12月24日	6件	5件	83.3%	0件	0.0%	0件	0.0%
	合計	22件	17件	77.3%	3件	17.6%	0件	0.0%
1月	1月11日	20件	16件	80.0%	3件	18.8%	1件	6.3%
	1月17日	10件	7件	70.0%	3件	42.9%	0件	0.0%
	1月24日	17件	13件	76.5%	2件	15.4%	1件	7.7%
	1月31日	23件	18件	78.3%	6件	33.3%	0件	0.0%
	合計	70件	54件	77.1%	14件	25.9%	2件	3.7%
2月	2月7日	15件	11件	73.3%	1件	9.1%	1件	9.1%
	2月14日	21件	13件	61.9%	4件	30.8%	1件	7.7%
	2月21日	4件	4件	100.0%	1件	25.0%	1件	25.0%
	2月28日	6件	5件	83.3%	0件	0.0%	1件	20.0%
	合計	46件	33件	71.7%	6件	18.2%	4件	12.1%
3月	3月14日	20件	17件	85.0%	3件	17.6%	2件	11.8%
	3月22日	15件	11件	73.3%	3件	27.3%	0件	0.0%
	3月28日	17件	11件	64.7%	3件	27.3%	0件	0.0%
	合計	52件	39件	75.0%	9件	23.1%	2件	5.1%
合計	-	190件	143件	75.3%	32件	22.4%	8件	5.6%

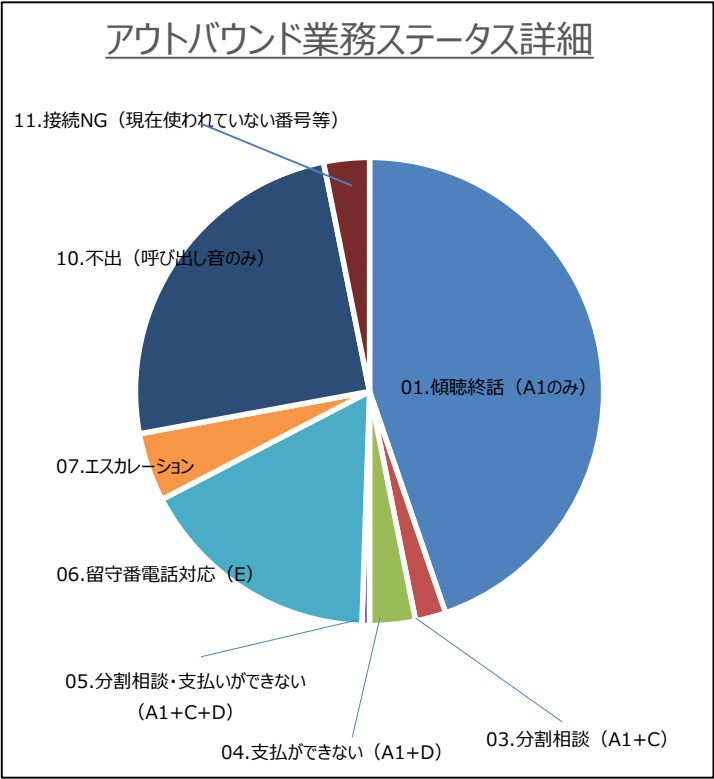
（※1）完了件数に対する留守番電話の完了件数割合（※2）完了件数に対するエスカレ件数割合

架電時にいただいたご質問についてはトークスクリプト・FAQを活用し通話完了に至ることが出来た。（結果コード01～05、07）
中小企業庁様へのエスカーションを行った主な内容は以下のとおり。

- エスカーションの主な内容
- ・督促状送付先の住所変更（3件、37.5%）
 - ・弁護士に対応依頼の為、弁護士へ連絡してほしい（2件、25.0%）
 - ・氏名公開の日程確認（1件、12.5%）
 - ・納入告知書の再送希望（1件、12.5%）
 - ・支払い済みのため氏名公表を止めてほしい（1件、12.5%）

