

若者世代は7割以上が「電話恐怖症」に！？

ソフツー「電話業務に関する実態調査」を発表

～電話業務で一人あたり平均年間18万7200円分の時間を使用。～

AI電話自動応答・取り次ぎサービス「ミライAI」を開発・提供する、株式会社ソフツー（本社：東京都中央区代表取締役：鍾勝雄）は、「電話業務に関する実態調査」の結果を発表いたしました。チャットやメッセージ機能の浸透をはじめ、コロナ禍の影響を受けてハイブリッドワークが浸透し、オフィスでの電話対応の課題が顕在化していることが明らかになりましたので報告いたします。

■調査サマリー

- TOPIC①：全体の約6割、20代～30代の7割以上が電話に苦手意識を感じていると回答
TOPIC②：電話業務について、約半数が「集中力が途切れ業務効率が悪い」と回答。
TOPIC③：全体の電話を取る回数平均は一日7.4回、最も多い50代では平均12.7回。
TOPIC④：ベテラン世代は電話業務で一人あたり平均年間18万7200円分の時間を使用。

■調査概要

調査実施時期：2023年8月4日（金）～2023年8月7日（月）

調査対象：以下条件にて対象者を抽出

- 1) 全国20歳以上男女
- 2) 職業：会社員/契約社員/派遣社員/会社役員/公務員/教職員/医療関係者/会社経営/自営業/パート・アルバイト
- 3) オフィスに固定電話あり

調査委託先：GMOリサーチ

調査方法：オンラインリサーチ

調査人数：本調査562ss

調査内訳：20代：200ss、10代・30代以上：300ss

若者の間でSNSのチャットやメッセージ機能が普及したことに伴い、電話で話す機会が以前より減少し、20代～30代の7割以上が電話業務に苦手意識を抱えているという調査結果を得ました。

また、コロナ禍を経てハイブリッドワークが浸透したことにより、全体の電話を取る回数平均は一日7.4回、最も回数が多い50代では平均12.7回との調査結果を得ました。電話業務には多くの課題があり、特に時間やコストの課題があることがわかりました。

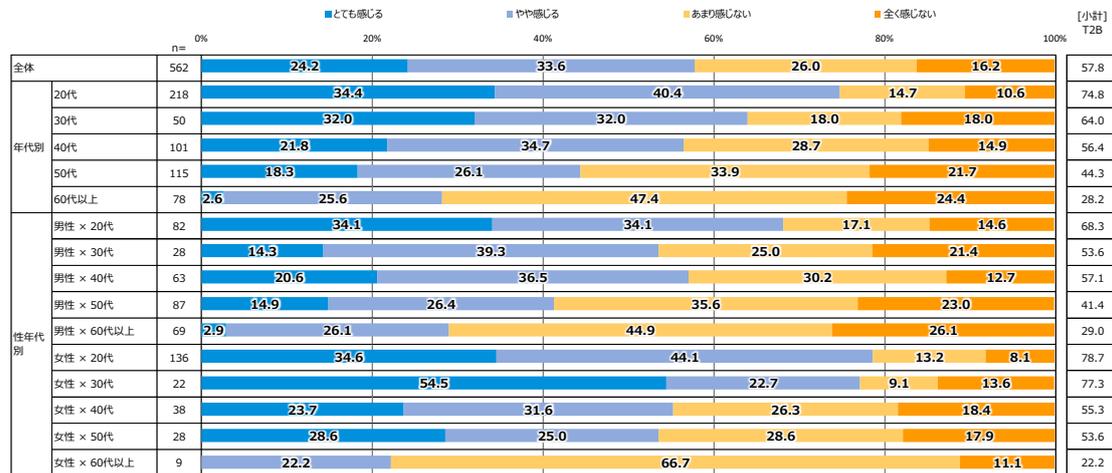
TOPIC①：全体の約6割、20代～30代の7割以上が電話に苦手意識を感じていると回答

『電話に対して苦手意識を感じていますか』という質問に対し、「とても感じる」「やや感じる」と回答した割合を合計すると57.8%を占めており、全体の6割近く(n325、57.8%)が電話への苦手意識を感じていると回答しました。

20代～30代を切り取ると更に割合が高くなり、7割以上(n268、72.7%)が電話に対して苦手意識を抱えていることが明らかになりました。

SNSのチャットやメッセージ機能が普及したことに伴い、電話で話す機会が以前より減少したことで、電話に対する苦手意識を感じる「電話恐怖症」に陥っている若者が増加していると考えられます。

