

2024年5月吉日

株式会社シード・プランニング

遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向を調査  
市場規模は、前年対比 13.4%増の 127 億円に  
～人材不足・DX化を追い風に「ウェビナー」「オンライン接客」が伸長～

遠隔接客サービスにおける  
ロボット・AI・アバターの最新動向 2024



株式会社シード・プランニング（本社：東京都文京区 梅田佳夫社長、以下シード・プランニング）は、近年会議以外での用途が多様化するオンライン会議サービスにおいて、特に注目を集めるオンライン接客（遠隔接客）における調査を実施し、市場規模を公開したことをお知らせいたします。

●調査の詳細はこちら

<https://www.seedplanning.co.jp/news/5536/>

#### ◆調査の背景と目的

2020年以降、新型コロナウイルスの蔓延、それに伴うテレワークの普及、2023年以降の新型コロナウイルス5類への移行に伴い、オンライン会議サービスではZoom、Microsoft Teamsが上位のアプリケーションとなりました。

当社では、2000年以降オンライン会議（ビデオ会議・Web会議）の調査を継続しておりますが、近年オンライン会議以外での用途が増え、特にWebセミナー（ウェビナー）、オンライン接客（遠隔接客）が注目されています。

各分野での人材不足、DX 化も追い風となる中、遠隔接客サービス(遠隔接客・リモート接客・遠隔指示)におけるロボット・AI・アバター活用の現状を分析し、各企業へのヒアリングにより今後の動向を明らかにしました。

遠隔接客サービスの業界動向・市場動向・ユーザー動向・今後の業界動向を整理すること目的とし、本調査を実施しております。

## ◆調査トピックス

●2023 年国内オンライン会議（専用機・Web 会議等）国内市場規模は約 1,670 億円、Web 会議は約 505 億円。

●2023 年の会社導入は Zoom、マイクロソフト Teams が 60%以上！

●遠隔接客サービスとは Web 会議を使い、遠隔で行うサービス。

映像、音声、テキストを活用してリアルで利用。アバター、ロボットも活用。

●遠隔接客サービス参入企業は 2014 年 4 社から 2024 年には 40 社を超える。

●遠隔接客サービスの主要分野別動向がわかる！小売業、地方自治体、観光業、保険・金融業、工事・保守等

●遠隔接客サービスのアバター採用は 50%で女性のイメージが多い。

AI 採用は約 31%、AI 採取企業は全て AI・アバター搭載。

## ◆遠隔接客サービス参入企業数について

●参入企業数は 2014 年 4 社から 2024 年 43 社へ伸長

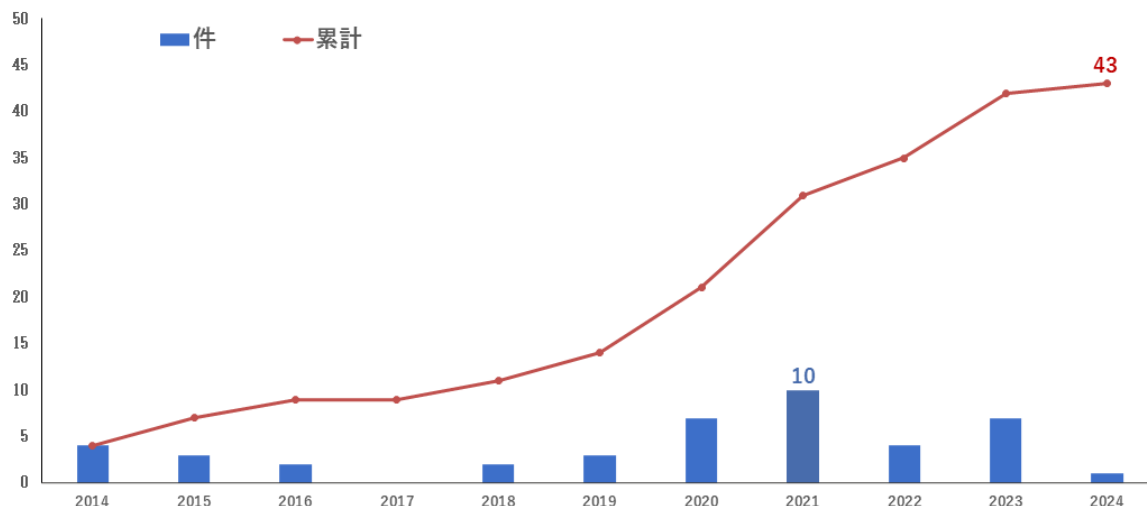
遠隔接客サービスは 10 年前の 2014 年頃から始まりました。その後、参入企業は減少しましたが、2018 年からコンスタントに参入企業が増えました。特に新型コロナウイルスの影響で、非接触・3 密回避が推奨され、2020 年から 2022 年に 20 社以上の参入があり、全体の約 5 割を占めます。

