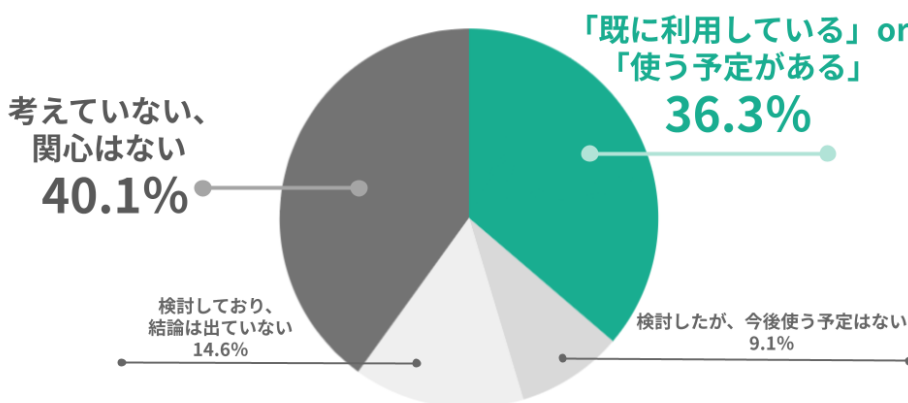


生成 AI の CS 活用は二極化 最新カスタマーサポート調査を Tayori が公開

－ カスタマーサポート従事者向け調査解説セミナーを 2/8 実施 －

Tayori カスタマーサポートにおける生成AIの利用方針



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 2024 年 1 月に実施いたしました。「Tayori」はカスタマーサポート調査を 2023 年より実施しており、問い合わせ対応業務に関する企業の意識や問い合わせ時の顧客の傾向を分析し、公開しています。本調査が、企業の問い合わせ業務の改善に寄与し、それにより問い合わせ者の満足度向上につながっていくことを期待しています。

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

調査概要

調査テーマ	カスタマーサポート・問い合わせ対応に関するアンケート
調査期間	2024 年 01 月 09 日(火)～2024 年 01 月 13 日(土)
調査対象	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 309 人（②を含む）

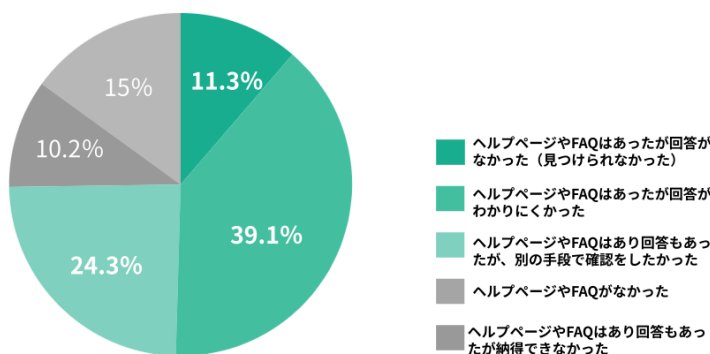
問い合わせ時の顧客の傾向分析

75%が FAQ への不満で自己解決できず問い合わせに至る

4 人に 3 人が FAQ やヘルプページの内容では不十分と感じ、お問合せをするに至っていることがわかりました。そもそも FAQ やヘルプページをサイト上に設置することはもちろんのこと、FAQ 内の探しやすさ、回答内容のわかりやすさがあってはじめて、問い合わせ者を自己解決に導くことができるようです。

一方で、約 25%に当たる方が、適切な FAQ やヘルプページが設置されていても、お問い合わせに至っているということがわかり、お問い合わせ対応の品質向上も必要な要素となってきます。

あなたが購入した商品やサービスに問題が発生した際、自己解決できずお問い合わせに至った理由として当てはまるものをお選びください。
※最も近いものをお選びください。



問い合わせ窓口に期待すること 1 位は「素早い対応、迅速さ」、不満の残る対応により約 65% が利用にネガティブな結果に

問い合わせ窓口に期待されるのは、1 位「疑問や質問への素早い対応、迅速さ」で、約 40% に上りました。2 位「接客態度の良さ、対応の丁寧さ」（23.1%）、3 位「個人に合わせた対応、親密さ」（19.0%）と対応の内容に関する項目が続き、問い合わせ対応においては、スピードも大切であるものの、その質も求められることがわかりました。