Q. 電話に対して苦手意識を感じていますか。[単一選択]



TOPIC②：電話業務について、約半数が「集中力が途切れ業務効率が悪い」と回答。

固定電話を不快に感じる人は全体の44.8%を占めており、不快感がある人が半数近く(n252、44.8%)いることがわかりました。不快に感じる人に対して不快感の理由を質問したところ、全体では「手を止めて対応する必要があり、集中力が途切れ業務効率が悪い」の50.8%が最も多く、約半数(n128、44.8%)の人が電話業務は他業務の効率を妨げるものであると考えていることが明らかになりました。特に受け手となりえる40～50代での回答が多く、40代では7割近く(n30、69.8%)、50代では約6割(n26、59.1%)が「手を止めて対応する必要があり、集中力が途切れ業務効率が悪い」と回答しました。また、年代別にみると20代では「自分の知識で正しく回答できるか不安」が約4割(n53、41.4%)、「上司にうまく取り次ぎできるか不安」が約3割(n35、27.3%)と全体に比べてやや高い結果となり、若者世代における「電話恐怖症」の影響が伺えました。

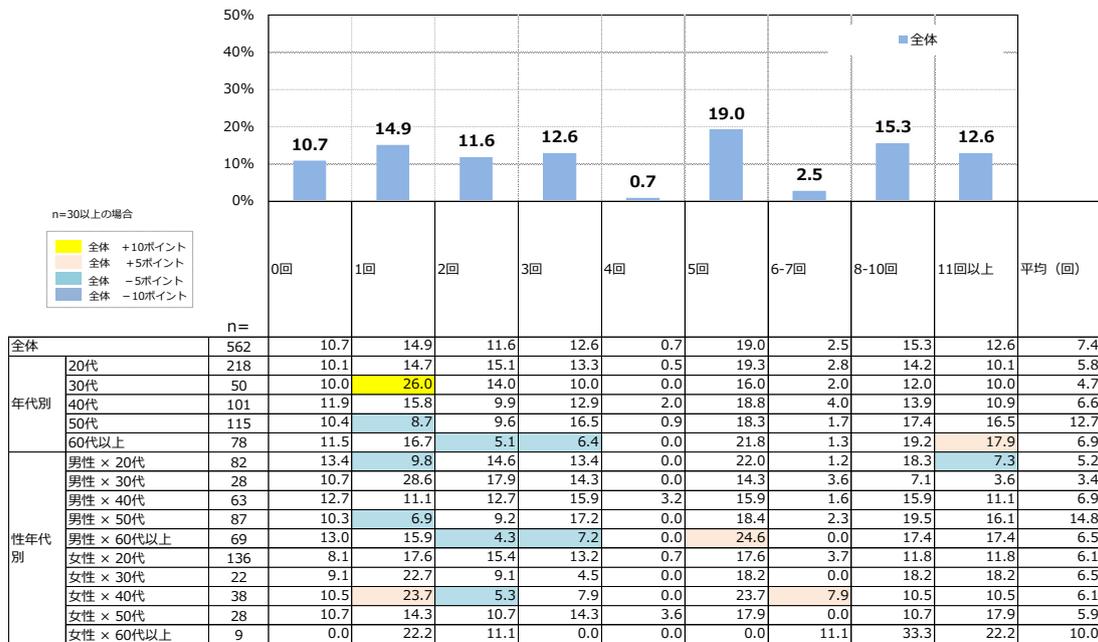
Q. オフィスで固定電話が鳴ると不快に感じると回答した方にお伺いします。理由を教えてください。[複数選択]



TOPIC③：全体の電話を取る回数の平均は一日7.4回、最も多い50代では平均12.7回。

『所属する部署で1日に1人あたりが取る電話の回数はどれくらいですか』と質問したところ、全体では平均7.4回であることが明らかになりました。また、50代が最も電話を取る回数が多く、平均12.7回となりました。

