

カスタマーサポート調査を Tayori が公開 | 問い合わせの 51%以上が 1 時間以内の回答を期待 顧客の声(VoC)、経営層まで報告実施は 13%

- カスタマーサポート従事者向け調査解説セミナーを 2/10 実施 -

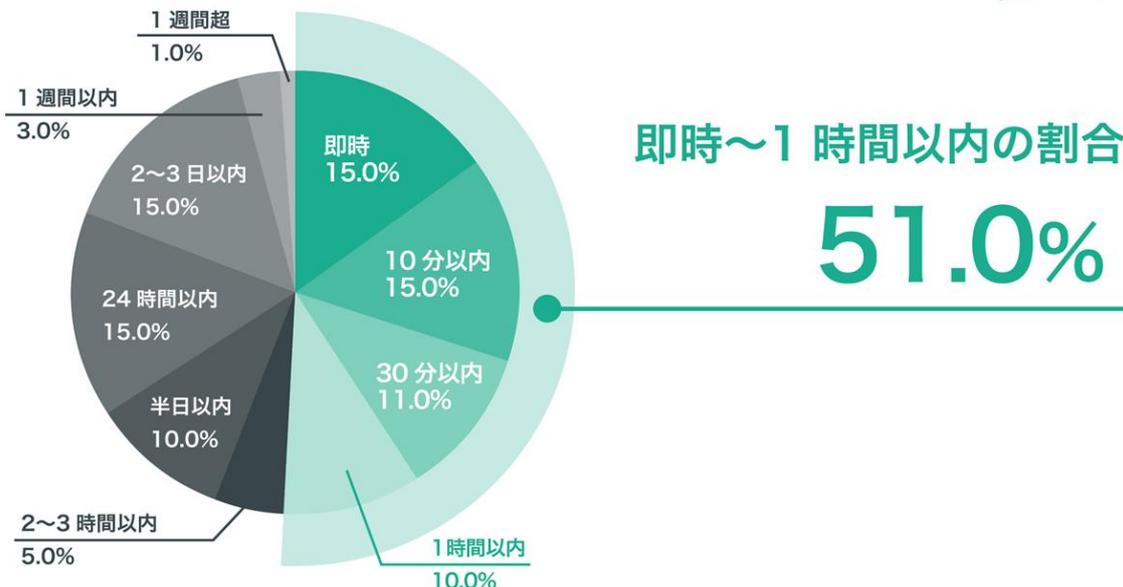
カスタマーサポートはユーザーの期待に応えられているのか。問い合わせはお客様からの大切なご意見をいただける貴重な機会ですが、カスタマーサポート従事者への調査では、お客様の声を活かす活動（VoC）を定期的実施している方は約半数の 53.1%、経営層へ報告しているのは 13%にとどまりました。

また、問い合わせ経験のあるビジネスパーソンへの調査では、問い合わせ後 1 時間以内の回答を期待する方が 51%以上にのぼり、問い合わせ対応における管理の重要性がうかがえます。

当調査は問い合わせ経験のある 1 万 2000 人と、カスタマーサポート業務に従事する 300 人を対象に実施したカスタマーサポート調査です。今後のカスタマーサポート運営の参考になれば幸いです。

※調査結果は「Tayori 調べ」の表記を入れていただければどなたでも引用して活用いただけます。

Q. どれぐらいの時間で返信が返ってくることを想定していますか



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)~2022年12月11日(日) 集計対象：20~59歳の男女で問い合わせ経験のあるビジネスパーソン1万2000人

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」を運営する株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証プライム：3922、以下：PR TIMES）が提供するカスタマーサポートツール「Tayori」（読み：タヨリ）は、カスタマーサポート調査(*)を実施いたしました。

カスタマーサポート従事者を対象とした当調査によって、問い合わせ対応がサービスや事業において重要なことを示しつつ、カスタマーサポート従事者が抱える課題や今後の展望をどう捉えているかを分析することを目的に中小企業から大企業の新規事業など広く問い合わせ対応を支援する「Tayori」が実施いたしました。今後も定期的に調査・分析を行っていきたいと考えています。

カスタマーサポートツール「Tayori」について <https://tayori.com/>

(*)調査概要

対象期間：2022年12月9日(金)~2022年12月11日(日)

