

Press Release



2021年12月17日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「消費者が直接企業に伝える声は全体の51%に過ぎない。 消費者の本音の多くはSNSに拡散される」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2021」の調査レポートを公開

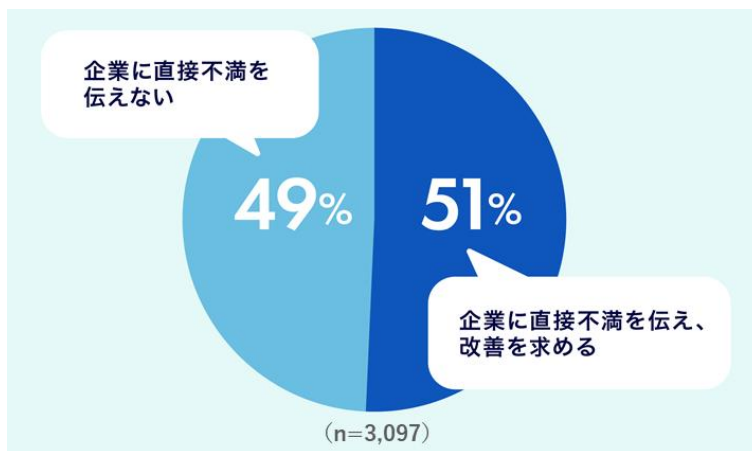
トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2021」を発表しました。

調査結果によると、企業に直接届く不満の声は全体の51%に過ぎず、残りの多くはSNSなどにクチコミの形で拡散し、それを見た他者の購買行動に影響を与えます。そのため、企業はSNS上の消費者の本音に耳を傾け、応えていくことが求められます。

また、問題や不満が発生して企業へ直接問い合わせる場合、消費者の97%はまずWebを駆使して自己解決をはかります。しかし、自己解決できない場合は、不満を募らせながらチャット、コールセンターなどの対人チャネルに移行します。企業が消費者の自己解決を促すには、単にFAQの内容拡充や新チャネルの導入だけでなく、問題解決プロセス全体を最適化しストレスフリーな顧客体験を提供することが重要であるということが明らかになりました。

この調査レポートは、トランスコスモスのオウンドメディア「transplus」からダウンロードできます。今後に向けたお客様企業におけるDX戦略の検討にご活用ください。

図:企業に「強い不満」を感じた場合、消費者がとる行動



■ 主な調査結果

【調査概要】

- 調査企画 : トランスコスモス株式会社
- 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 : 2021年8月27日~28日
- 調査方法 : インターネットモニター調査
- 総設問数 : 58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2021」ダウンロードペーパー

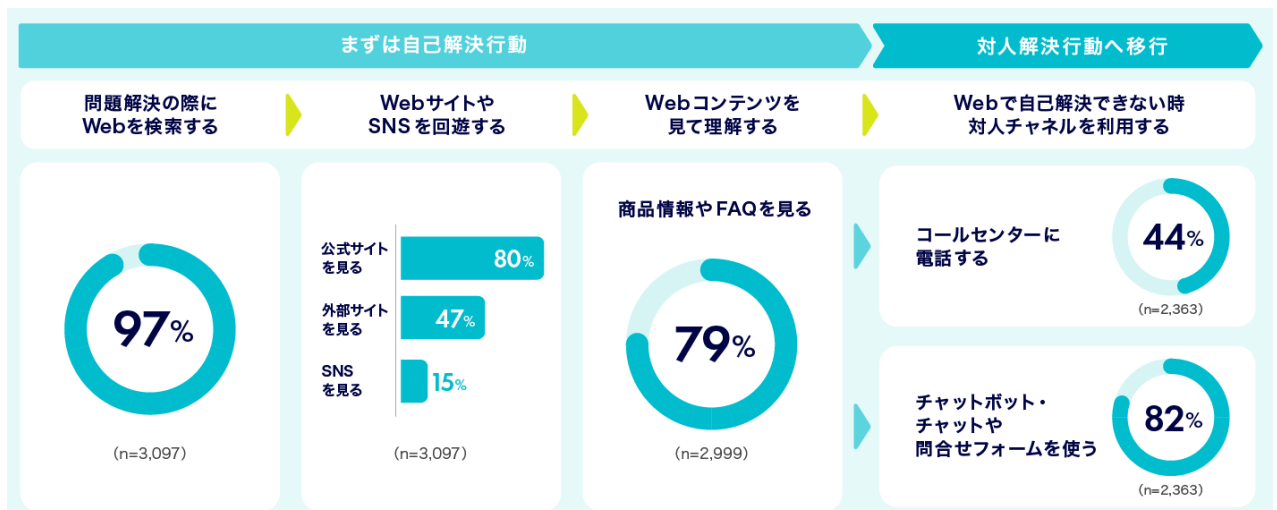
URL : <https://www.trans-plus.jp/data/2021dec/>

1. リアルとデジタルの使い分けが進行。企業は新チャネルの環境整備が急務

- 消費者同士のコミュニケーションにおいては、世代を問わずデジタル化が進行している。
- 一方、消費者と企業のコミュニケーションにおいては、4人に1人がメッセージアプリやチャットボットなどの新チャネルを利用しているが、依然として電話や店舗の利用も根強い。コロナ禍によるライフスタイル変化の影響もあり、リアルとデジタルの使い分けが進んでいる。
- 消費者の半数近くは新チャネルの利用を望んでいるが、企業はそのニーズにまだまだ応えきれていない。

2. 問題解決に至るまでのカスタマージャーニー全体を改善し、ストレスフリーな顧客体験を提供することが重要

- 消費者の97%はまずWeb検索を行い、79%は公式サイトの情報やFAQを駆使して自己解決をはかるが、自己解決できない場合は、不満を募らせながら対人チャネルに移行する。企業が消費者の自己解決を促すためには、カスタマージャーニー全体を改善することが求められ、自己解決率の向上は、対人チャネルの品質向上にもつながる。
- 問題解決時の顧客体験における消費者の真のニーズは「ストレスフリーな体験」であり、多くの問題は「問題解決に至るプロセス」に潜んでいる。単にチャネルやコンテンツの拡充だけでなく、デジタル技術を駆使し、シームレスなチャネル誘導やデータ連携などの施策で問題解決行動のプロセス自体を改善していく必要がある。
- 企業に直接届く不満の声は全体の51%に過ぎず、残りの多くはSNSなどにクチコミの形で拡散し、ほかの消費者の行動に影響を与える。ソーシャルリスニングを活用しSNS上の消費者の本音を拾い上げ、時にはアクティブサポートでSNS上の声に直接働きかけ、より幅広い消費者層に対して利用促進や問題解決を支援する必要がある。



※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・171 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>)