

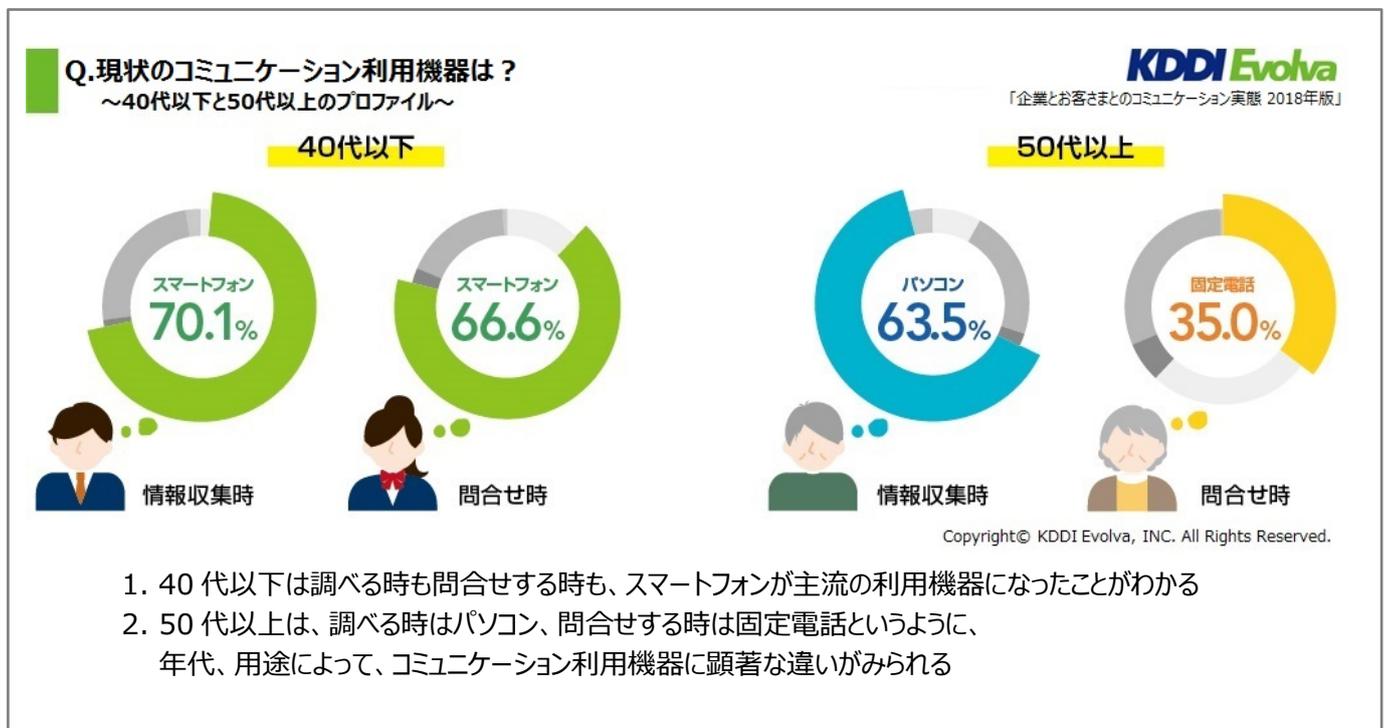
KDDI エボルバ、企業におけるコミュニケーション最適解 「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2018年版」を発表

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下「KDDI エボルバ」）は、企業とお客さま間コミュニケーションの最新動向、実態、ニーズ把握を目的に、1年以内に商品・サービスの情報収集や企業お問合せをした1,243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 2018年版」を発表しました。

インターネットとスマートフォンの普及による消費者行動の多様化により、お客さまとのコミュニケーションにAI技術を活用したチャットボットやSNS、SMSなどのチャンネルをカスタマーサポートに導入する企業が加速度的に増加しています。また、これらテクノロジーを活用したチャンネルはお客さまの自己解決意欲、利便性を高める一方で、「人」によるきめ細かいサポートも求められています。

本調査では、企業がお客さまとのコミュニケーション方法を検討する上で必要なコミュニケーション利用機器や、情報収集・お問合せに利用するチャンネル、お問合せにおける重視点、チャンネルへの期待値などについて、年代・性別ごとの違いや傾向を明らかにしています。

■ 参考：現状のコミュニケーション利用機器は？（調査結果より抜粋）



◎ 調査結果レポートダウンロード：<https://www.bpo.k-evolva.com/form/sample/>

KDDI エボルバは、真の CX（カスタマーエクスペリエンス）を高めるオムニチャネルソリューションをいち早く提供し、従来のコールセンターサービスに加え、クライアント企業様とお客さまの次世代のリレーションシップを実現してまいります。

以上

■レポート目次

1. 現状のコミュニケーション利用機器は？
2. 「情報収集」と「問合せ」時のコミュニケーションチャネルは？
3. 製品「購入前」と「購入後」のコミュニケーションチャネルは？
4. 企業に対する問合せ時における重視点と問題点は？
5. お客さまが望まれる問題解決方法とは？
6. 各チャネルの解決度は？
7. 今後期待するチャネルは？

■「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2018 年版」について

- 調査対象 : 10～60 代の男女、1 年以内に商品・サービスに関する情報収集、企業問合せを実施した人

	全体	10代	20代	30代	40代	50代	60代
全体	1,243	83	183	230	270	226	251
男性	630	45	92	108	140	116	129
女性	613	38	91	122	130	110	122

- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査時期 : 2018 年 3 月
- 有効回答数 : 1,243 サンプル
- 調査企画 : 株式会社 KDDI エボルバ

■関連サービス

- コンタクトセンターサービス <https://www.bpo.k-evolva.com/service/callcenter/>
- オムニチャネルソリューション「for touching™」シリーズ <https://www.bpo.k-evolva.com/service/omnichannel/>

◎商標

- 「for touching™」は、KDDI エボルバが商標登録出願をしており、今後登録予定です。
- その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。