また、特筆すべきクレーム（結果コード08）は発生しなかった。

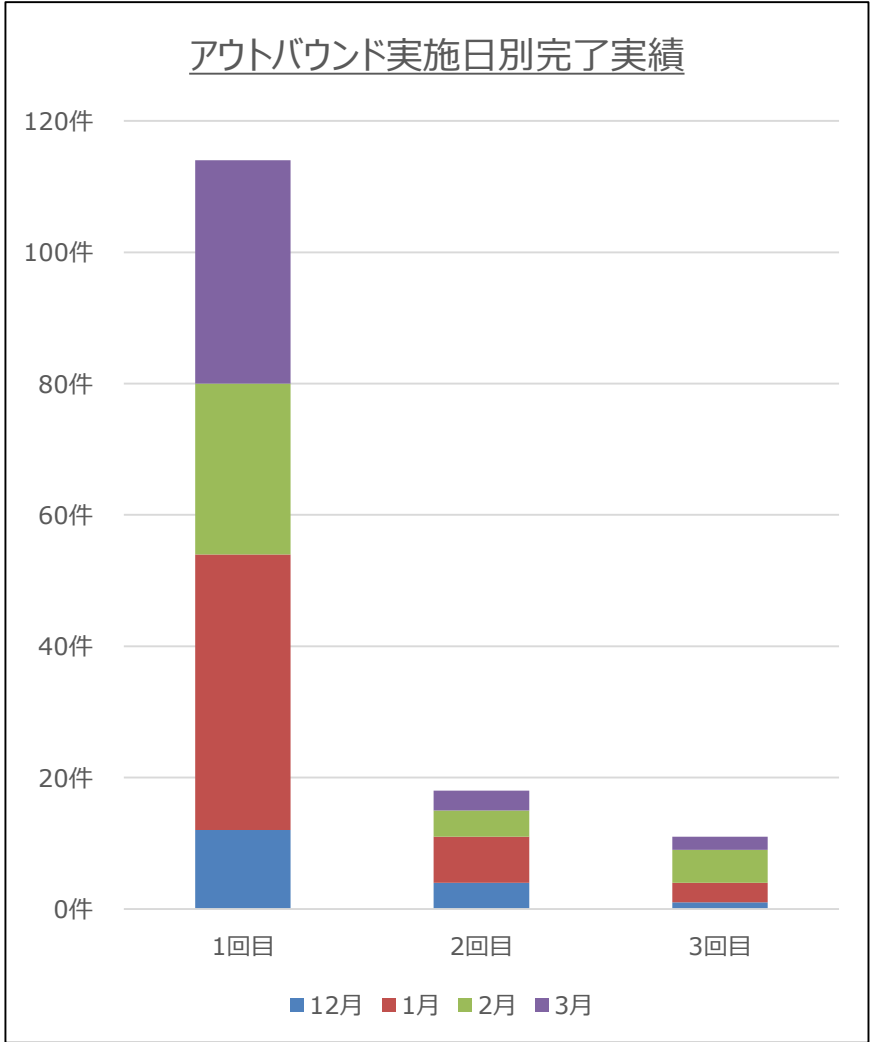
結果名	集計	割合
01.傾聴終話（A1のみ）	86	45.3%
02.氏名公表について問われた（A1+B）	0	0.0%
03.分割相談（A1+C）	4	2.1%
04.支払ができない（A1+D）	6	3.2%
05.分割相談・支払いができない（A1+C+D）	1	0.5%
06.留守番電話対応（E）	32	16.8%
07.エスカーション（A1で案内できたものも含む）	8	4.2%
08.クレーム等	0	0.0%
接触可合計①	137	72.1%
09.架電対象から切電	0	0.0%
10.不出（呼び出し音のみ）	47	24.7%
11.接続NG（現在使われていない番号等）	6	3.2%
接触不可合計②	53	27.9%
総合計(①+②)	190	100.0%



