

## —カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の4割以上が、 若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じている— J:COMが「中小企業の電話対応業務に関する調査」を実施

JCOM株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岩木 陽一)は、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者(20代~60代の男女)を対象に「中小企業の電話対応業務に関する調査」を実施しました。この調査から、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者が感じている電話対応業務の負担や人財不足、若手社員の電話離れの実態などが明らかになりました。

### <背景>

近年、若手世代を中心とした「電話対応への苦手意識」に課題を抱える企業が増えていると言われています。特に、専門のカスタマーセンターを持たない中小企業においては、電話対応が従業員の本来の業務を圧迫し、精神的な負担や離職の要因となっている可能性が懸念されています。しかし、こうした実態が具体的にどの程度経営に影響を与えているかは明らかになっていません。そこで、JCOM株式会社は、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者を対象に、「中小企業の電話対応業務に関する調査」を実施しました。

### <調査サマリー>

- ・カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の3人に1人以上が、電話対応業務は本来の業務遂行や従業員の精神面において負担になっていると感じている
- ・カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の4割以上が、若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じている
- ・カスタマーセンターを持たない中小企業の25%以上が、電話対応を適切に行える人材が不足している
- ・カスタマーセンターを持たない中小企業の7割以上が、電話対応の課題や負担軽減に向けた対策を行っていない

### <調査概要>

調査期間:2026年2月9日~2月10日

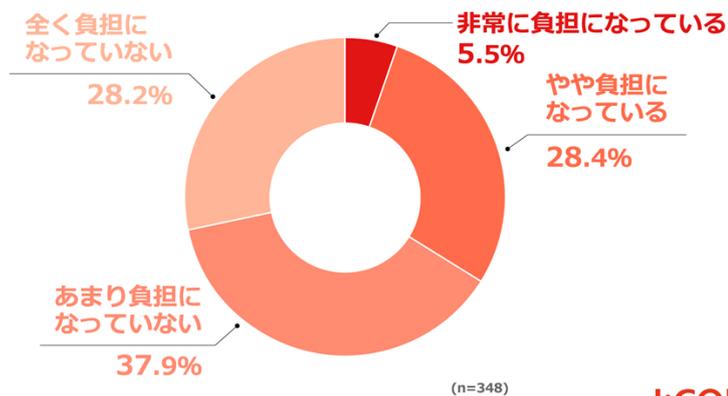
調査方法:インターネット調査

調査対象:カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者(20代~60代の男女)

調査人数:348名

モニター提供元:RCリサーチデータ

電話対応業務は本来の業務遂行や従業員の精神面において負担になっていると感じますか。



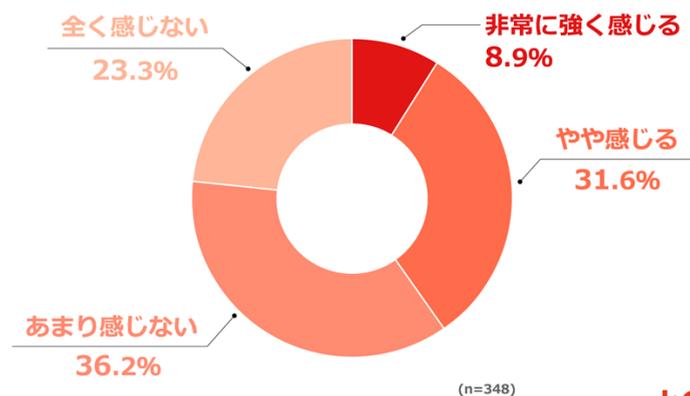
調査期間：2026/2/9-2026/2/10・調査方法：インターネット調査・調査人数：348名  
調査対象：カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ

J:COM  
BUSINESS

カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の3人に1人以上が、電話対応業務は本来の業務遂行や従業員の精神面において負担になっていると感じている

まず、「電話対応業務は本来の業務遂行や従業員の精神面において負担になっていると感じるか」を尋ねる設問への回答では、1位が「あまり負担になっていない」で37.9%、2位が「やや負担になっている」で28.4%、3位が「全く負担になっていない」で28.2%、4位が「非常に負担になっている」で5.5%という結果になりました。「あまり負担になっていない」という回答が最多である一方、2位と4位の各回答の比率を合計すると33.9%となり、この結果から、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の3人に1人以上が、電話対応業務は本来の業務遂行や従業員の精神面において、程度の差こそあれ、負担になっていると感じていることがわかりました。