集計対象①：20~59歳の男女で問い合わせ経験のあるビジネスパーソン1万2000人

集計対象②：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

発表日：2023年1月26日

発表者：株式会社 PR TIMES Tayori 事業部

※①は②の回答者を含みます。

問い合わせ時は51%が1時間以内の返信を想定。問い合わせ対応の不満は利用頻度の減少が65%超

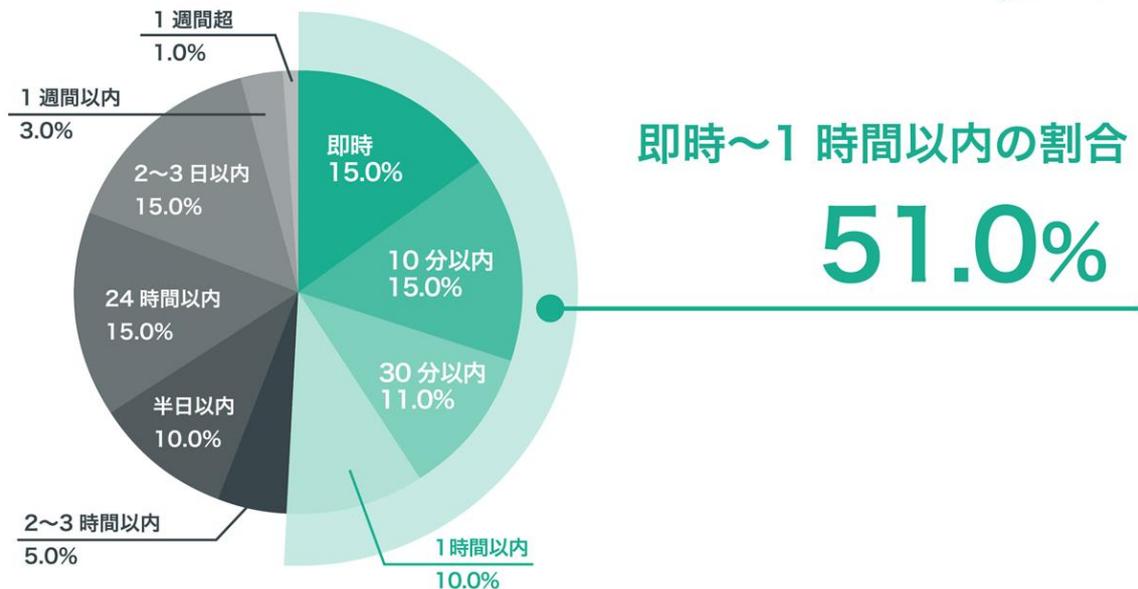
問い合わせ経験のある20～59歳の男女ビジネスパーソン1万2000人に、問い合わせ返信の期待やその後のサービス利用における継続傾向について聞きました。

その結果、問い合わせ後の返信の想定時間として、1時間以内で半数以上の51%が、24時間以内では82%が返信を想定していることがわかりました。また、対応の満足度による継続傾向への影響では、問い合わせの対応品質別に満足度が高い場合、サービス利用頻度が30.7%向上したことにに対し、満足度が低い場合の「利用頻度が下がった」もしくは「利用しなくなった」と回答したのは65.9%となりました。