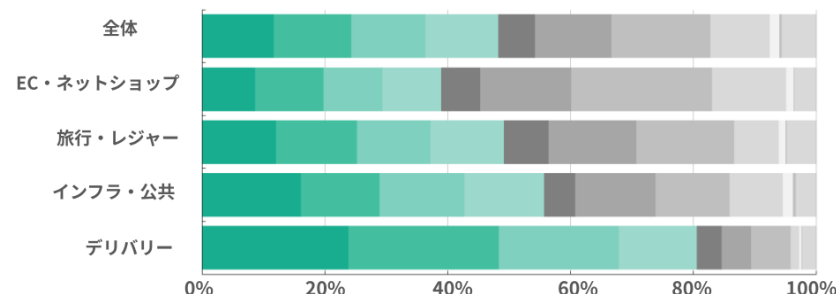
問い合わせ対応の満足度の傾向は、満足度が高いほど利用頻度が上がり、不満の残る対応の場合利用頻度が下がると、昨年同様に問い合わせ対応が利用頻度にもつながることを示しています。

また、期待通りの対応の場合 73.2% が利用頻度が変わらないと回答しており、カスタマーサポートを通じてサービスの利用増に貢献するには、問い合わせ者の期待を超える対応が必要であると言えます。

問い合わせ後の対応について、返信がどれくらいの時間で返ってくることを想定しているのか、サービスごとに期待時間に差が見えてきました。「全体」で見ると、昨年同様に 1 時間以内の返信に約半数が期待しているのに対し、「デリバリー」では 80.7% が 1 時間以内の返信を求めており、特にスピーディな対応が求められています。また、即時の対応を求めるものは「インフラ・公共」が「デリバリー」に次いで多く 16.1% に上り、状況に応じて緊急性の高いお問い合わせが発生し得ることがわかります。運営するサービスに応じて速度の求められ方が変わってくることが顕著に現れました。

お使いのサービス・プロダクトでお問い合わせフォームを利用するときに、どれく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？それぞれお答えください。

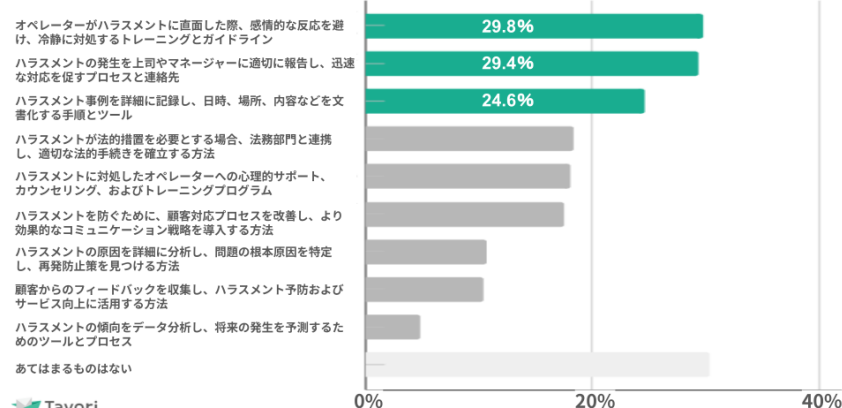
即時 10分以内 30分以内 1時間以内 2～3時間以内 半日以内 24時間以内
2～3日以内 1週間以内 1週間以上 想定していない・わからない



問い合わせ業務への企業の取り組み

カスタマーハラスメントへの取り組みは現場対応が中心に

カスタマーハラスメント（暴言、誹謗中傷）対策として、既に導入もしくは作成済みのものをあげてください。（いくつでも）



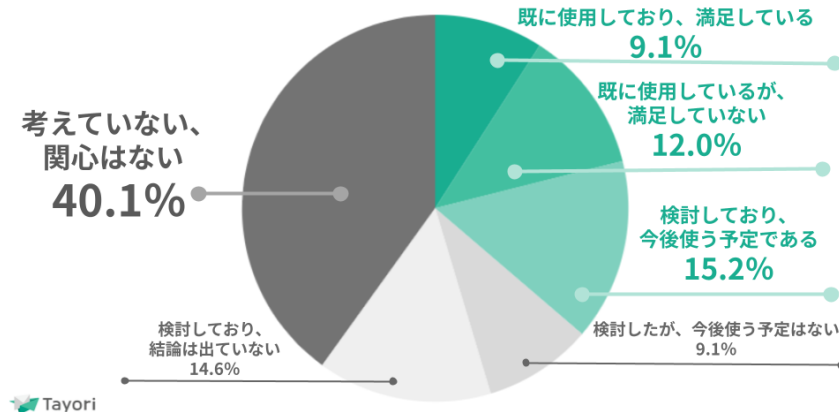
2022 年に厚生労働省から対策企業マニュアルが作成されるなど、企業にとっても課題となっているカスタマーハラスメントに対する企業の対策は、現場におけるトレーニングやエスカレーションといった事後の対応が上位を