Q. あなたが所属する部署で1日に1人あたりが取る電話の回数はどれくらいですか。[数値回答]



TOPIC④：電話業務で一人あたり平均年間18万7200円分の時間を使用。

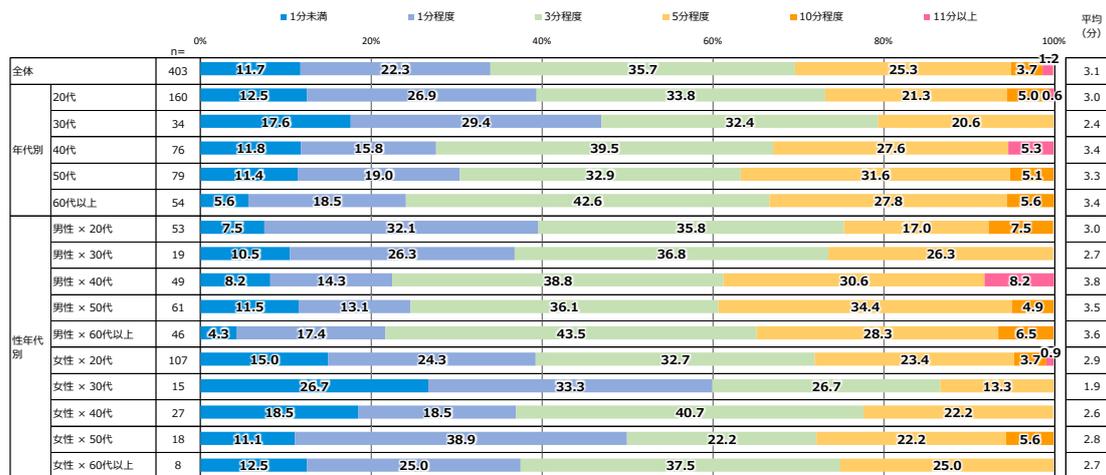
一日一件以上電話対応していると回答した人に『電話対応において1コールあたりかかる時間は平均してどのくらいか』と質問したところ、全体では「3分程度」の35.7%が最も多く、加重平均ⁱⁱで平均値を算出すると3.1分となりました。

年代別に平均値をみると最も長いのが40代と60代以上の3.4分で、20代は3.0分、最も短いのは30代の2.4分であることがわかりました。

また、この結果とTOPIC③の数値をもとに計算をすると、全体の一日の電話に費やす時間は平均22.94分となりました。これを一年間の平均的な営業日数で計算すると(245日×22.94分)、おおよそ5620分(93.6時間)となります。なお、サラリーマンの平均時給が約2000円ⁱⁱⁱなので、一人あたり平均18万7200円分の時間を電話に費やしていることが明らかになりました。

コロナの影響を受けてハイブリットワークが浸透し、オフィスでの電話対応の課題が顕在化しており、これまで電話対応に多大な時間やコストをかけていたことが明らかになりました。

Q. 電話対応において、1コールあたりかかる時間は平均してどのくらいですか。最も近いものをお知らせください。[単一選択]



まとめ

今回の調査によって、全体の半数近くの人が電話に不快感を抱いているものの、その理由は若者世代(20代~30代)とベテラン世代(40代~50代)で大きく異なるということがわかりました。

若者の7割以上は「自分の知識で正しく回答できるか不安」「上司にうまく取り次ぎできるか不安」といった理由から電話に対して苦手意識を感じて「電話恐怖症」に陥っており、ベテラン世代の7割以上は「手を止めて対応する必要があり、集中力が途切れ業務効率が悪い」といった理由から電話業務に対して不快感を抱いていることがわかりました。

様々な理由がありますが、全世代に共通して電話への苦手意識や不快感を抱く割合は高く、

職場環境の改善には電話業務の効率化が急務であると考えられます。

■「電話恐怖症」を解決し、非効率な電話対応を効率化する「ミライ AI」について

「ミライ AI」は AI 技術を用いて代表電話の一次対応を AI が行い、ご用件のお伺いから指名された担当者への取り次ぎまで、一貫して行うことができる自動対応サービスです。また、不在の場合はヒアリングした電話相手の情報を即時に音声またはテキストで共有することで、非効率な代表電話の対応を効率化し、電話対応にさえぎられることなく、お客様自身が抱える重要な業務に専念することができます。

ミライ AI 公式ページ:<https://www.miraiai.jp>

■株式会社ソフツーについて

株式会社ソフツーは、コーポレートスローガン”Voice for innovation”をかかげ、通信技術・通話技術の発展とともに、社会へ新たな価値を提供する会社です。クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業など、音声通話ソリューションを中心としたさまざまなサービスを行っています。

■会社概要

会社名：株式会社ソフツー

代表者：代表取締役 鍾勝雄

URL：<https://www.softsu.co.jp/>

所在地：〒103-0004 東京都中央区東日本橋 1-1-7 京王東日本橋ビル 5 階

資本金：20,000,000 円

事業内容：クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業

ⁱ 総務省「情報通信白書」

ⁱⁱ 平均値を出す項目それぞれの重みを加味して割り出す平均値のこと

ⁱⁱⁱ 参考:令和 2 年度厚生労働白書