やはり問い合わせ対応においては、満足度を高める品質の高い対応と同時にスピーディーな対応が求められます。

Q. どれぐらいの時間で返信が返ってくることを想定していますか？

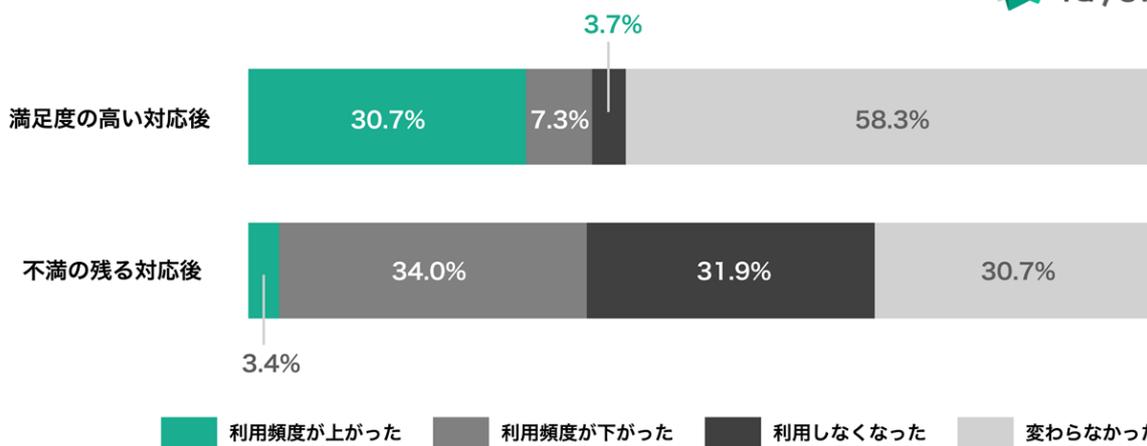
Q. どれぐらいの時間で返信が返ってくることを想定していますか



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)～2022年12月11日(日) 集計対象：20～59歳の男女で問い合わせ経験のあるビジネスパーソン1万2000人

Q. 対応品質による継続傾向について教えてください

Q. 対応品質による継続傾向について教えてください



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)～2022年12月11日(日) 集計対象：20～59歳の男女で問い合わせ経験のあるビジネスパーソン1万2000人

VoC（ユーザーの声を活かす活動）は53.1%が実施も個人やチーム内で活用に限定。

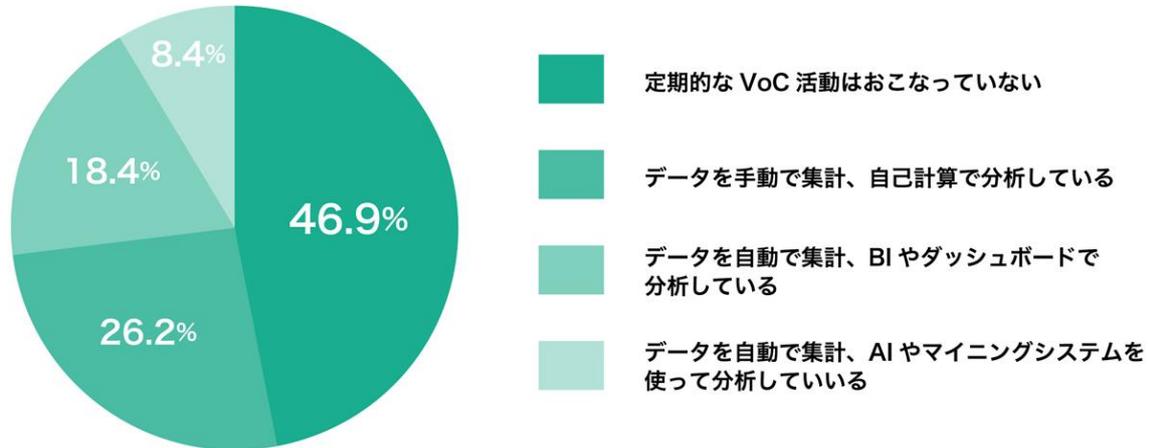
問い合わせは、顧客との重要な接点です。問題をいち早く解決し、満足度を向上することが大切であり、顧客の声の裏側にある思いやニーズを的確に受け止め、事業や商品に活かすことはサービスのアップデートにも寄与されるものです。

カスタマーサポートや問い合わせ業務に従事する300人に調査を行ったところ、VoC（ユーザーの声を活かす活

動)を実施しているカスタマーサポート従事者は53.1%でした。また、VoCで得られたデータの活用や社内共有においても32.4%は定常的なフィードバックが行えておらず、経営層まで届いているケースは14.2%にとどまりました。

