

言った言わない問題大調査vol.1

「言った言わない問題」 の現状が浮き彫りに

言った言わないで揉めたは約6割、
でも対策していないが約5割。

音声テックベンチャーの株式会社シンカは、企業における電話での「言った言わない問題」について調査を行いました。その結果、言った言わない問題を経験した方は6割近くもいるにも関わらず、5割近くが対策として何も行っていない現状が浮き彫りになりました。



シンカは2019年に固定電話についての調査を行い、6割以上の方が固定電話を取るのがストレスだと感じつつも9割以上の方がしばらく固定電話は必要だと考えている「固定電話恐怖症」の実態を明らかにしました。



電話に出る前のストレスについての調査でしたが、今回の調査では、電話後のストレスとしてよく挙げられる「言った言わない問題」（自身と先方において、当時言った内容について食い違いが発生し、揉めてしまうという問題）について調査しました。10領域について調査しましたが、今回は全体での結果についてご報告します。Vol.2にてより詳細な結果をご報告する予定です。



調査概要

調査対象	仕事において、外部（クライアントや問い合わせなど）からの電話を取ることが日常的にある対象者 （自動車/機械、製造業、情報通信/印刷/インターネット、資源/エネルギー/素材、金融/法人サービス、食品/農業/漁業/林業/鉱業、娯楽/エンタメ/メディア、建設/不動産、運輸/物流、生活/公共サービスに属する人）
調査人数	2652人
調査方法	インターネット調査
モニター提供元	インテージ
調査期間	2021/05/07～2021/05/10

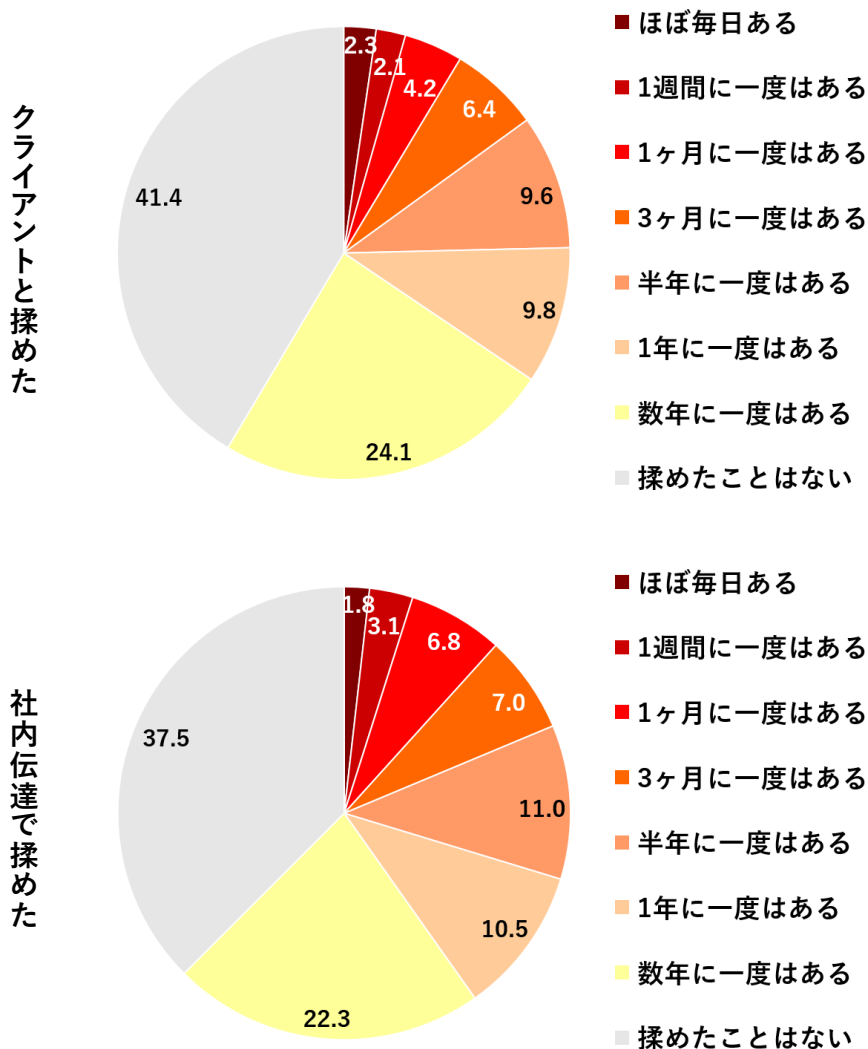
調査結果まとめ

- ✓ 約3割が1年以内に電話での言った言わないで揉めたことがあり、数年以内に揉めた割合も含めると約6割にも及ぶ。
- ✓ 一方で、5割近くが電話での言った言わない問題への対策として何も行っていない。
対策としては議事録やメール送付などにより文字に残すなどを行っており、二度手間になっている。
- ✓ 言った言わないで揉めたテーマで多いTOP3は、納期（スケジュール）、金額、契約内容。