※A-1、B～Eはトークスクリプトによる対応結果

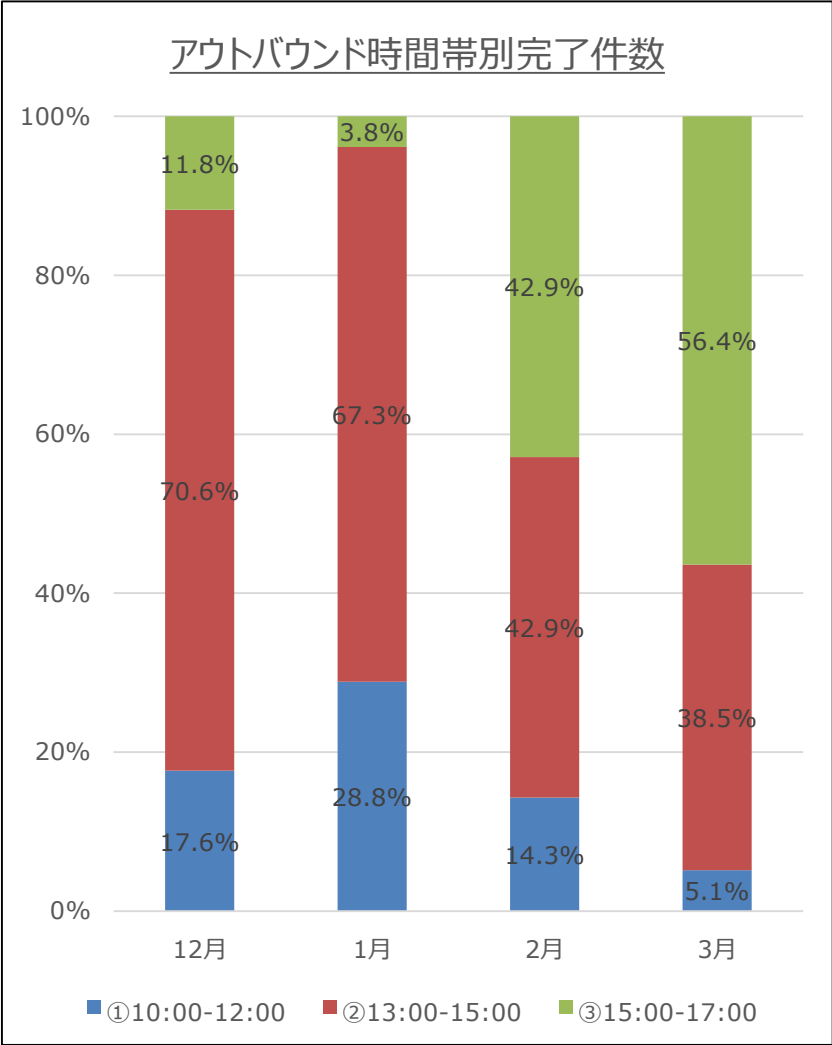
架電リスト受領日より時間帯を変えて3日間3回架電を実施。
1回目の架電で総リスト件数の約8割が対応完了となる。
2回目12.6%、3回目7.7%と、日経つごとに完了件数は減少傾向にある。

架電 実施月	完了件 数 合計	1回目		2回目		3回目	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
12月	17件	12件	70.6%	4件	23.5%	1件	5.9%
1月	52件	42件	80.8%	7件	13.5%	3件	5.8%
2月	35件	26件	74.3%	4件	11.4%	5件	14.3%
3月	39件	34件	87.2%	3件	7.7%	2件	5.1%
合計	143件	114件	79.7%	18件	12.6%	11件	7.7%



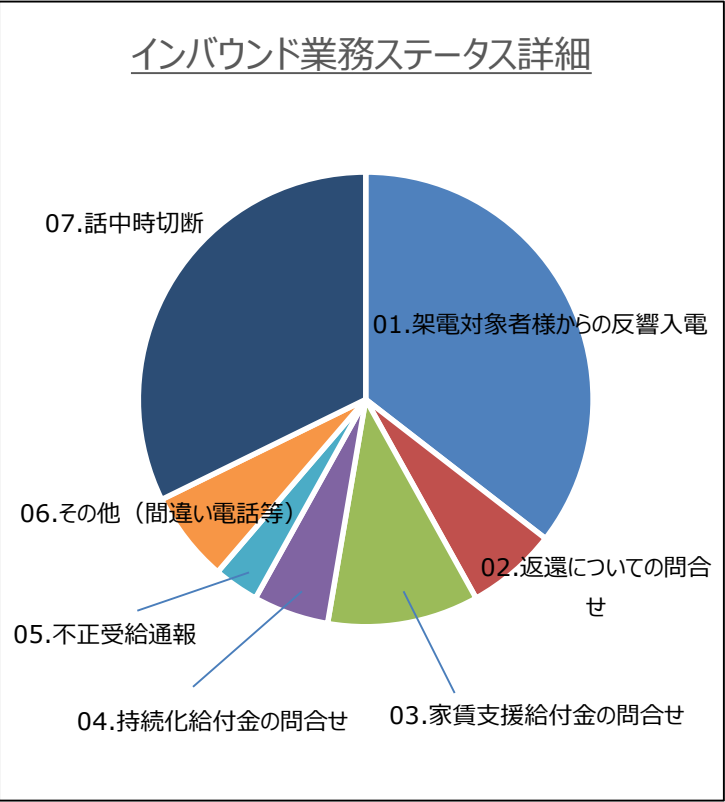
架電は①10:00~12:00、②13:00~15:00、③15:00~17:00の時間帯で実施。
最も完了率の高い時間帯は②13:00~15:00であった。
2月においては②13:00~15:00を中心に架電を進めるも完了に至らなかったため③15:00~17:00の架電を強化。完了率向上に努めた。