Q. VoC 活動の実施状況を教えてください。

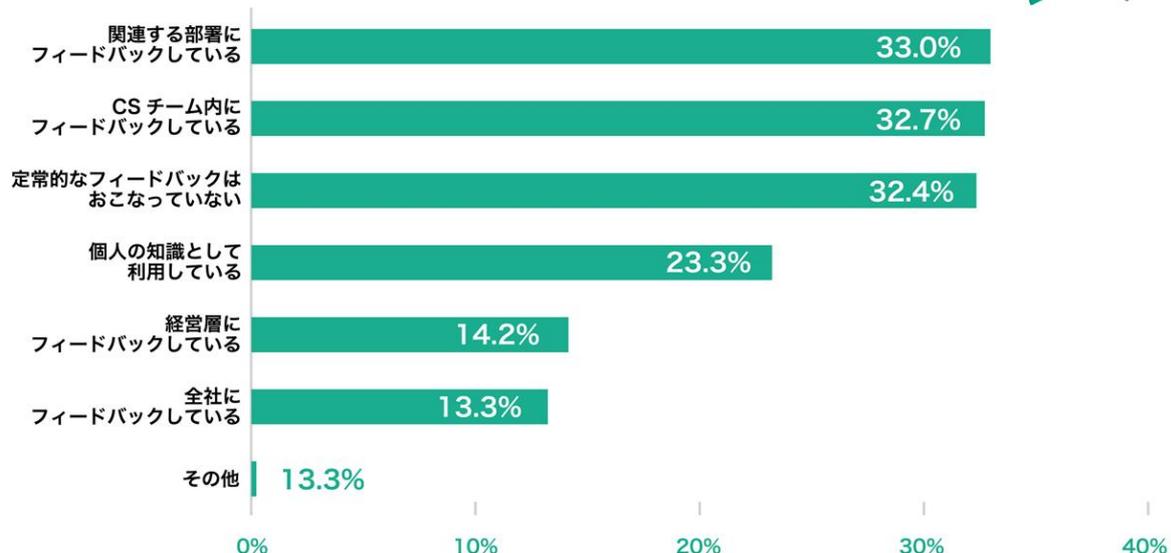
Q.VoC 活動の実施状況を教えてください



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)～2022年12月11日(日) 集計対象：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

Q. VoC で得られたデータを、どのように活用、フィードバックしていますか（複数回答）

Q.VoC で得られたデータを、どのように活用、フィードバックしていますか（複数回答）



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)～2022年12月11日(日) 集計対象：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

カスタマーサポート運営において KPI と課題でギャップ。対応品質を求めると効率化に課題

カスタマーサポート従事者の KPI は「1 位：満足度 (36.1%)」と「2 位：問題解決率 (34.8%)」と問い合わせ対応における品質を重視した項目が上位に並び、「3 位：メール着信数 (29.3%)」「4 位：メール作成時間 (25.5%)」「5 位：1 次返信時間 (25.2%)」と業務工数や効率を気にする項目が続きます。

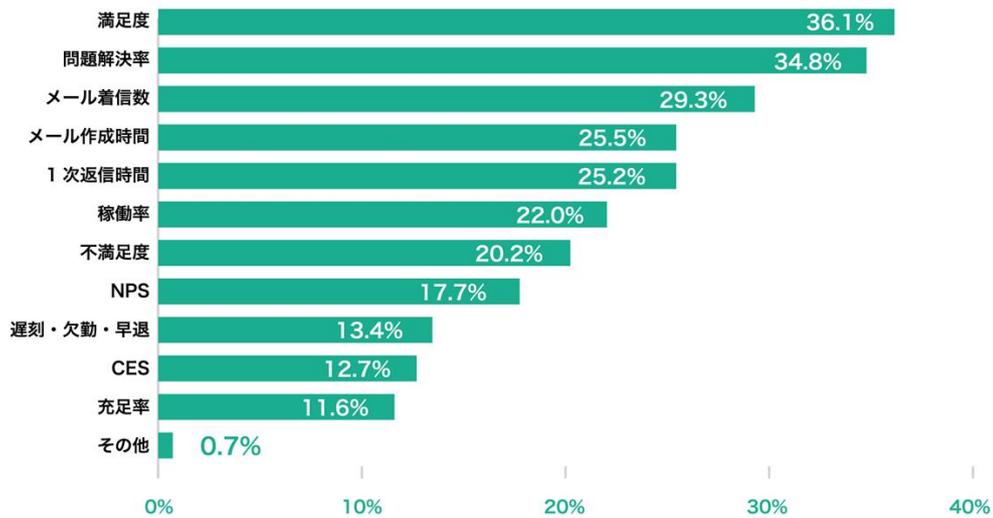
一方で、カスタマーサポート従事者が抱える課題では、「1 位：業務の効率化 (44%)」「2 位：対応品質 (43.3%)」「3 位：対応速度 (37.5%)」と、対応品質よりも効率化がわずかながら上回りました。