若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じることはありますか。



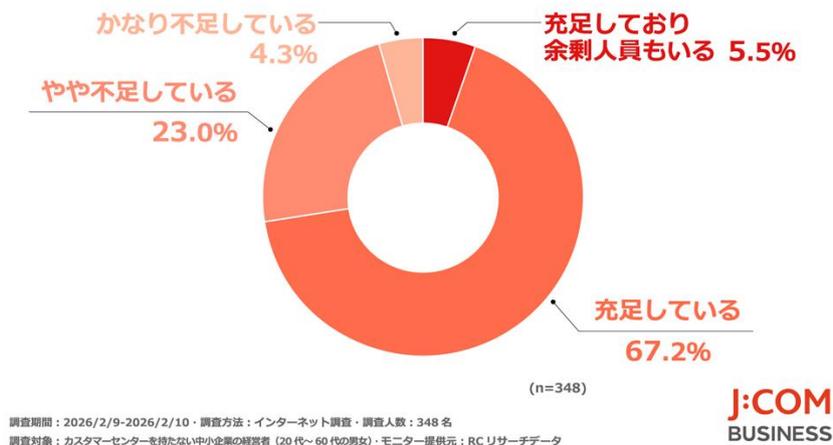
調査期間：2026/2/9-2026/2/10・調査方法：インターネット調査・調査人数：348名  
調査対象：カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者（20代～60代の男女）・モニター提供元：RCリサーチデータ

J:COM  
BUSINESS

カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の4割以上が、若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じている

次に、「若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じることはあるか」を尋ねる設問への回答では、1位が「あまり感じない」で36.2%、2位が「やや感じる」で31.6%、3位が「全く感じない」で23.3%、4位が「非常に強く感じる」で8.9%という結果になりました。「あまり感じない」という回答が最多である一方、2位と4位の各回答の比率を合計すると40.5%となり、この結果から、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者で「やや感じる」「非常に強く感じる」と回答した人が合計で4割を超え、若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じている経営者が少なくないことが明らかになりました。

## 現在、電話対応を適切に行える人材は充足していますか。



カスタマーセンターを持たない中小企業の25%以上が、電話対応を適切に行える人材が不足している。続いて、「現在、電話対応を適切に行える人材は充足しているか」を尋ねる設問への回答では、1位が「充足している」で67.2%、2位が「やや不足している」で23.0%、3位が「充足しており余剰人員もいる」で5.5%、4位が「かなり不足している」で4.3%という結果になりました。「充足している」という回答が最多である一方、2位と4位の各回答の比率を合計すると27.3%となり、この結果から、電話対応を適切に行える人材について、「やや不足している」「かなり不足している」と回答した割合が合計で25%を超え、人材不足を感じている企業が一定数存在することが明らかになりました。

## 電話対応の課題や負担軽減に向けて現在どのような対策を行っていますか。(複数回答可)



カスタマーセンターを持たない中小企業の7割以上が、電話対応の課題や負担軽減に向けた対策を行っていない。

調査の最後、「電話対応の課題や負担軽減に向けて現在どのような対策を行っているか」を尋ねる設問への回答では、1位が「特に対策はしていない」で74.4%、2位が「マニュアル作成や研修の実施」で8.6%、3位が「電話受付時間の短縮」で8.1%という結果になりました。この結果から、カスタマーセンターを持たない中小企業の7割以上が、電話対応の課題や負担軽減に向けた対策を行っていないことがわかりました。

## まとめ

今回の調査により、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の3人に1人以上が、電話対応業務は本来の業務遂行や従業員の精神面において負担になっていると感じていることが明らかになりました。また、カスタマーセンターを持たない中小企業の経営者の4割以上が、若手社員の電話対応への苦手意識や電話離れを感じていることが判明しました。さらに、カスタマーセンターを持たない中小企業の25%以上が、電話対応を適切に行える人材が不足している一方で、カスタマーセンターを持たない中小企業の7割以上が、電話対応の課題や負担軽減に向けた対策を行っていないことがわかりました。

本調査で、企業における電話対応業務の課題が明らかになりましたが、JCOM 株式会社の「J:COM BUSINESS」は、こうしたビジネスの多様な課題に対して柔軟なサポートを行っており、ケーブルテレビ事業者向けカスタマーセンターのアウトソーシングサービス、法人向けモバイルを中心とした法人向けのDX化支援や、公共・教育施設のネットワーク整備など企業それぞれの環境や状況、課題に合わせたサポートをご提案可能です。

### 「J:COM BUSINESS」

## J:COM BUSINESS

JCOM 株式会社が提供する法人・自治体向けサービス「J:COM BUSINESS」は、「地域とともに、一步先のビジネスへ。」というスローガンのもと、サポートを提供しています。本サービスは、地域密着型のサービス展開で、地域の環境や文化、生活スタイルなど、地域の特性を活かした提案や地元を基点としたきめの細かいアフターサービスなどを行っています。企業や自治体の皆さまと地域とともに、暮らしの課題解決をお手伝いします。詳しくは下記 URL をご覧ください。

URL: <https://business.jcom.co.jp/>

## 調査実施会社

### JCOM 株式会社

所在地: 〒100-0005 東京都千代田区丸の内 1-8-1 丸の内トラストタワーN 館

代表取締役社長: 岩木 陽一

事業内容: ケーブルテレビ局の統括運営を通じた有線テレビジョン放送事業及び電気通信事業、ケーブルテレビ局及びデジタル衛星放送向け番組供給事業統括 等

URL: <https://www.jcom.co.jp/corporate/>