2023 年に新型コロナウイルスが 5 類になって以降、会社にスタッフが戻ってきてからは遠隔接客サービスの目的が人材不足を補うサービスに代わってきました。また生成 AI の進化で、AI アバターも登場してきており、今後この業界の動向が注目されます。またロボットの活用も注目されます。

※1 社で 2 サービスを含む。

## 遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2024

遠隔接客サービス参入企業数（社）



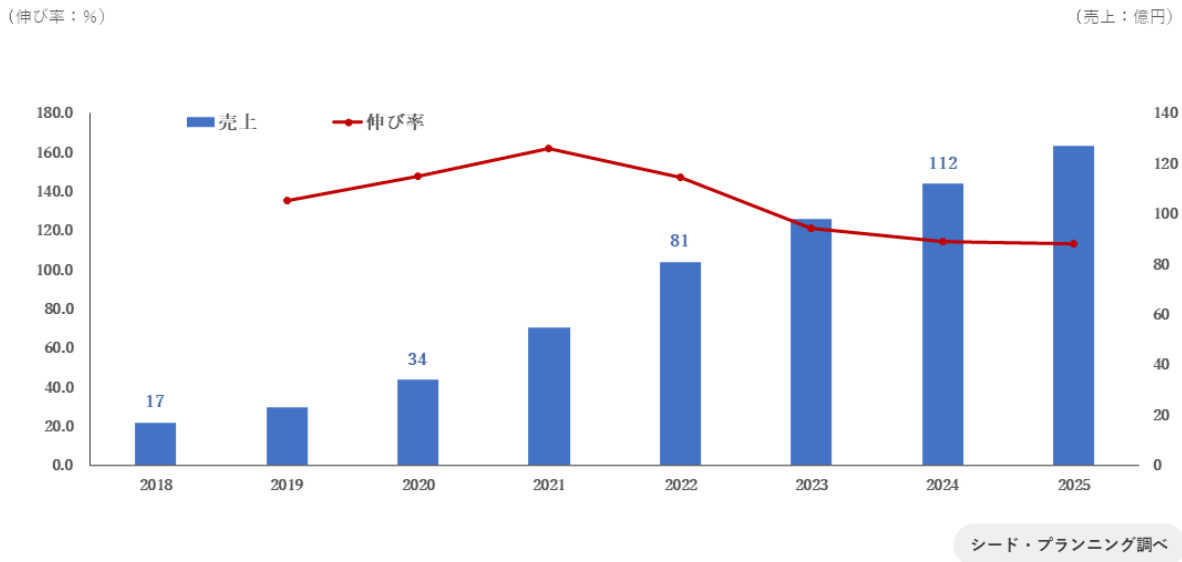
## ◆遠隔接客サービス市場規模について

### ●2018年17億円、2020年34億円、2024年112億円へ伸長

遠隔接客サービスの国内市場規模は2018年11社の参入で17億円です。その後、2020年21社の参入で34億円。2022年35社の参入で81億円。2025年には45社の参入で127億円が見込まれます。