1

社内・社外で揉めた回数頻度

Q. 過去に電話でのやり取りについて、後で言った言わないで揉めたことがありますか？

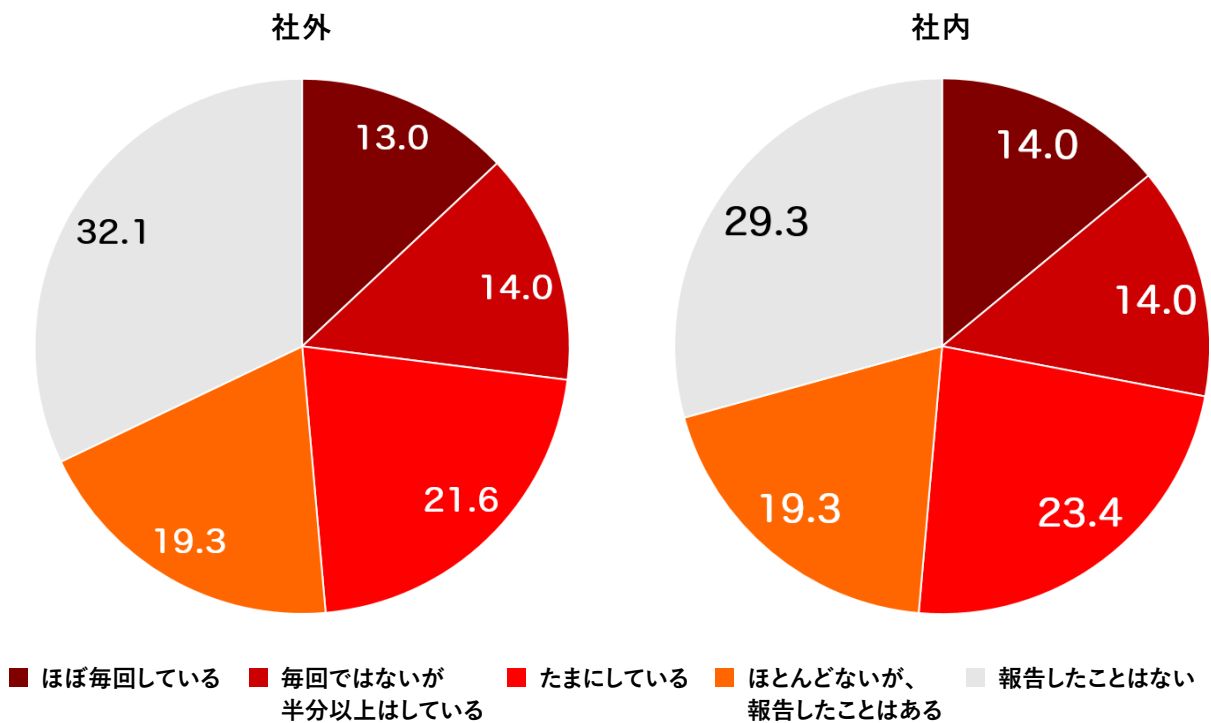


社内、社外含めて約6-7割の人が言った言わないで揉めたことがあるようです。また、約1割の方が社内・社外問わずに月に1度は揉めたことがあるという結果となりました。

2

電話での会話報告

Q. 電話での会話を議事録や日報、メールなどでクライアントや社内に報告したことがありますか？

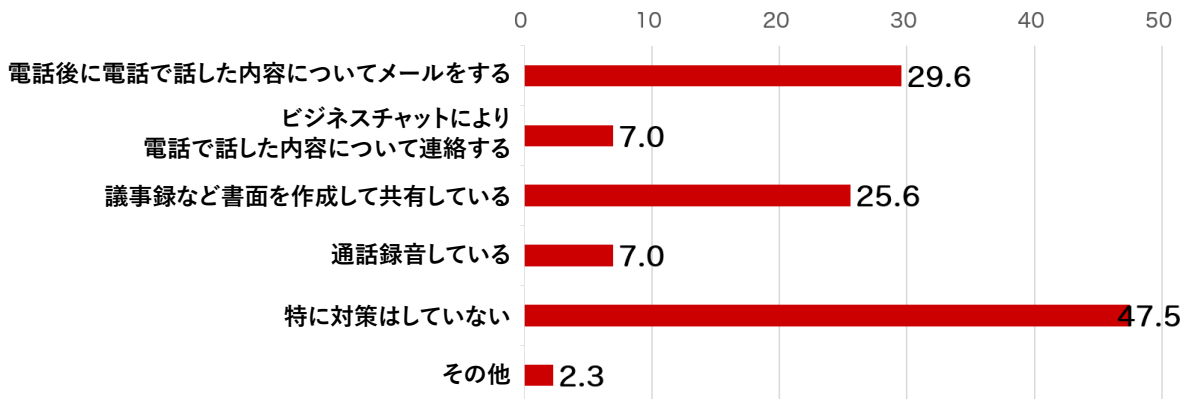


約半分の方が電話での会話はほとんど報告せず、内容やエビデンスを残していないという結果に。

3

言った言わない問題の対策

Q. 電話での言った言わない問題への対策として、行っていることはありますか？



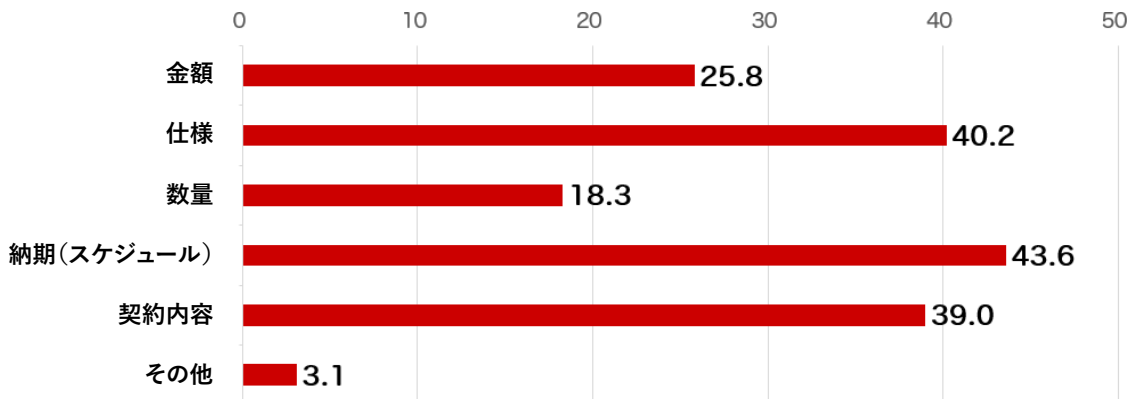
約半分の方が特に対策はしていないという結果に。

また、対策として多くあるのが電話後にメールや書面としてエビデンスを残すという対応を行っているようです。

4

揉めるテーマ

Q. 電話でのやり取り後、言った言わないで揉めたテーマを全てお選びください。

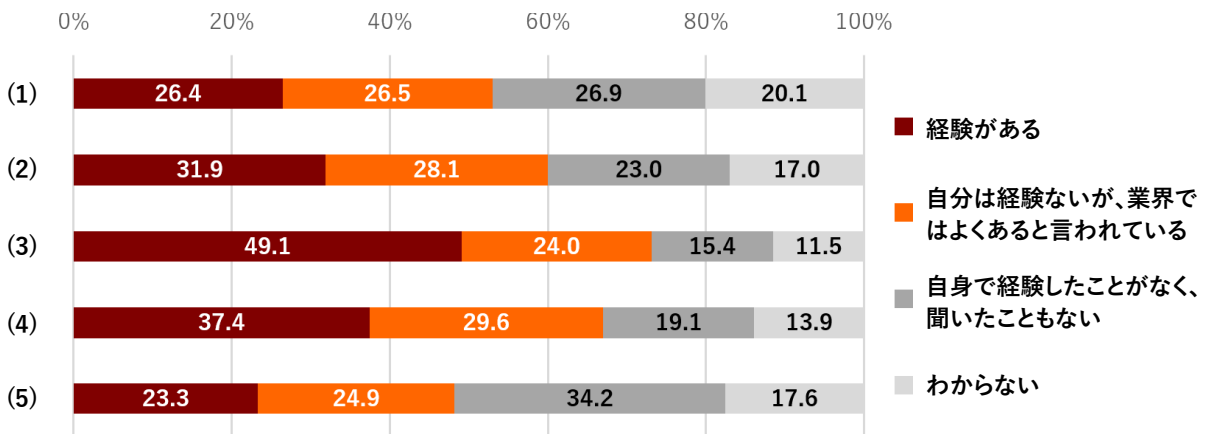


いずれも揉めることでよくあるポイントですが、一番多いのが納期（スケジュール）でその次に仕様という結果になりました。

