

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ241119-01
2024年11月19日
株式会社リンク

【AI時代における顧客コミュニケーションおよび窓口対応に関する意識調査】

顧客の声からみる、AI時代における理想の電話窓口対応とは？

90%が体験した無人音声サービス (IVR・ボイスボットなど) へのインサイト、

約8割が求めるパーソナライズされた有人対応の重要性が明らかに

～ 約3人に1人が無人音声サービスへの不満は、企業・サービスへの不満につながると回答 ～

7年連続 国内シェア第1位(※1)のクラウド型 CTI /コールセンターシステム「BIZTEL (ビズテル)」などを提供する株式会社リンク(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡田 元治、以下 リンク)は、全国20～60代の男女を対象とした『AI時代における顧客コミュニケーションおよび窓口対応に関する意識調査』を実施しました。

※1 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2023年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第7版)』による。

■ 調査の背景

これまで、有人による電話対応のみを行っていた企業のお客さま窓口で、IVR(※2)やボイスボット(※3)など(以下、無人音声サービス)を導入し、一次受付を効率化・自動化することで業務改善や生産性向上を実現した例は多くみられます。企業側の効率化が進むなか、実際に問い合わせをする顧客側はどのように感じているのかを明らかにすべく、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するリンクは「AI時代における顧客コミュニケーションおよび窓口対応に関する意識調査」を実施しました。

この調査は、「無人音声サービス」と「オペレーターによる有人対応」に対する顧客のインサイトを明らかにしたうえで、顧客満足度向上と業務効率化を目指す企業のお客さま窓口において、いま重要視すべきことは何かを示唆しています。

※2 IVR (Interactive Voice Response) : 自動音声応答システム。電話をした顧客に音声ガイダンスを流してダイヤルボタンを押すよう促し、その番号に応じて担当窓口へ電話を振り分けるなどの仕組みが構築できる機能。

※3 ボイスボット : AIを搭載した自動音声応答システム。お客さまの発話を認識する「音声認識」や、発話された内容を処理する「自然言語処理技術」、応答に必要な「音声合成技術」などが備わっており、オペレーターを介さずに音声による応対が可能。

以下が調査結果です。

■ 調査概要

調査方法	: インターネット調査
調査主体	: 株式会社リンク
調査期間	: 2024年10月25日(金) - 2024年10月29日(火)
調査対象	: 20~60代男女(性別・年代別に均等割付にて回収)
調査対象地域	: 全国
回答数	: 500

※ グラフ内の数値は小数点第二位を四捨五入し小数点第一位までを表記しており、単一式回答の合計が100.0%にならない場合があります。

※ 本リリース内容の転載にあたりましては、出典として「(株)リンク調べ」という表記をお願いします。

■ 調査結果のハイライト

①: 「無人音声サービスの対応」に関する意識調査について

- ・全体の9割(90.0%)がコールセンターやお問い合わせ窓口などに電話をした際、無人音声サービスによる対応を経験したことがあると回答。そのうち、対応に満足と回答した人は44.2%、不満と回答した人は44.7%と意見が大きく分かれる結果に。
- ・満足の理由トップは「人と話さなくて済むから」(43.7%)で、不満の理由トップは「解決までに時間がかかるから」(59.7%)。
- ・対応に不満を感じた人の約3人に1人が、問い合わせ先の企業・団体、またサービスに対して「不信感を抱いた」(35.3%)、「取引をやめたくなった」(31.8%)と回答。

②: 「オペレーターによる有人対応」に関する意識調査について

- ・全体の約8割(76.5%)がオペレーターによる有人対応に必要性を感じると回答。
- ・必要と感じる理由は、「臨機応変な対応をしてもらえるから」(67.4%)や「問題解決が早いから」(62.3%)が挙げられ、顧客は有人対応ならではの柔軟さやスピーディーな対応に価値を感じていることが分かった。
- ・有人対応を望むシーンのトップ3は、「商品やサービスの不具合・不明点に関する問い合わせ」(61.3%)、「自己解決出来なかったことに関するお問い合わせ」(55.8%)、「緊急の用件(事故・リコール・不正利用など)に関する問い合わせ」(51.7%)という結果に。