問い合わせにおいて対応品質を重視しながらも、業務効率における課題を抱えていることがわかりました。

また、顧客ロイヤリティをはかる手法として重要とされる「NPS」を KPI としている方は 17.7%にとどまり、上述の KPI と課題のギャップが示すように実態としては手前の状況にあるようです。

Q. KPIとしてどのような指標を設定していますか（複数回答）

Q.KPIとしてどんな指標を設定していますか（複数回答）



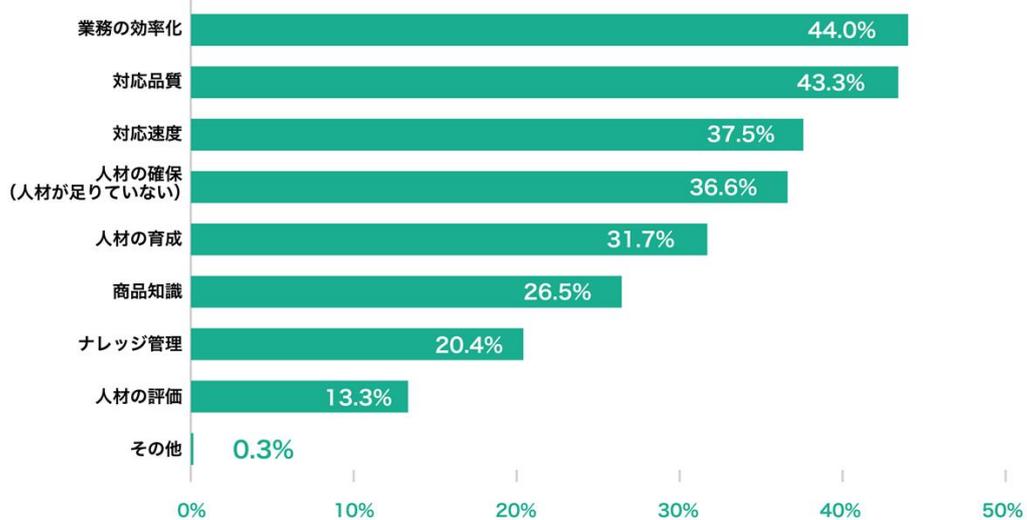
※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)~2022年12月11日(日) 集計対象：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

※Net Promoter Score：顧客ロイヤリティをはかる手法

Customer Effort Score：顧客がサービス利用時にどの程度努力したか

Q. チーム（部署）の課題を教えてください（複数回答）

Q. チーム（部署）の課題を教えてください（複数回答）



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)~2022年12月11日(日) 集計対象：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

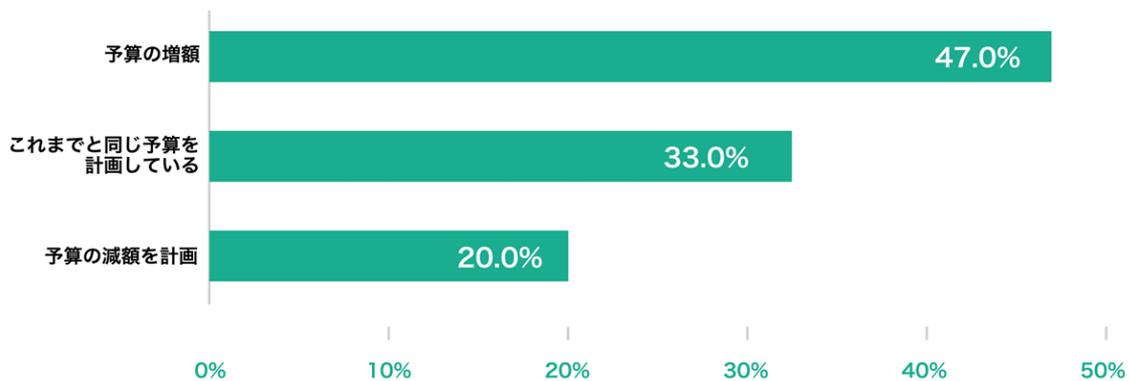
システムへの投資は増加の傾向。フォーム作成が約半数の46.6%、チャット、FAQシステムと続く

