

【音声 AI 市場予測レポート】

国内 EC・通販の音声 AI 市場規模は 2030 年に約 190 億円規模へ

～電話注文・問い合わせ対応の人手不足・機会損失を背景に、EC・通販領域で音声 AI 活用が本格化～



音声対話 AI プラットフォームを開発・提供する株式会社 Verbex は、国内 EC・通販領域の受注・カスタマーサポート業務における音声 AI 市場の独自試算を発表いたしました。

経済産業省の「令和 6 年度デジタル取引環境整備事業（電子商取引に関する市場調査）」によると、2024 年の国内 BtoC-EC 市場規模は 26.1 兆円となり、前年比 5.1%で拡大しています。一方で、テレビ通販、カタログ通販、定期購入型サービス、シニア層向け商材などでは、現在も電話による注文受付や問い合わせ対応が重要な顧客接点として残っています。

当社は、EC・通販に付随する受注・カスタマーサポート市場を約 3,000 億円、そのうち電話注文・問い合わせなどの音声対応領域を約 1,500 億円と推計。2030 年には同領域の 17%で音声 AI 活用が進み、EC・通販領域における音声 AI 活用 TAM は約 191 億円規模に拡大すると予測しています。

■EC・通販領域における音声 AI 活用の 3 つの普及ステップ

EC・通販領域の電話窓口では、すべての対応が一度に AI へ置き換わるわけではありません。まずは定型的な一次受付や FAQ 対応から導入が進み、次に条件が整理された注文受付や既存顧客の再注文へと広がり、最終的には AI と人が役割分担しながら、より高度な顧客対応を支える形で普及していくと考えられます。

1. 早期導入フェーズ：一次受付・折り返し・FAQ 対応

会話のゴールが明確で、確認項目が定型化しやすい業務は、音声 AI が価値を発揮しやすい領域です。たとえば、希望商品、氏名、電話番号、折り返し希望時間、配送状況、支払い方法、キャンペーン内容などを聞き取り、必要に応じて有人対応へ引き継ぐことで、電話が繋がらないことによる機会損失を抑えながら、オペレーターの負荷軽減にもつなげることができます。

2. 拡大フェーズ：条件が整理された注文受付・再注文対応

テレビ通販など、番組内で紹介する商品が限られている場合や、セット内容、数量、配送条件が整理されている場合は、注文完了まで音声 AI で対応しやすい領域です。

また、既存顧客の再注文についても、顧客情報や注文履歴と連携することで、確認項目を減らし、よりスムーズな受注体験を提供できる可能性があります。

3. ハイブリッド運用フェーズ：AI と人の役割分担による高度化

一方で、定期購入条件、まとめ買い割引、解約条件、クレーム対応、高額商材の最終判断などは、人による対応が求められる場面も残ります。

音声 AI は、すべての電話対応を置き換えるものではありません。AI に任せる業務と、人が担うべき業務を適切に分けることで、受注機会を逃さず、顧客体験の質を高めることが重要です。

特にテレビ通販では、最初から完全自動化を目指すのではなく、まずは「つながる状態」をつくり、必要情報を取得し、条件が明確な注文を受け付け、例外時には人へ引き継ぐという段階的な設計が現実的です。

■音声 AI が減らず、EC・通販領域の機会損失

ピーク時でも「つながる」導線へ

放送直後やキャンペーン時には、短時間に入電が集中し、電話がつながらない状態が発生することがあります。また、営業時間外の問い合わせや注文希望に対応できず、受注機会を逃してしまうケースもあります。

こうした場面で音声 AI が一次受付を担うことで、待ち時間や営業時間外の取りこぼしを減らせる可能性があります。今後は、注文完結率だけでなく、ピーク時の受電率、放棄呼の削減数、折り返し受付件数、注文情報の取得率なども、音声 AI 活用における重要な KPI になると考えられます。

受注対応を、単なる事務処理で終わらせない

氏名、住所、電話番号の聞き取り、復唱、訂正、最終確認は、顧客体験と配送品質に直結します。そのため、音声 AI には自然な会話ができることだけでなく、重要情報を正確に確認し、迷った場合には適切に人へ引き継ぐ設計が求められます。受注対応は単なる事務処理ではなく、顧客体験を左右する重要な接点です。

■株式会社 Verbex 代表取締役 CEO 森下将憲のコメント

EC・通販領域では、Web やアプリでの購入体験が広がる一方で、電話による注文、確認、相談、変更といった顧客接点は今も重要な役割を担っています。特に、商品説明を聞いて注文したいお客様、入力に不安があるお客様、定期購入や配送条件について確認したいお客様にとって、電話は安心して購買を進めるための重要な導線です。

一方で、電話窓口には、入電集中によるつながりにくさ、営業時間外の取りこぼし、オペレーター不足といった課題があります。これらは単なる業務効率の問題ではなく、企業にとっては受注機会の損失であり、お客様にとっては購買体験の低下につながります。

音声 AI の価値は、人を単純に置き換えることではありません。一次受付、FAQ 対応、注文情報の聞き取り、折り返し受付など、AI に向いている業務を担わせることで、人は判断、提案、感情対応が必要な業務に集中できるようになります。

Verbex は、EC・通販をはじめとする企業の音声接点において、顧客体験と業務効率を両立させる音声 AI 基盤を提供し、電話窓口に残る機会損失の削減と、より自然な購買体験の実現を支援してまいります。

■株式会社 Verbex の概要

Verbex は、「声で世界をつなぐ」をミッションとして、独自の音声対話技術を研究開発している AI スタートアップです。

STT (Speech to Text) / TTS (Text to Speech) / Speech Engine など音声対話に必要な機能やデータのトレーニングメソッドを独自研究開発し、極めて自然で低遅延な対話を実現するため音声 AI プラットフォームを提供しています。

経営メンバーはバングラデシュと日本のシリアルアントレプレナーがチームを組んでおり、国際ハイブリッドなスタートアップとして、アジア・日本発の音声 AI の実用化を推進しています。

すでに日本を含む 25 カ国で 56 件の特許を保有し、独自技術の研究開発を進めながら、グローバルな事業展開を見据えて活動してきました。

WEB サイト：<https://jp.verbex.ai/>