③: 効率化を追求するAI時代の窓口対応について

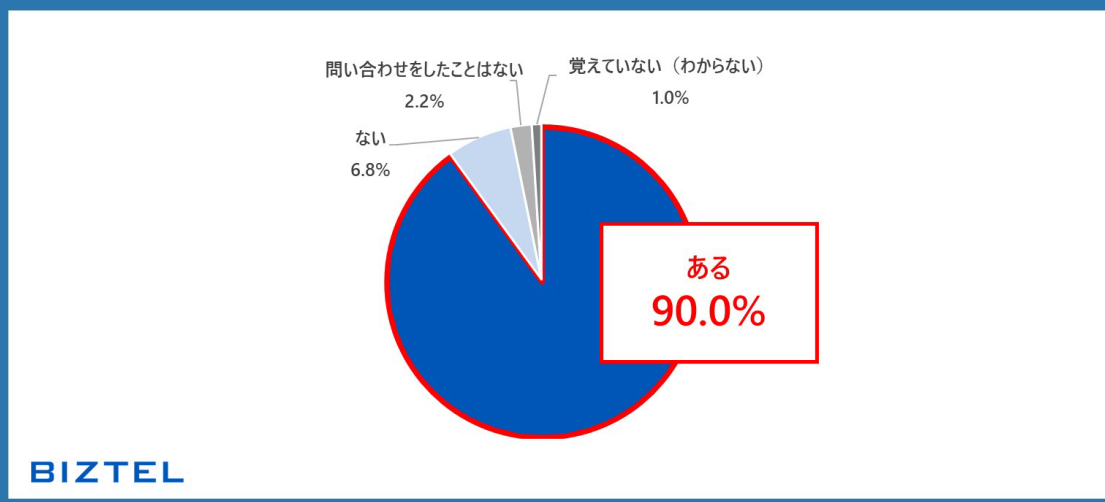
- ・有人対応を必要とする場面で営業時間外や混み合っているなどの理由で電話が繋がらなかった場合に顧客が望む対応は、「折り返し電話をしてほしい」(62.0%)が最も多く、次いで「現在何人待ちかのアナウンスをしてほしい」(51.0%)、「つながる時間帯を教えてほしい」(43.5%)となり、企業からの能動的な対応や、待ち時間・空き時間の可視化を求める声が目立った。
- ・電話が繋がらない場面での顧客の心理状態は、「イライラする」(66.3%)が最も多く、待ち時間が長さや問題解決に時間がかかる状況は、顧客満足度に大きく影響することが明らかに。
- ・無人音声サービスの対応で問題が解決できなかった場合、顧客が次にとる行動は「オペレーターによる有人対応窓口で電話で問い合わせる」が7割(72.2%)と最も多く、次いで「メールで問い合わせる」(42.7%)、「オペレーターが対応するチャット機能を利用する」(30.9%)という結果に。

■ 調査結果の詳細

① 無人音声サービスの対応に関する意識調査について

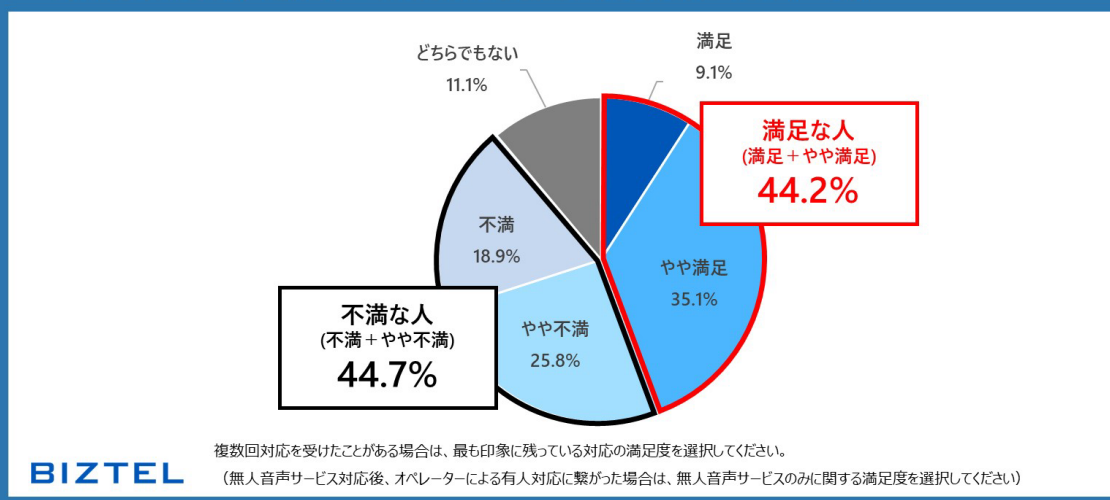
コールセンターやお問い合わせ窓口などに電話で問い合わせをした際、無人音声サービスによる対応を経験したことがあるか聞いたところ、9割（90.0%）が「ある」と回答した。そのうち、対応に満足と回答した人は44.2%、一方不満と回答した人は44.7%と意見が大きく分かれた。満足の理由は「人と話さなくて済むから」（43.7%）が最も多く、不満の理由は「解決までに時間がかかるから」（59.7%）が最多という結果になり、無人音声サービスのメリット・デメリットが浮き彫りになった。また、対応に不満を感じた人の約3人に1人が、問い合わせ先の企業・団体、またサービスに対して「不信感を抱いた」（35.3%）、「取引をやめたくなくなった」（31.8%）と回答しており、無人音声サービスを利用する際は、顧客視点の仕組みづくりが企業にとって必要であることがうかがえる。