架電 実施月	完了件数 合計	架電時間帯					
		①10:00 ~ 12:00		②13:00 ~ 15:00		③15:00 ~ 17:00	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
12月	17件	3件	17.6%	12件	70.6%	2件	11.8%
1月	52件	15件	28.8%	35件	67.3%	2件	3.8%
2月	35件	5件	14.3%	15件	42.9%	15件	42.9%
3月	39件	2件	5.1%	15件	38.5%	22件	56.4%
合計	143件	25件	17.5%	77件	53.8%	41件	28.7%



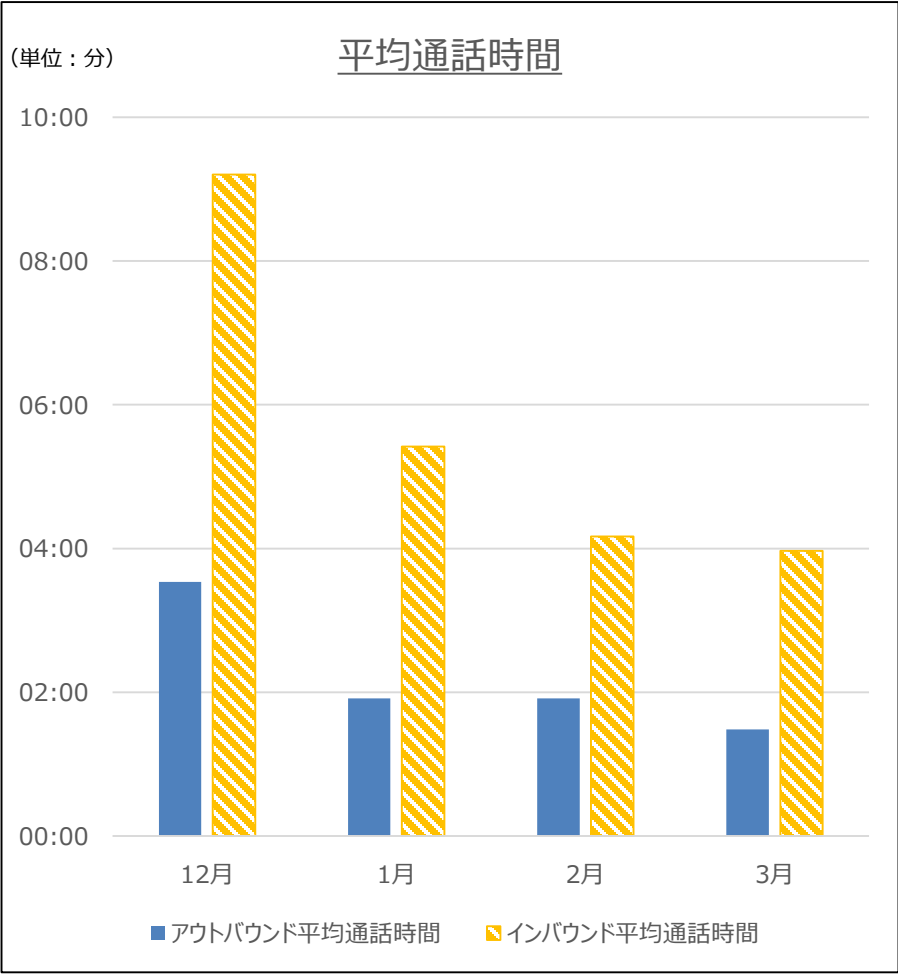
インバウンドのうち、アウトバウンド実施による反響入電件数は33件であり全体の35.5%。
すべてがアウトバウンド架電実施の当日中の反響であり、2日目以降の反響入電は0件であった。
インバウンド対応時に話中音のため切断となった「07.話中時切断」は30件（32.3%）であった。
架電対象者以外の入電が30件（32.3%）あり、その内容は「03.家賃支援給付金の問合せ」が最も多かった。
「家賃支援給付金の問合せ」については該当の受付窓口がメール対応のみであることから当窓口へご連絡されている様子であった。
また「02.返還についての問合せ」は各種支援金の返還に関する一般的な問合せであり、返還通知書についての問合せはなかった。