## 遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2024

### 遠隔接客サービス市場規模推移



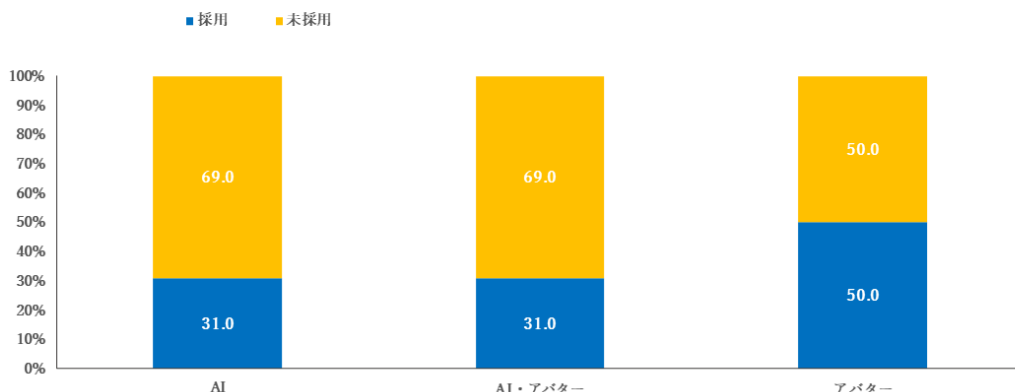
## ◆遠隔接客サービスのAI・アバターの活用状況

### ●AI採用企業は全てアバターも採用

遠隔接客サービス43社のAI・アバターの活用状況を見るとアバター採用している企業が、50.0%と一番多い結果となりました。AI採用は31.0%です。また、AI採用企業は、全てアバターも採用しています。

## 遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2024

### 参入企業の採用割合

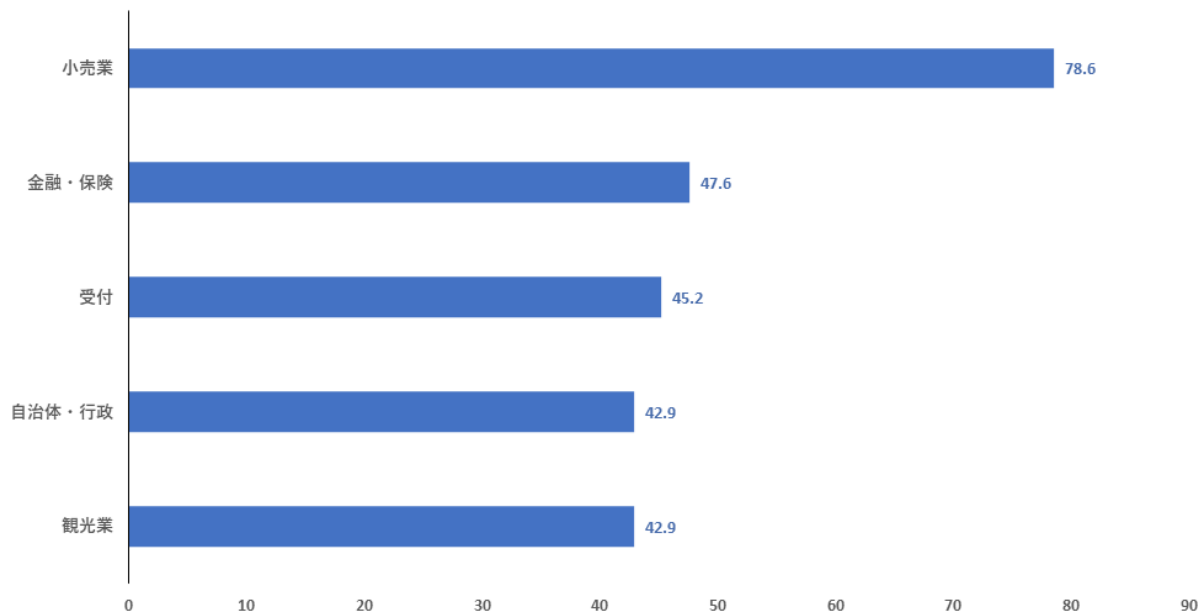


## ●小売業に最も多く採用

小売業が、全体の8割近くで採用されており、保険業、受付、自治体・行政、観光業が多い結果となりました。

# 遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2024

遠隔接客サービス上位分野（%）



シード・プランニング調べ

## ◆調査概要

### 調査対象：

遠隔接客サービス関連企業約 40 社

### 調査方法：

事業者への取材及びオープンデータ調査

### 調査項目：

遠隔接客サービスの調査範囲

遠隔接客サービス業界動向

遠隔接客サービス市場動向

遠隔接客サービス企業動向

### 調査期間：

2024 年 1 月 10 日～2024 年 5 月 10 日

本調査の詳細はこちら：

<https://www.seedplanning.co.jp/news/5536/>

資料についてのお問い合わせ：

広報宣伝部

E-mail : [koho@seedplanning.co.jp](mailto:koho@seedplanning.co.jp)