Q1. コールセンターやお問い合わせ窓口などに電話で問い合わせをした際、無人音声に対応された経験はありますか。（n=500/単一回答）



全国の20～60代の男女500名に対して、コールセンターやお問い合わせ窓口などに電話で問い合わせをした際に、無人音声サービスに対応をされた経験があるかを聞いたところ、90%が「ある」と回答し、顧客と無人音声サービスの接点が一般的になっていることが分かりました。

Q2. 直近1年間の内に受けた無人音声サービスの対応について、利用時の満足度を4段階の中から選択してください。（無人音声サービスによる対応を経験したことがある人n=450／単一回答）



無人音声サービスによる対応を経験したことがある人を対象に、満足度を聞いたところ、満足派（満足+やや満足）は44.2%、不満派（不満+やや不満）は44.7%となり、意見が大きく分かれる結果になりました。

Q3. 無人音声サービスに関する満足度の理由について教えてください。

（「満足」「やや満足」n=199・「不満」「やや不満」n=201／複数回答）

< 満足の理由トップ3 >

第1位	人と話さなくて済むから	43.7%
第2位	オペレーターによる有人対応がなくとも問題が解決したから	37.2%
第3位	オペレーターにつながるまでの待ち時間がないから	30.2%

< 不満の理由トップ3 >

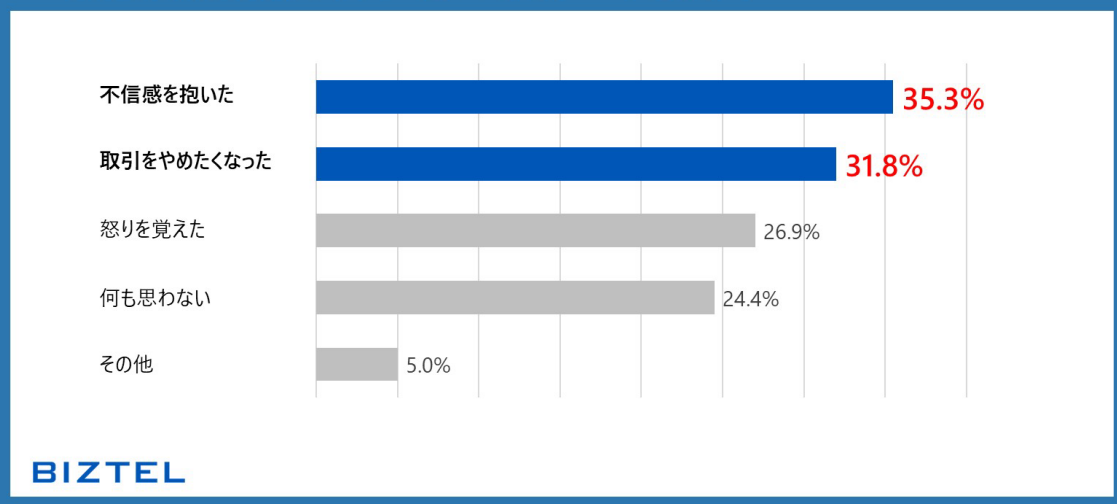
第1位	解決までに時間がかかるから	59.7%
第2位	選択肢が多いから（〇〇は1を、〇〇は2を、〇〇は3を...〇〇は6を）	57.2%
第3位	自分の用件と合致する選択肢がなかったから	51.7%