結果名	集計	割合
01.架電対象者様からの反響入電	33	35.5%
接触可合計①	33	35.5%
02.返還についての問合せ	6	6.5%
03.家賃支援給付金の問合せ	10	10.8%
04.持続化給付金の問合せ	5	5.4%
05.不正受給通報	3	3.2%
06.その他（間違い電話等）	6	6.5%
間違い電話合計②	30	32.3%
07.話中時切断	30	32.3%
接触不可③	30	32.3%
総合計(①+②+③)	93	100.0%



アウトバウンドの平均通話時間は業務開始当初の12月は3分32秒であったが、習熟が進みトークスクリプトやFAQを活用することにより、1月～3月の平均通話時間は1分46秒であった。
また、インバウンドについてはアウトバウンドに比べ通話時間が長く、平均通話時間は5分41秒であった。

	アウトバウンド 平均通話時間	インバウンド 平均通話時間
12月	03:32	09:12
1月	01:55	05:25
2月	01:55	04:10
3月	01:29	03:58
合計平均	02:13	05:41
(1～3月平均)	01:46	04:31



- ・送信対象：3回架電するも接触不可の対象者
- ・送信期間：3月4日～3月25日（7件）
- ・送信方法：携帯電話へSMS送信
- ・送信結果：SMS送信後のインバウンドへの反響入電件数 0 件、URLクリック操作実施件数 1 件

※参考：送信内容

■ 督促1回目の対象様への送信内容

【持続化給付金の不正受給者の認定及び公表について】こちらは返納案内事務局です。

https://www.meti.go.jp/covid-19/jizokuka_fusei_nintei.html

令和●年●月●日付で「持続化給付金の不正受給について」と題する文書等を送付し、給付金の返還を命じておりますが本日時点で納付が確認できておりません。したがって、令和●年●月●日付で督促状等を発送するとともに、持続化給付金給付規程に基づき経済産業省ホームページに、貴殿の氏名及び所在地の公表を行う旨をご連絡させていただきます。督促状が届きましたら、同封書類も必ずご確認くださいようお願い申し上げます。※本メールは送信専用です。※本メールに心当たりのない方、不明点がある方におかれましては0120-607-610まで御連絡下さい。」

■ 初回督促送付日より100日以上経過した対象者様への送信内容（以下を追加）

「なお、今後も納付がない場合、中小企業庁において法律に基づく債権回収手続への移行を検討せざるを得ないことを申し添えます。」

【内訳】

受領日	対象者	実施日	送信時間帯	送達結果	SMS本文内 URLクリック状況	反響入電	備考
2月28日	A	3月4日	11:00頃	未着	なし	なし	架電時に携帯料金未納による不通であったため、SMS未着の可能性あり
3月14日	B	3月18日	13:00頃	着信済み	なし	なし	
3月14日	C	3月18日	13:00頃	着信済み	なし	なし	
3月22日	D	3月25日	13:00頃	着信済み	なし	なし	
3月22日	E	3月25日	13:00頃	着信済み	なし	なし	
3月22日	F	3月25日	13:00頃	着信済み	なし	なし	
3月22日	G	3月25日	13:00頃	着信済み	あり	なし	

【対象者の声】

- ・一括ではなく分割での返納をお願いしたい。
- ・「いつまでに入金したら氏名を公表されませんか」など、氏名公表までの日程、スケジュールを知りたい。
(ホームページ等で広く周知してほしい)
- ・問い合わせ内容毎の受付窓口を明確にしてほしい
(「不正受給についての返還事務局」、「各種給付金や支援金制度の内容についての問い合わせ」等、
違いがわかりにくい。)

【運営における課題】

- ・アウトバウンド実施後の反響入電のうち約32.3%（30件）がコールセンタ側が話中であつた為、切断となっていた。
完了率向上の為に、インバウンド回線数（今回は1回線で実施）の増加を検討する必要がある。