5

揉めるテーマ詳細内容

Q. 「言った言わない」で揉めたものについてあてはまるものをお答えください。



- (1) 業界専門用語を使った場合に、相互にイメージが異なり認識違いが発生し、言った言わないで揉めた
- (2) あくまで可能性(「〇〇ということもあり得る」、「他社ではこういうケースもある」、「〇〇以降に実施します」、「一般的には〇〇ということもある」)についての説明を、断定・確定であると受け止められて揉めた
- (3) 他の担当者から聞いた話と異なるということで揉めた
- (4) 注意事項やリスク、デメリット、追加費用などについてご説明したにも関わらず、時間が経ってから「聞いていない」とクレームを言われて揉めた
- (5) 期限までにキャンセル連絡がないと追加費用がかかる場合や、費用を安くしたい(無料にしたい)などの動機のため、お客様が明らかに嘘をついて「以前に言った／伝えた／了承してもらった」と主張してきて揉めた

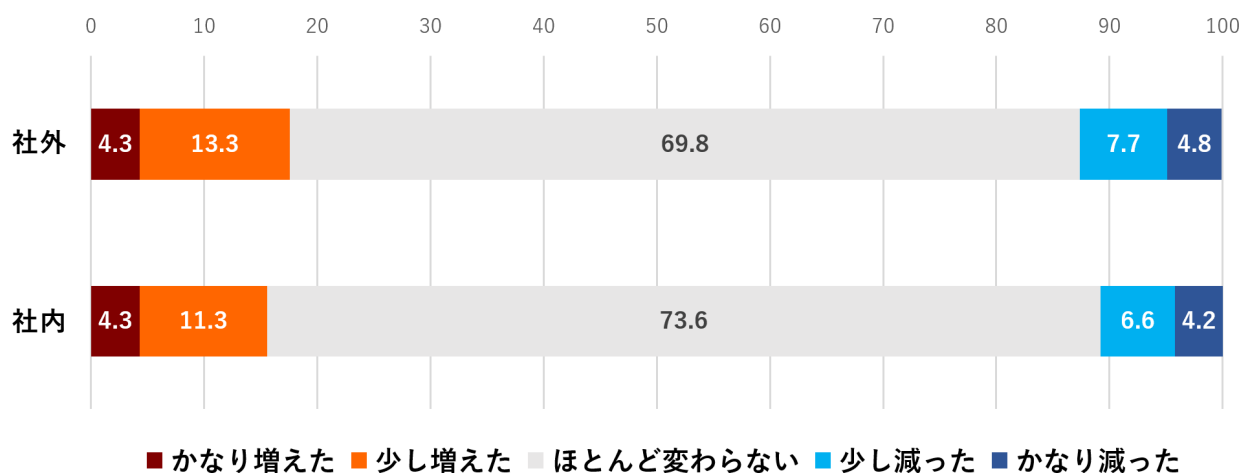
一番多いのが「他の担当者から聞いた話と異なる」で、続いて「注意事項やリスク、デメリット、追加費用などについて説明したが後から「聞いてない」というクレーム」という結果に。

いずれもその時の会話データやドキュメントで残していれば・・・という内容ですね。

6

コロナ禍での
電話対応頻度の変化

Q. コロナ禍で社外／社内との電話での対応の頻度は、コロナ禍以前と比べてどう変わりましたか。



「ほとんど変わらない」が7割でほとんどの方がテレワーク中であつたりしても電話対応の頻度は変わらず、むしろ増えた方を入れると9割強になっていました。

切り替え不要。今の電話で録音ができる。

言った言わないを 解決するカイクラ



カイクラ

今回、“【言った言わない問題大調査vol.1】「言った言わない問題」の現状が浮き彫りに ” を実施した株式会社シンカでは、顧客コミュニケーションを一元管理できるツール「カイクラ」を開発・販売しています。

▶ https://kaiwa.cloud/media/tsuroku/lp002/?utm_source=wp

顧客に合わせた対応が可能！



- ✓ **着信と同時に顧客情報がわかる**
顧客情報が瞬時にわかるのでお客様をお待たせしません。
- ✓ **顧客対応メモを共有できる**
顧客対応メモを共有することで、スムーズなやりとりができます。
- ✓ **クレームやトラブルのエビデンスになる**
全通話を自動録音。言った言わないがなくなります。

リモートデモ可能です！
お気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

<https://kaiwa.cloud/contact/>

顧客コミュニケーション
の一元管理なら

<https://kaiwa.cloud/>