

『カスタマーサポートにおける意識調査』レポートを発行 ～問題解決の「スピード感」が最重要、サポート対応は顧客ロイヤルティの醸成に影響大～

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：若槻 肇、以下 アルティウスリンク）は、「自分で選定・購入・利用している商品・サービス」がある 20～79 歳の男女 3,714 人を対象とした調査レポート『カスタマーサポートにおける意識調査』を 2025 年 4 月 17 日に発表しました。本調査では、問題解決や問合せ時によく利用するチャネル、抵抗感のある手段など、消費者の行動や意識、カスタマーサポートで重視するポイントを分析し、顧客ロイヤルティを醸成するコミュニケーションのありかたを深堀りしました。



[『カスタマーサポートにおける意識調査』](#)

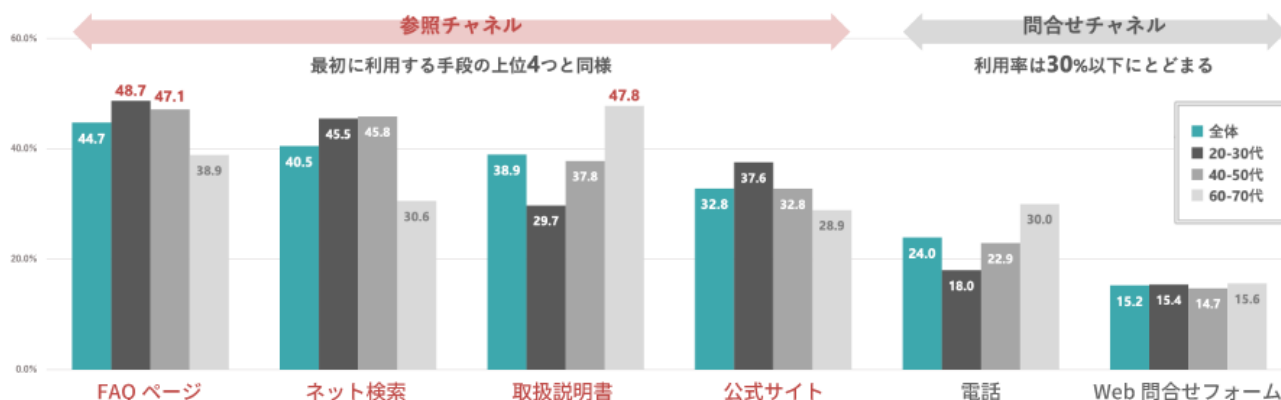
「FAQ ページ」が全年代でトップ、「電話」など問合せチャネル利用率は 3 割以下と自己解決傾向が顕著に

商品・サービスについて疑問点や不安点があった際、**もっとも頻繁に利用している手段として「FAQ ページ」、「ネット検索」など参照チャネルが上位を占め、自己解決を試みる傾向がみられました**。全体としては「FAQ ページ」がもっとも多かった中、高年齢層では「取扱説明書」が約半数におよぶなど、参照チャネルの利用傾向は年代ごとに違いがありました。

問合せチャネルの「電話」「Web 問合せフォーム」は全年代で利用率が 3 割以下という結果から、**コミュニケーションを取ることなく手軽に自己解決できることが重視されていると考えられます**。

商品・サービスについて疑問点や不安点があったとき、調べたり、問合せたりするためにもっとも頻繁に利用している手段（最大 3 回答）

※n=3,714（複数回答 / 最大 3 回答）



全年代で問題解決までの「スピード感」を最重視。若年層は「手軽さ」、高年齢層は「親身さ」を求める

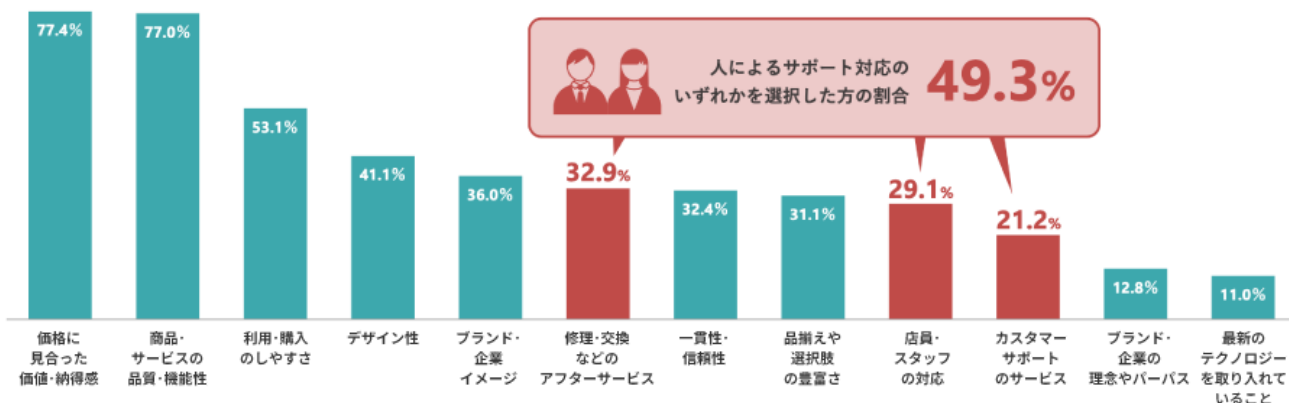
全年代で「すぐに問題を解決できること」「対応までに待ち時間が短いこと」が重視されており、**問題解決までの迅速さが求められている**といえます。さらに年代別では、若年層は「チャットやメール、LINE などでも問合せられる」「対応を待つ間、別のことに取り組める」など利用の手軽さや柔軟性を求める一方、高年齢層は「電話で問合せられる」「対応者が親身である」ことを重視しており、有人対応ならではの寄り添いや質を求める傾向がみられました。顧客のニーズに応じたチャネル設置やサービス品質の向上など、サポートチャネル全体の設計が重要であることがわかります。

商品・サービス自体のコスパ・品質だけでなく、カスタマーサポートも顧客ロイヤルティに大きく影響

商品・サービスに愛着・信頼感を抱く要素として、商品・サービス自体のコスパパフォーマンスや品質に関する評価が目立つ中、**人によるサポート対応に関する項目を選んだ割合は全体の約半数と、カスタマーサポートが顧客ロイヤルティの醸成に大きく影響を与えることが示されています。**顧客へのサポート体制強化を図り、顧客との有機的なコミュニケーションを改めて重視する必要があると考えられます。

お気に入りの商品・サービス、またはブランドに、愛着・信頼感をもつ点

※n=3,714(複数回答)



本調査では、カスタマーサポートが購買行動に与える影響や、ロイヤルティを醸成するコミュニケーションなどの調査結果も公開しています。CX 向上・カスタマーサクセスの実現にお役立てください。

|| アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDIと三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設 立 : 1996 年 5 月 (アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。