

問合せに「人による対応」を望む声が4年ぶり増加、6割に コロナ禍でカスタマーサポートは転換期 ～企業とお客さまとのコミュニケーション実態調査2021～

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、企業とお客さま間におけるコミュニケーションの最新動向、ニーズ把握を目的に、半年以内に企業に問合せをした 1647 人を対象とした調査を実施し、「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2021」を発表しました。

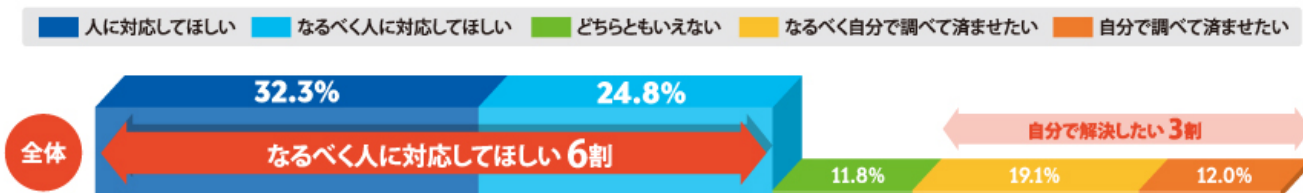
コロナ禍以降、消費者行動の変容や企業・店舗の営業時間短縮、在宅化に伴うデジタルシフト・DX 推進などが進み、カスタマーサポートは転換期を迎えました。4年目となる本調査では、カスタマージャーニー軸で商品・サービスの「購入・利用前」「購入・利用時」「購入・利用後」の問合せシーンに沿ったカスタマーサポートニーズ、期待度、ペインポイント、コロナ禍以前・以降の変化の有無を、年代・業界別に明らかにしています。これからのコミュニケーション戦略や、CS・CX 向上施策の検討・立案にお役立てください。

企業とお客さまとのコミュニケーション実態 <https://info.k-evolva.com/public/application/add/195>

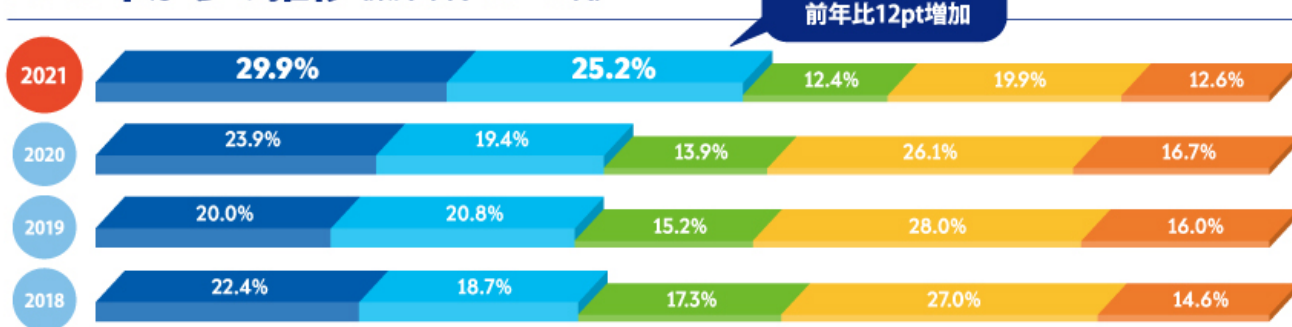
■ 問合せ窓口ニーズは有人対応と自己解決が逆転、「人による対応」を望む声が6割に

3年連続で「有人対応4割：自己解決6割」の結果で推移していた設問『商品・サービスの問題解決時に求める対応方法は？』において、電話や有人チャット、Web フォーム、メールといった「人による対応」を望む声が6割になり、自己解決意向を上回りました。コロナ禍で非対面での購入の機会が増加する中、問合せや問題解決に「対話」を求める傾向が高まったと推察でき、「人」の付加価値が注目されつつあることを示す結果となりました。

商品・サービスの問題解決時に求める対応方法は？ KDDI Evolva



2018年からの推移 (集計年代：20～60代)