BIZTEL

それぞれに、その満足度を選択した理由を聞いたところ、満足の理由1位は「人と話さなくて済むから」（43.7%）、2位は「オペレーターによる有人対応がなくとも問題が解決したから」（37.2%）、3位は「オペレーターにつながるまでの待ち時間がないから」（30.2%）という結果になりました。

また、不満の理由1位は「解決までに時間がかかるから」（59.7%）、2位は「選択肢が多いから（〇〇は1を、〇〇は2を、〇〇は3を...〇〇は6を）」（57.2%）、3位は「自分の用件と合致する選択肢がなかったから」（51.7%）となり、無人音声サービスのメリットとデメリットが浮き彫りになりました。

Q4. 無人音声サービスによる対応が不満だった場合、問い合わせ先の企業・団体、またサービスにどのような印象を感じますか。(「不満」「やや不満」n=201/複数回答)

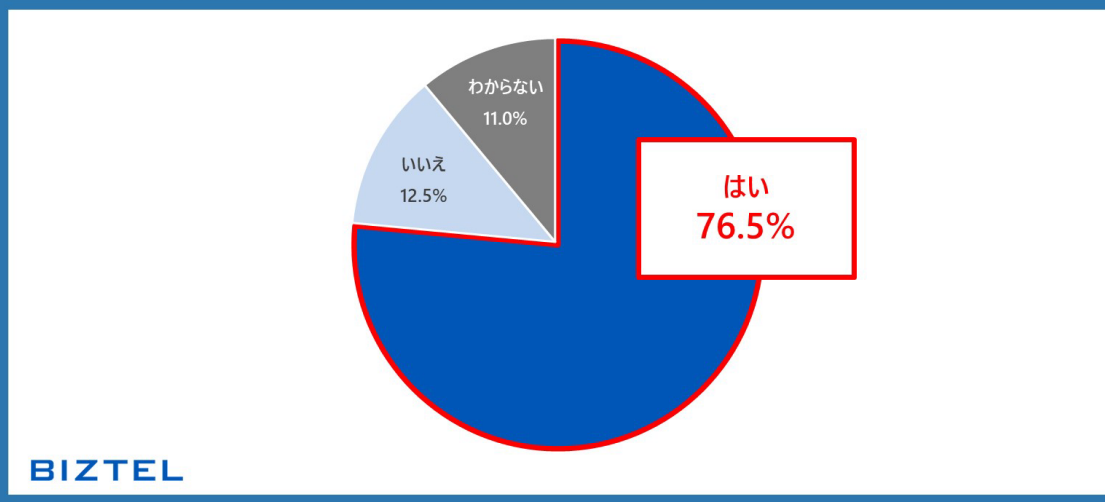


さらに、無人音声サービスによる対応に不満を感じた人に、問い合わせ先の企業・団体、またサービスへの印象を聞いたところ、約3人に1人が「不信感を抱いた」(35.3%)、「取引をやめなくなった」(31.8%)と回答しました。この結果から、企業は無人音声サービスを活用する際、顧客満足度を損なわないための仕組みづくりが必要であると考えられます。

② :「オペレーターによる有人対応」に関する意識調査について

AI技術の進歩により、電話対応の自動化・機械化が進むなかで、全体の約8割(76.5%)がオペレーターによる有人対応に必要性を感じると回答した。必要性を感じると回答した人のうち約6割が、「臨機応変な対応をしてもらえるから」(67.4%)や「問題解決が早いから」(62.3%)を理由に挙げ、有人対応ならではの柔軟さやスピーディーな対応に価値を感じていることが分かった。また、有人対応をしてもらいたいシーンのトップ3は、「商品やサービスの不具合・不明点に関する問い合わせ」(61.3%)、「自己解決出来なかったことに関するお問い合わせ」(55.8%)、「緊急の用件(事故・リコール・不正利用など)に関する問い合わせ」(51.7%)という結果になった。

