

Press Release



2020年11月26日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、消費者とのコミュニケーションチャンネルに感じる「手間・負担感」は世代によって異なるとの調査結果を発表

「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2020」の特設サイトを公開

消費者が問題解決に至るプロセス全体の「手間・負担感」を低減する、エフォートレスな顧客体験の重要性を提唱

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2020」を発表し、顧客ロイヤルティ向上には複数のチャンネルをまたがるエフォートレスな顧客体験を提供することが重要とする調査結果を公開しました。2020年12月10日には、DX時代のCS調査の新常識を解説するウェビナーも開催します。

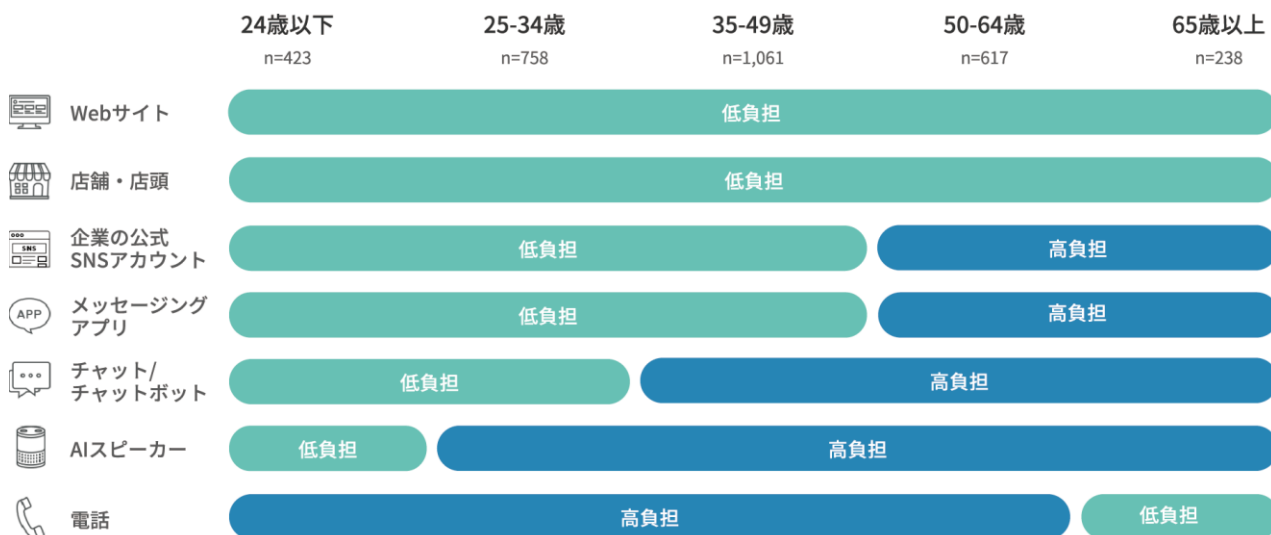


図: コミュニケーションチャンネルに感じる「手間・負担感」の世代別傾向

【調査概要】

- 調査企画 : トランスコスモス株式会社 Communication Science Lab
- 調査目的 : 消費者と企業のコミュニケーション実態把握
- 調査時期 : 2020年8月28日~31日
- 調査方法 : インターネットモニター調査
- 総設問数 : 64問
- 調査対象 : 直近6ヶ月間のうちに企業とコミュニケーション経験がある男女
- 有効回答 : 3,097件



「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2020」特設サイト

URL : <https://www.trans-cosmos.co.jp/data/2020dec/>

5年目となる今年度の調査では、コロナ禍が消費者と企業のコミュニケーションのデジタル化に与えた影響や世代別の傾向を計測するとともに、近年話題の「カスタマーサクセス」や「CES(カスタマーエフォートスコア)」の妥当性を検証しました。その結果、従来のCS調査のように最終解決した窓口の満足度を訊くだけでは、問題解決に至るプロセス全体の「手間・負担感」を加味できていないため、真の総合満足度は20ポイント以上目減りしてしまうことが明らかになりました。コミュニケーションチャネルのデジタル化と多様化が進んだ現代において、顧客満足度を正しく把握し改善していくためには、消費者の「手間・負担感」を軽減しエフォートレスな顧客体験を提供していくという視点が重要であるという興味深い知見が得られました。

■ 主な調査結果

1. **SNS(32%)・アプリ(25%)・チャット(25%)**は高齢層も含め利用が拡大しているが、電話(77%)・店頭(75%)などの従来チャネルも依然利用されており、デジタル一辺倒ではなく多様化が進んでいる。コロナ禍により、約5割が在宅勤務などで通勤・通学を減少させ、その影響で**約3割が日中に自宅で買い物をする「巣ごもり消費」を増加**させている。結果、**消費者の約7割がスマホに触れる機会が増加**し、約6割が動画視聴を増加するなど、デジタル化はますます加速している。
2. 消費者の問題解決に至るプロセス全体の総合満足度(57%)を調べると、問題解決した最終窓口の満足度(78%)から20ポイント以上目減りすることが判明した。原因は、解決までに時間がかかる(62%)、情報や解決方法が見つからない(31%)などの不満体験で、逆にそのような**手間・負担感を改善できれば、ブランドイメージや、購買行動率、継続率などの顧客ロイヤルティの向上(各58%、47%、38%)**につながる。
3. 若年層は新型チャネルの抵抗感が低い反面、電話など対面での対話が必要なチャネルを回避する傾向がある。逆に高齢層は電話を好む反面、新型チャネルへの忌避感が根強い(図)。つまり、企業は**自社の顧客構成に応じて、適切なチャネルを選択・整備**する必要がある。その上で、各チャネルの満足度を個別窓口ごとに改善するだけでなく、カスタマージャーニーの**プロセス全体でエフォートレスな顧客体験を提供するという視点が重要**になる。

■ ウェビナー開催概要

タイトル：コミュ調2020徹底解説！DX時代におけるCS調査の新常識
～CESを活用した“エフォートレス”な顧客体験の提供と、カスタマーサクセスの実践技法～

日時：2020年12月10日(木) 11:00～12:00

会場：オンライン (URL：<https://www.trans-cosmos.co.jp/seminar/201210.html>)

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界30の国と地域・168の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界48の国と地域の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL：<https://www.trans-cosmos.co.jp>)