課題にもあった業務の効率化を推進する手段となり得るシステム投資は増額傾向にあり、47%が増額、20%が減額といった回答になりました。具体的な投資先計画では「1位：フォーム作成（46.6%）」「2位：チャット（27.4%）」「3位：FAQシステム（26.2%）」と続きます。

「Tayori」でもこれまで問い合わせ対応と管理にシステムを用いてこなかった中小企業のご利用が多く、問い合わせ対応のDXが進んでいると言えます。

Q. カスタマーサポート用のシステムへの投資を計画していますか ※計画していると回答した方の内訳を抜粋

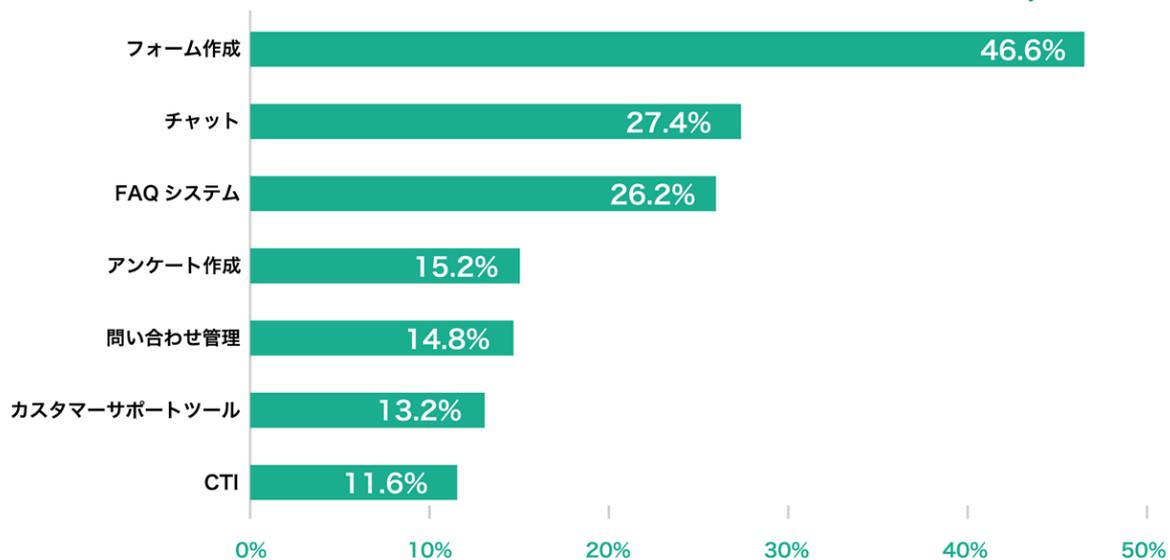
Q. カスタマーサポート用のシステムへの投資を計画していますか ※計画している方の内訳を抜粋



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)~2022年12月11日(日) 集計対象：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

Q. 導入検討している/検討する可能性のある IT サービスはありますか (複数回答)

Q. 導入検討している / 検討する可能性のある IT サービスはありますか (複数回答)



※Tayori調べ 対象期間：2022年12月09日(金)~2022年12月11日(日) 集計対象：カスタマーサポートあるいは問い合わせ対応業務に従事する300人

無料の解説 WEB セミナーを実施します

本調査の協力会社である株式会社 CS HACK 代表取締役 CEO 藤本大輔氏に本調査を徹底解説いただく無料 WEB セミナーを実施いたします。問い合わせる側（顧客側）がカスタマーサポートに何を期待しているのか、またカスタマーサポートの持つ課題や KPI 設定の実態、DX 導入状況など、カスタマーサポート業務で日頃相談する先がなく困っている方へのヒントとなる予定です。本プレスリリース以外の細かなデータはもちろんのこと、藤本氏のご経験やコミュニティでの知見なども聞ける機会となります。カスタマーサポートの組織運用に携わる方、お問い合わせ対応を強化したい方は是非ご参加ください。

無料WEBセミナー

カスタマーサポート調査を CSコミュニティリーダーが徹底解説！

2023年2月10日(金)