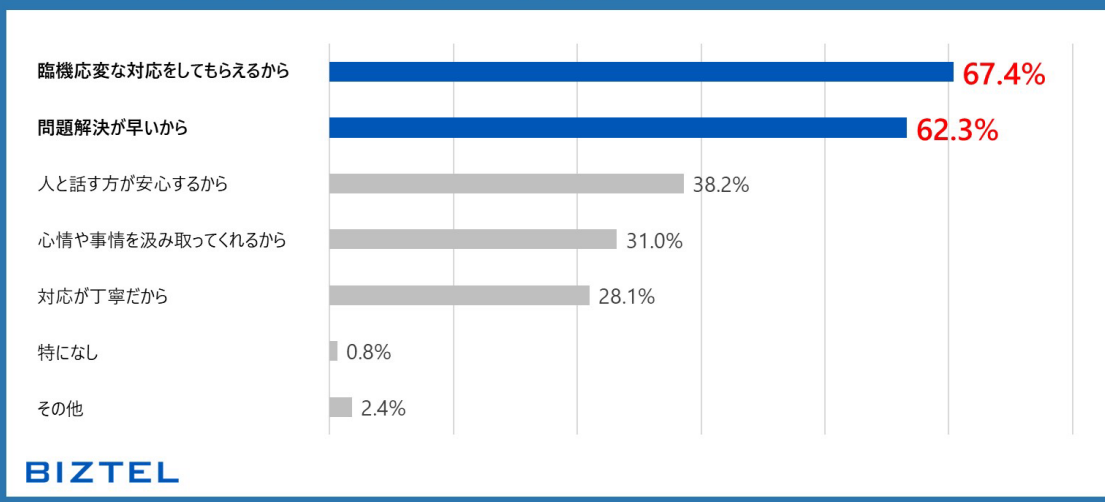
Q5. AI技術の進歩などで電話対応の自動化・機械化が進むなか、オペレーターによる有人対応に必要性を感じますか。（電話で問い合わせをしたことがある人n=489／単一回答）



AI 技術の進歩などで電話対応の自動化・機械化が進むなか、オペレーターによる有人対応の必要性を感じるか質問したところ、約 8 割（76.5%）が「はい」と回答しました。この結果から、AI 時代においても、人とのコミュニケーションは顧客にとって必要であることが分かりました。

Q6. オペレーターによる有人対応が必要だと思う理由について教えてください。

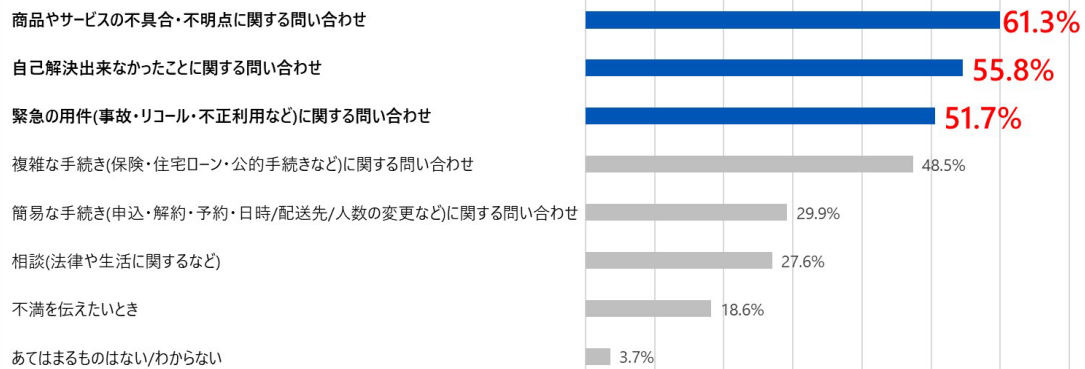
（オペレーターによる有人対応が必要だと感じる人n=374／複数回答）



また、オペレーターによる有人対応に必要性を感じると回答した人を対象にその理由を聞いたところ、約 6 割が「臨機応変な対応をもらえるから」（67.4%）や「問題解決が早いから」（62.3%）と回答していることから、顧客は有人ならではのパーソナライズされた対応に価値を感じていることが分かりました。また、「心情や事情を汲み取ってくれるから」（31.0%）という、人だからこそできる、感情を察知した対応を重視している意見も見受けられました。

Q7. 無人音声サービスではなく、オペレーターによる有人対応をしてもらいたいシーンを教えてください。

(電話で問い合わせをしたことがある人 n=489 / 複数回答)



