

# ヘルプデスク電話の見直し (フリーダイヤルの廃止) について

---

2025年3月7日

輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社

## フリーダイヤルの目的と最近の傾向

- 一般的にコールセンターには（テクニカル）サポートを行う目的のものと、受注目的のものがあり、前者のコールセンターにおいては、真に必要な問合せに対しては真摯に対応を行うべきではあるものの、積極的に電話を募集する性質では無く、フリーダイヤルを用いた体制はふさわしいとは言えない
- 社会的にみてもナビダイヤルを採用する傾向は年々高くなっており、関東財務局や東京国税局など、ナビダイヤルを導入している官公庁もある

## 長時間通話（30分以上の通話）

- 問合せにおいて、**長時間通話**（30分以上通話している者）の件数は**恒常的に毎月30件程度**ある
- 中でも手順書を案内しても理解いただけず全てを一から説明しなければいけないケースも増加しており、直近では2024年10月32件、同年11月35件、同年12月14件となっている

（長時間通話件数）

年月	2024年								
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
件数	34件	28件	32件	34件	31件	20件	41件	34件	30件

## フリーダイヤルの特徴

- 受信者側が料金を負担するため、お客様はかけやすい特徴がある一方、通話料金を負担しないことから長時間電話や問合せを繰り返しても大丈夫と思われる傾向がある
- 一般的な導入事例
  - 通信販売の受注及び問合せ窓口として開設しているもの
  - 問合せ窓口を集約化（コールセンター）するため導入しているもの
  - お客様の相談窓口でのコール状況（繋がり率）の把握を目的としているもの

## 当社におけるフリーダイヤル

- 利用者サービスの一環として導入
- 問合せの内容によっては、NACCS掲示板に掲載している内容を確認すれば足りるものも数多くあり、全ての問合せがオペレーターによる対応を必要とされているとは言えない状況
- ヘルプデスクを利用するお客様の通話料金を当社が負担する形になっている
- ヘルプデスクを利用しないお客様にとっては、通話料金は unnecessary 費用であり、ヘルプデスクを利用しているお客様の通話料金を当社が負担することは、公平性に欠けている

## まとめ

- フリーダイヤルに変わる代替手段を調査したところ、従量課金や会員制のようなサービスは無く、最も適しているものはナビダイヤルである
- ナビダイヤルの特徴は、フリーダイヤル同様に複数拠点での統一受付ができ、全国どこからでも一律料金にて利用が可能な、発信者が通話料金を負担するサービスである
- 長時間通話の問合せは現在の問合せ総数から見るとまだ微々たるものではあるが、今後増加していくことが見込まれ、また1件あたりに要する時間が膨大になることから、件数以上に応答率等への影響が大きくなると予想される
- お客様に通話料金を負担して頂くことにより、全てのお客様が公平にヘルプデスクを利用できる

近年、フリーダイヤルからナビダイヤルへ移行している会社等も多く、ヘルプデスクにおいてナビダイヤルを導入することで長時間通話の問合せ及び安易な問合せに対して一定の抑制効果があると考えられ、**ヘルプデスクを真に必要としているお客様の利便性向上のために**ナビダイヤルへ変更する

## 導入及び周知

- 第7次NACCS更改を無事に終えた適切な時期を見計らい実施
- 具体的な時期については検討中
- NACCS掲示板の拡充や検索し易い環境になるよう改善に努め、お客様が混乱しないようNACCS掲示板等を活用し早めの周知を進める