13:00~14:00

藤本 大輔
株式会社CS HACK
Founder & 代表取締役CEO

竹内 一浩
株式会社PR TIMES
Tayori事業部長

Tayori

【セミナー概要】

開催日時 | 2023年2月10日(金) 13:00~14:00

形式 | WEB セミナー

参加費 | 無料

参加申し込みは以下の URL からご登録ください

https://prtimes-co-jp.zoom.us/webinar/register/WN_aFwePlkQ-aY_fwXZ981g

カスタマーサポート・問い合わせ対応に関する調査を受けて

調査協力会社 | 株式会社 CS HACK 代表取締役 CEO 藤本 大輔様

CS HACK は約 4500 名のカスタマーサポート担当者やカスタマーサクセス担当者が参加する日本最大級の CS コミュニティです。今回のアンケート調査ではコミュニティに集まる声を参考にしながら、「実務担当者が欲しい情報は何か」を Tayori さんと一緒に考え、設問を作り上げていきました。調査結果をもとに、自分達のチーム運営状況を振り返ったり、顧客の事前期待を分析する材料として活用してもらえの想定しています。カスタマーサポートの対応は、サービスの成長を左右する重要な要素です。このアンケートが、そんな重要な仕事を頑張っているまだ見ぬ CS 仲間の力になれば嬉しいです。



プロジェクト責任者 | 株式会社 PR TIMES Tayori 事業部 竹内 一浩

Tayori は 2015 年から 8 年間カスタマーサポートや問い合わせ対応業務に従事する方に寄り添ってまいりました。多くの悩みを相談いただく際に他社さまの事例や解決策をお話ししてきましたが、もっと多くの方が課題に思っていることや KPI にしているものは何かをお伝えできれば良いと感じていました。見渡してみると、なかなかそのような調査はなく、それならば私たち自身でカスタマーサポートにお役立ちできる情報を提供しようと今回のプロジェクト実施にいたりしました。多くの方が研鑽する場でもある CS コミュニティを長く運営される藤本さんとは同じ課題を感じており、今回の調査が実現しました。

これからも Tayori はカスタマーサポート業務に従事する皆さまへ価値ある情報をご提供してまいります。



カスタマーサポートツール「Tayori」について

「Tayori」は、少人数でも最適な顧客体験を提供するカスタマーサポートツールです。「フォーム」「FAQ」「チャット」「アンケート」4 つの基本的な機能をノーコードで専門知識無く作成・運用できます。2015 年からサービス提供開始、アカウント数は 5 万アカウントを超えています。現在はカスタマーサポートはもちろん、社内業務への活用など、幅広い業種や用途でご利用いただいています。サービス名「Tayori」（読み：タヨリ）には、「お便り」のように大切な想いや願いを届けるサービスでありたいという気持ちをこめています。サービスロゴの紙飛行機は、温かさ、軽やかさ、手軽さ、気持ちをつなげるイメージを表現しています。

デバイスごとに最適化したユーザーインターフェースと、現場担当者が使いやすく、導入のしやすいシンプルな仕様で、対応漏れやお問い合わせの増加など「よくあるお悩み」を解決。フリープランからご利用いただけます。（運営：株式会社 PR TIMES）

URL：<https://tayori.com/>



Tayori

PR TIMES

【株式会社 PR TIMES 会社概要】

ミッション： 行動者発の情報が、人の心を揺さぶる時代へ

会社名： 株式会社 PR TIMES（東証プライム 証券コード：3922）

所在地： 東京都港区赤坂 1-11-44 赤坂インターシティ 8F

設立： 2005 年 12 月

代表取締役： 山口 拓己

事業内容： - プレスリリース配信サービス「PR TIMES」 (<https://prtimes.jp/>) の運営

- ストーリー配信サービス「PR TIMES STORY」 (<https://prtimes.jp/story/>) の運営

- 広報・PR の効果測定サービス「Web クリッピング」 (<https://webclipping.jp/>) の運営

- クライアントとメディアのパートナーとして広報・PR 支援の実施

- 動画 PR サービス「PR TIMES TV」「PR TIMES LIVE」 (<https://prtimes.jp/tv/>) の運営

- アート特化型オンライン PR プラットフォーム「MARPH」 (<https://marph.com/>) の運営

- カスタマーサポートツール「Tayori」 (<https://tayori.com/>) の運営

- タスク・プロジェクト管理ツール「Jooto」 (<https://www.jooto.com/>) の運営

- 広報 PR のナレッジを届けるメディア「PR TIMES MAGAZINE」 (<https://prtimes.jp/magazine/>) の運営

- Web ニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>