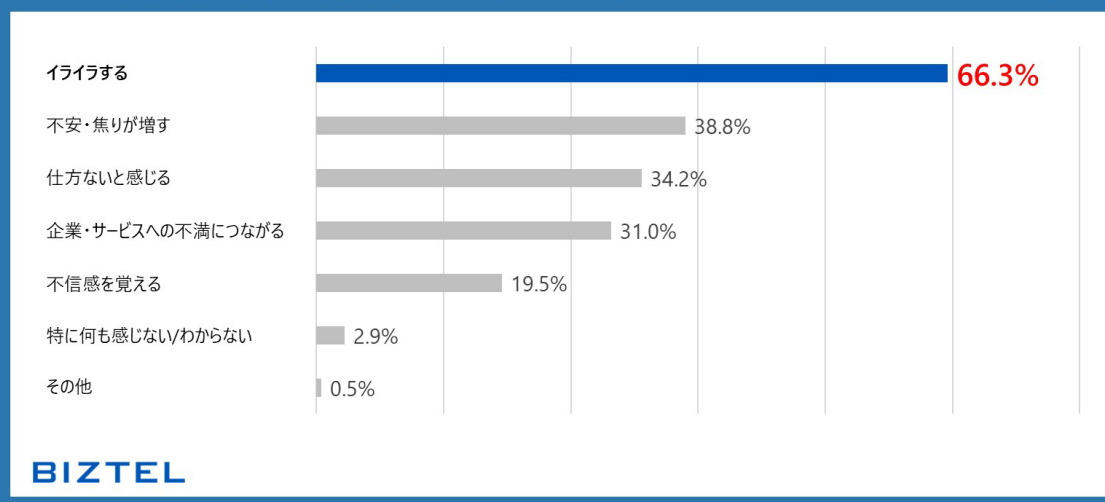
BIZTEL

オペレーターによる有人対応をしてもらいたいシーンを聞いたところ、トップ3は、「商品やサービスの不具合・不明点に関する問い合わせ」(61.3%)、「自己解決出来なかったことに関するお問い合わせ」(55.8%)、「緊急の用件(事故・リコール・不正利用など)に関する問い合わせ」(51.7%)という結果になりました。

③ : 効率化を追求する AI 時代の窓口対応について

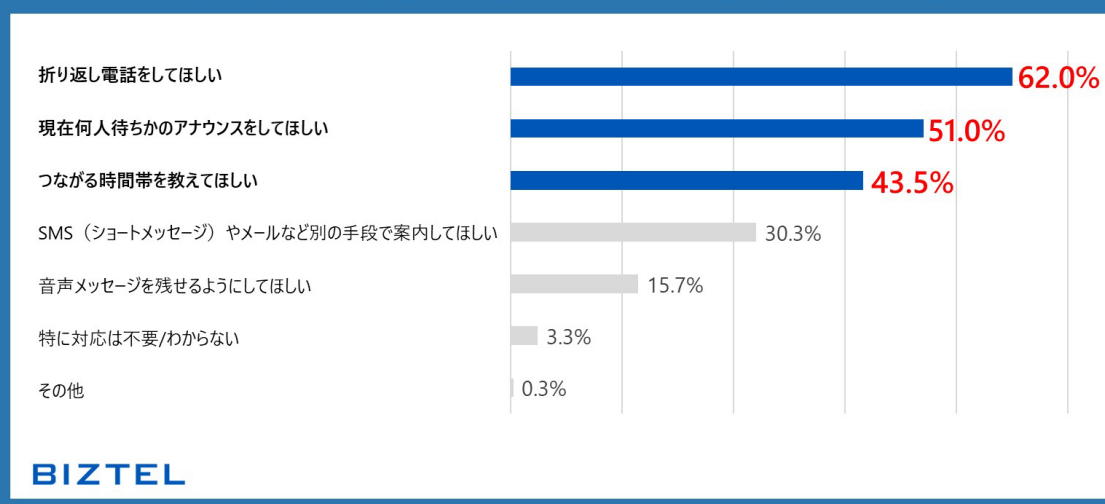
全体の約8割(76.5%)が有人対応を求める一方、営業時間外や混み合っているなどの理由でオペレーターに電話が繋がらなかった場合に顧客が望む対応は、「折り返し電話をしてほしい」(62.0%)、「現在何人待ちかのアナウンスをしてほしい」(51.0%)、「つながる時間帯を教えてください」(43.5%)という結果となり、企業からの能動的な対応や、待ち時間・空き時間の可視化を求める声が多く挙がった。加えて、電話が繋がらない場面での顧客の心理状態は、「イライラする」(66.3%)が最も多く、待ち時間が長いことや問題解決に時間がかかる状況は、顧客満足度に大きく影響することが明確になった。また、無人音声サービスの対応で問題解決ができなかった場合、顧客が次にとる行動は「オペレーターによる有人対応窓口で電話で問い合わせる」が7割(72.2%)と最も多く、次いで「メールで問い合わせる」(42.7%)、「オペレーターが対応するチャット機能を利用する」(30.9%)という結果になった。無人音声サービスで顧客の問題解決や求めている価値を提供できなかった場合の受け皿となるチャンネルを充実させることが企業にとって重要と考えられる。