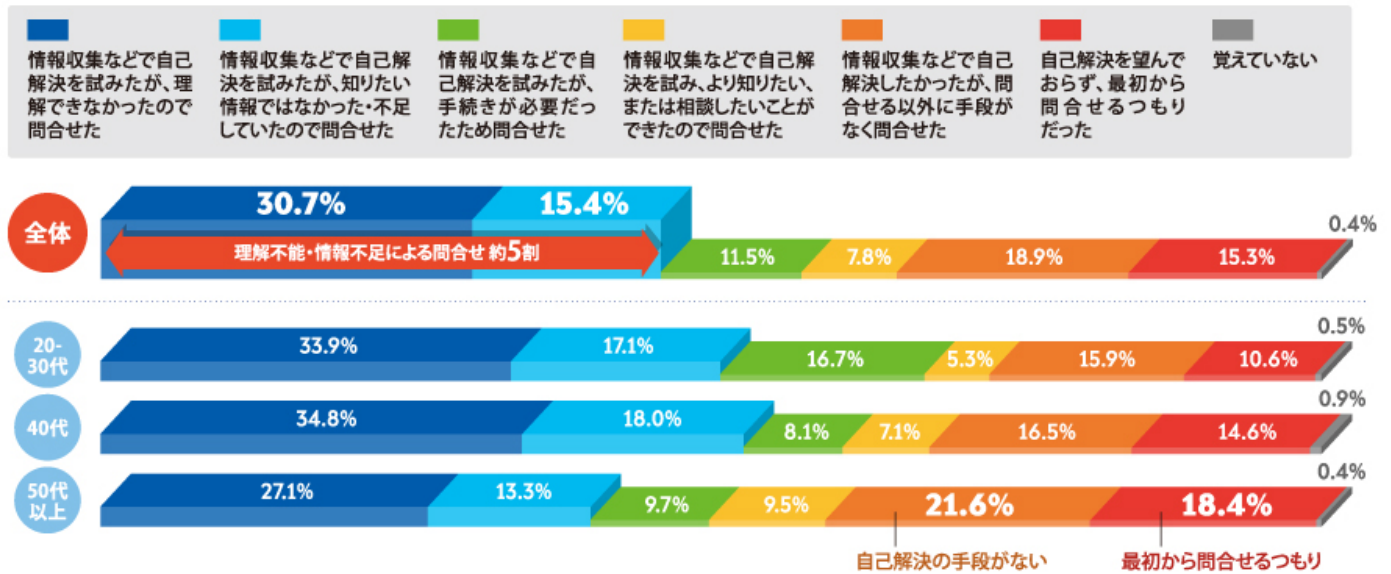


<図 1. お客さまが求める問題解決方法、自己解決を望む傾向に歯止め。有人対応を望む声が大幅増>

■ 約7割が問合せ前に自己解決を試みるも、情報不足などで解決しない声が多数

『問合せの前に自分で解決を試みましたか？』の問いでは「試みた」の計が約7割となりました。また、約5割が「理解ができなかった」「知りたい情報がなかった」ことを理由に問合せに進んでいることから、Web-FAQ の改善・拡充などにより、問合せ数削減を見込めることが推察できます。また、本結果は業界別で傾向にばらつきがあり、EC・通販業界の例では自己解決の「手段がなかった」が最も多い結果となりました（[調査レポート参照](#)）。

問合せ前に自分で解決を試みたか

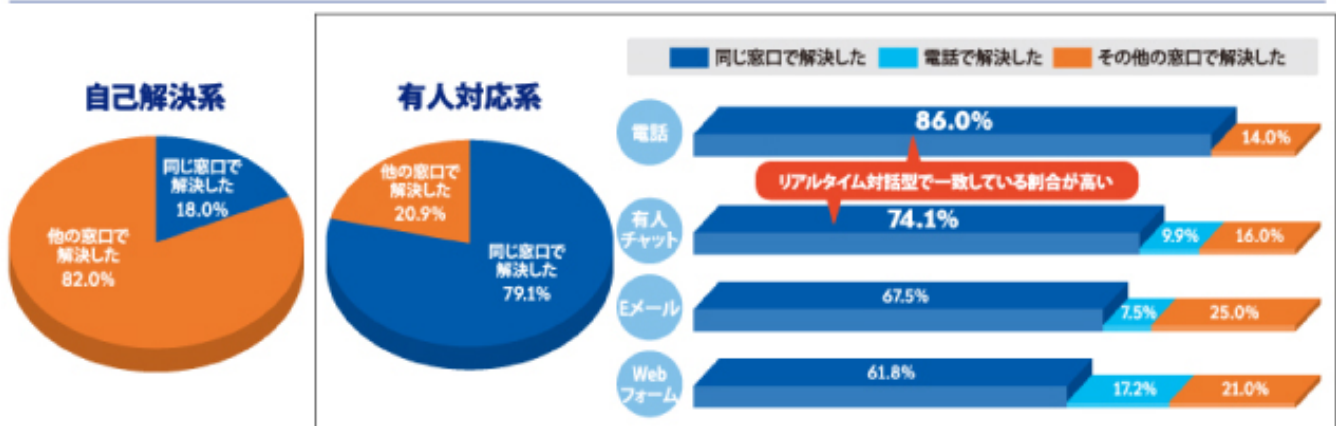


＜図 2. 問合せ前のお客さま行動、7 割が事前に自己解決を図る。問合せ数は、まだ削減余地あり＞

■ファーストコンタクトの解決力は有人チャネルが圧倒的！自己解決型チャネルはチャットボットが有効

『直近の問合せで最初に利用した窓口で問題解決しましたか？』の問いでは、「有人対応系」チャネルを利用した 8 割が「解決した」と回答し、その中でも電話が 86%、有人チャットが 74%とリアルタイム型チャネルの解決力の高さがわかる結果になりました。また、「自己解決系」チャネルの解決度合いは全体で 2 割未満になったものの、AI チャットボット単体では 44%が解決に至っており、FAQ などに比べ突出した解決力をもつことが明らかになりました（[調査レポート参照](#)）。

直近の問合せで最初に利用した窓口と解決した窓口が一致している割合



＜図 3. 最初に利用した窓口で解決しているか、有人・リアルタイムチャネルの解決力が圧倒的＞

また、本年の調査結果は全体的に過去の結果と違いが多く、利用したい窓口の例では、これまで上位にあった「店舗」が大きく下振れし、問合せの多い業種の例では「メーカー」が 1 位に急伸するなど、コロナ禍の影響を受けた消費者行動・ニーズの変容がみられました。

企業とお客さまとのコミュニケーション実態 <https://info.k-evolva.com/public/application/add/195>

KDDI エボルバは、今後も「企業とお客さまとのコミュニケーション」を軸にした消費者行動の実態把握に取組み、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、デジタルソリューションの提供を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。