占める傾向になりました。ハラスメント傾向のデータ分析や再発防止策など未然に防ぐための活動は一部にとどまっています。

生成 AI のカスタマーサポート活用は二極化

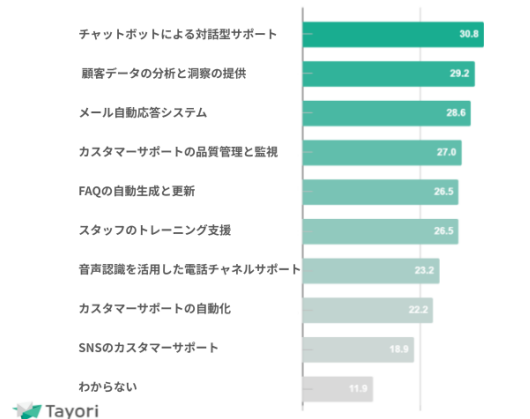
生成 AI のカスタマーサポート活用に対しては、40.1%が「関心がない、考えていない」、36.3%が「既に利用している」あるいは「使う予定がある」と二極化する形となりました。生成 AI の活用は生産性向上が期待され、早期に取り組むことができると問い合わせに対する顧客満足度向上にも寄与する運営にもつながられそうです。

カスタマーサポートにおける生成AIの利用方針として当てはまるものをお選びください。



カスタマーサポートにおける生成 AI を具体的に利用している領域は、「チャットボットによる対話型サポート」が 30.8%で 1 位となり、次いで「メール自動応答システム」となりました。ほぼ横並びと言えるものの、「カスタマーサポートの自動化」や「SNS のカスタマーサポート」の項目はスコアが低く、業務をそのまま生成 AI に置き換えるというよりサポート対応の支援に利用していることがわかりました。

カスタマーサポートにおいて、生成AIを利用している（したい）分野として当てはまるものを全てお選びください。



調査を解説する Web セミナーを実施

昨年に続き今年も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。本プレスリリースでは公開できなかった、サポート従事者の課題や KPI などを共有いたします。また、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。

【セミナー概要】

開催日時 | 2024 年 2 月 8 日（木）15:00~16:00

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://tayori.com/q/seminar/detail/562224/>

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！

ー 生成AI・カスタマーハラスメントー
トレンドテーマをひも解く

無料ウェビナー

2.8 Thu 15:00~16:00

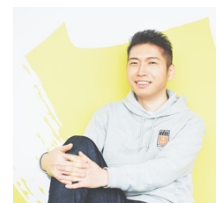
藤本 大輔
株式会社CS HACK
Founder & 代表取締役CEO

竹内 一浩
株式会社PR TIMES
Tayori事業部長

調査担当者より

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

昨年に続き、Tayori さんと大規模なアンケート調査ができて大変嬉しく思います。今回も実務担当者に役立つ項目やデータであることはもちろん、AI への設問やカスタマーハラスメントへの設問を増やして、新しいトレンドを押さるべく設計いたしました。ユーザーが CS 担当者へ期待していることといった私自身も興味のあるトピックスも盛り込んでいます。今の CS が置かれている状況を俯瞰で把握できるアンケートになっていると思いますので、ぜひ日々の業務へご活用ください。



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

第2回目のカスタマーサポート調査を発表できて大変嬉しく思います。2023年は生成AIやカスタマーハラスメントなど取り組むことが多い1年でした。問い合わせ対応に従事する皆さまにとって、「カスタマーの不満と期待」や「他の人がどこまで取り組んでいるのか」を参考いただき、顧客体験を積み上げていただく一助となれば幸いです。Tayoriを通じて今後も皆さまの成功のためにお役立ち情報を提供していけるよう邁進してまいります。

**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

- 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

- プレスリリース専用エディター「PR Editor」(<https://preditor.prtimes.com/app/>)の運営

- Webニュースメディア運営、等

URL：<https://prtimes.co.jp/>