Q8. オペレーターによる有人対応を望む場面で営業時間外や混み合っているなどの理由で電話が繋がらない時のあなたの状態はどうなりますか。(オペレーターによる有人対応が必要だと感じる人n=374/複数回答)



オペレーターによる有人対応の必要性を感じている人のうち、有人対応を望む場面で営業時間外や混み合っているなどの理由で電話が繋がらない時の心理状態を聞いたところ、「イライラする」(66.3%)が最も多く、電話がつながるかどうかは顧客満足に大きく影響することが分かりました。

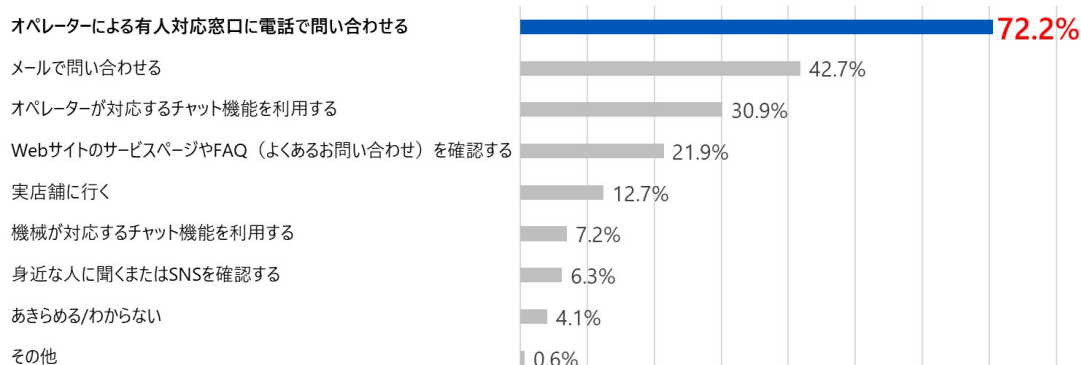
Q9. オペレーターによる有人対応を望む場面で営業時間外や混み合っているなどの理由で電話が繋がらなかった際、どのような対応をしてほしいですか。(電話が繋がらず思うことがある人n=363/複数回答)



また、電話が繋がらない場面でどのような対応をしてほしいか聞いたところ、「折り返し電話をしてほしい」(62.0%)が最も多く、次いで「現在何人待ちかのアナウンスをしてほしい」(51.0%)、「つながる時間帯を教えてほしい」(43.5%)という結果になり、顧客は企業から折り返し電話のような能動的な対応や、待ち時間・つながりやすい時間帯の可視化といった対応を望んでいることが分かりました。

Q10. 無人音声サービスで問題が解決ができなかった場合、次にどのような行動をとりますか。

(電話で問い合わせをしたことがある人n=489／複数回答)



BIZTEL

無人音声サービスの対応で問題が解決できなかった場合、次にどのような行動をとるか聞いたところ、「オペレーターによる有人対応窓口で電話で問い合わせる」が7割（72.2%）と最も多く、「メールで問い合わせる」が42.7%、「オペレーターが対応するチャット機能を利用する」が30.9%となりました。AI時代において、無人音声サービスによる一次受付で対応業務の自動化・効率化が図られるなか、そこで問題解決ができなかった顧客の受け皿となるチャネルを用意し、充実させておくことも企業にとって重要であることが明らかになりました。

■株式会社リンクの見解：調査結果から見た「無人音声サービスと有人対応の在り方について」 株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元 剛

昨今、IVR やボイスボットといったソリューションを導入し、コールセンターなどの一次受付を自動化する企業が増えています。導入理由は、人手不足への対策や、オペレーターのリソースを人にしかできない業務に充てるためなど、さまざまです。

今回の調査で、全体の90%が一次受付でIVR やボイスボットの対応を経験したことがあると回答しており、無人音声サービスが一般的になっていることが分かりました。実際に当社が提供するクラウドPBX「BIZTEL」のIVR機能を活用して、顧客からの着信を適切な窓口へ振り分けたり、ボイスボットと連携して利用したりと、一次受付を効率化・自動化しているお客さまが増えています。

しかし一方で、顧客視点を疎かにした自動化は、無人音声サービスの対応に不満を感じた人の約3人に1人が問い合わせ先の企業・団体、またサービスに対して「不信感を抱いた」（35.3%）、「取引をやめなくなった」（31.8%）という回答結果が示す通り、顧客満足度を低下させる原因となり、ひいては企業価値を下げることにもつながってしまいます。顧客の要件は多岐にわたりますが、何か困りごとを抱えている場合がほとんどです。一次受付から問題解決に至るまで、ストレスのない動線を構築することがとても重要だと思います。

コールセンターの効率化と顧客満足度の維持・向上を両立するために重要なことは、大きく 2 つあると考えています。

1 つ目は、「顧客の問い合わせ用件を分析すること」です。今回の調査により、無人音声サービスの対応に不満を感じている人が挙げた理由は、「自分の用件と合致する選択肢がない」「選択肢が多すぎる」「解決に時間がかかる」などです。これは、問い合わせの性質を十分に分析できていないことが原因だと考えられます。

まずは、問い合わせ用件の可視化を行い、全体の問い合わせのうち、よくある用件は何か。そのなかで、有人が対応すべき用件は何か。といったように全体像を把握し分析することが大切です。これにより、IVR・ボイスボットに適したコールリーズンを見つけることにつながります。

2 つ目は、「オペレーター業務の効率化」です。無人音声サービスで解決できなかった場合の次のアクションとして「有人対応窓口への電話問い合わせをする」が最も多い結果となりました。しかし、人手不足や問い合わせの増加によりオペレーターにつながらない場面は増えているように思います。その結果 66.3%が「イライラする」と回答しているように、電話がつかまらない状況は顧客の心理状態に悪い影響を与える危険性があります。

オペレーターが電話対応に注力できるようにするためには、現状の業務フローを見直し、効率化を図ることが必要です。

例えば、応対履歴の記録に時間がかかり ACW (※4) が長くなっていないか、クレーム対応の際スーパーバイザーへのエスカレーションがスムーズにできているか、効率化によってお客さま対応の時間を増やせる業務がないか、など状況を整理して把握することが重要と思われます。

※4 ACW (After Call Work) : オペレーターが応対終了後に行う事務作業や通話内容の記録、お客さま情報の更新といった業務にかかる平均時間のことで、コールセンターの生産性を測る重要な指標のひとつ。

企業と顧客の接点として欠かせない「電話」において、自動化・効率化を進めながら、顧客体験の質も高めるためには、無人音声サービスと有人対応を適切な場面で、バランスよく運用することが大切です。有人対応に「心情や事情を汲み取ってくれるから」(31.0%) という価値を求めているお客さまもいるように、人にしかできない対応にリソースを充てるためには、現状の電話システムや業務フローを見直すことに加え、通話の要約や評価といったコールセンターの業務と相性の良い「生成 AI」を活用することも効果的だと考えます。

多様なワークスタイルにおける快適な電話環境を提供する BIZTEL について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以来、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして企業向け電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。現在、2,000 社超の導入企業数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 7 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム 7 年連続シェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より

発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2024 年版』においても、SaaS の CTI (電話とコンピューターの統合システム) の国内シェア第 1 位を達成しています (2023 年度実績、金額ベース)。
サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、7 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』

<https://watch.link.co.jp/>

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社イニシャル 山崎・長岡・森田・亀田・乗鞍 (株式会社リンク PR 事務担当)
TEL : 03-5572-6316 / FAX : 03-5572-6065 / Email : link-pr@vectorinc.co.jp