

「企業とお客様とのコミュニケーション実態 2025」レポート発行
8 割以上がカスタマーサポートでの不満を経験、多様化するニーズを捉え CX 実現へ

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 3,000 人を対象とした消費者のペイン（困りごと）発生時の行動と問合せ時の不満・ストレス傾向をテーマにした『企業とお客様のコミュニケーション実態 2025 年版』を 2025 年 9 月 30 日に発行しました。

8 年目となる本調査では、性別や年代別に消費者のペイン発生時の行動やチャネル利用意向、問合せ時の不満・ストレス傾向を分析し、最新の消費者行動の実態や企業のコミュニケーションの在り方を解説しています。



[企業とコミュニケーション実態 2025 年版](#)

調査結果のポイント

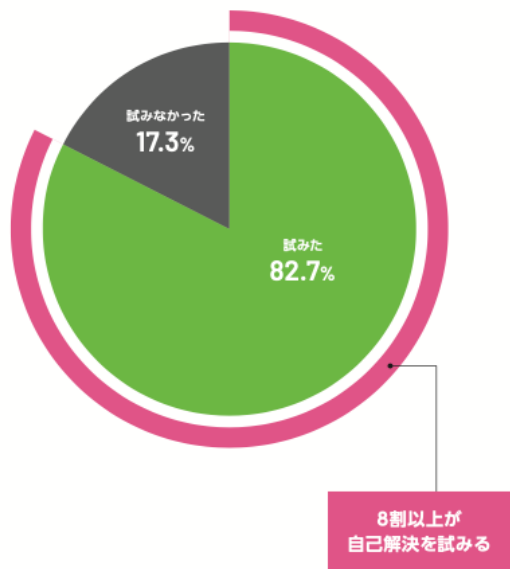
- 消費者の約 8 割が自己解決を試みる傾向にあり、参照チャネルの充実化がカギ
- 約 8 割がカスタマーサポートでの不満経験あり、購買行動にも影響。離脱防止策を講じることが重要
- 企業に声を発信した経験がある人は 6 割超。多様なフィードバック手段の構築が VOC の収集につながる

消費者は自己解決を試みる傾向にあり、参照チャネルの充実が自己解決につながる

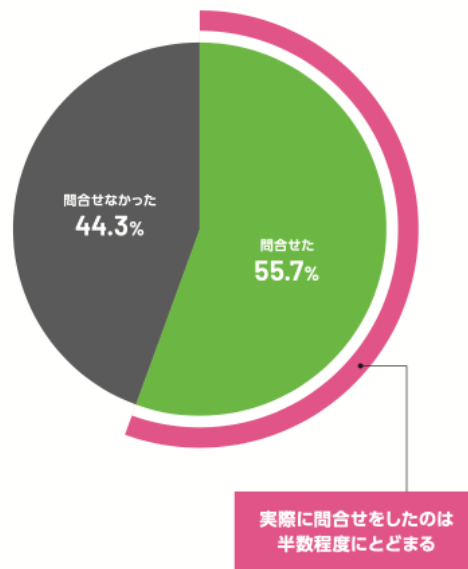
困りごとがあった場合、約 8 割が「自己解決を試みた」と回答する一方で、実際に問合せをした人は全体の半数にとどまり、自己解決できなければ諦める層が一定数いることがわかりました。

問題に直面した時に実際にとった対応（特に不便はない場合）

自己解決を試みたか



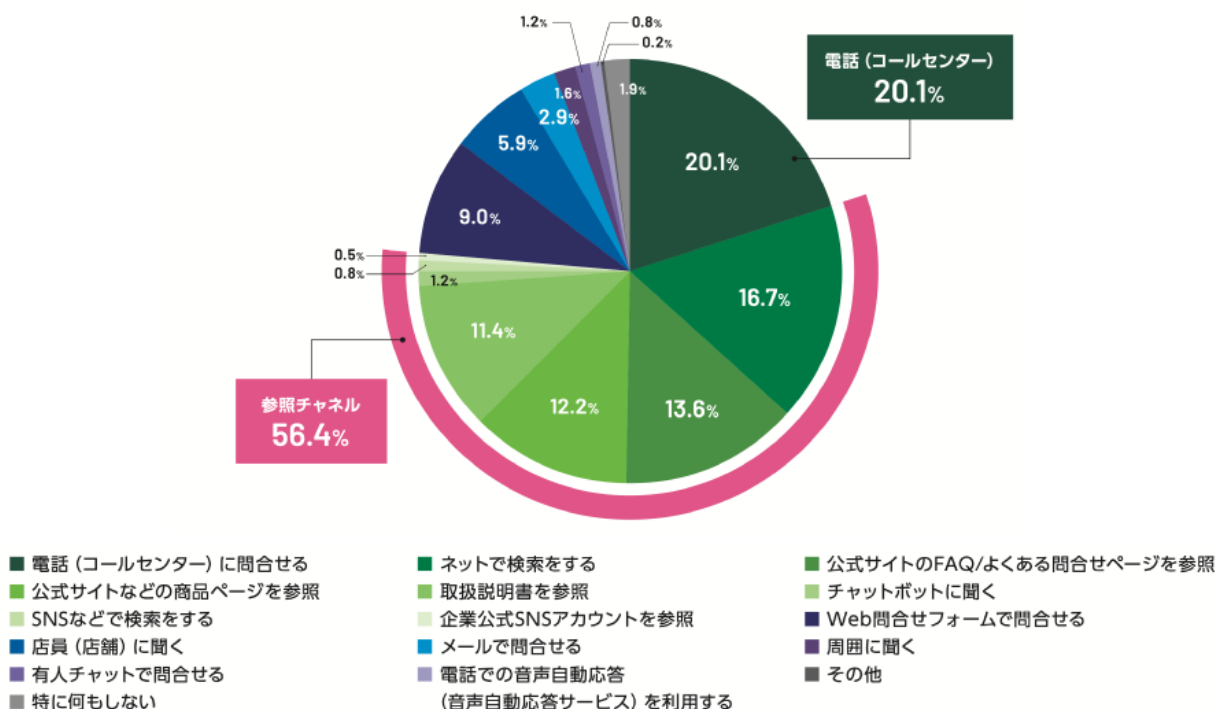
問合せをしたか



n=3,000（単一回答）

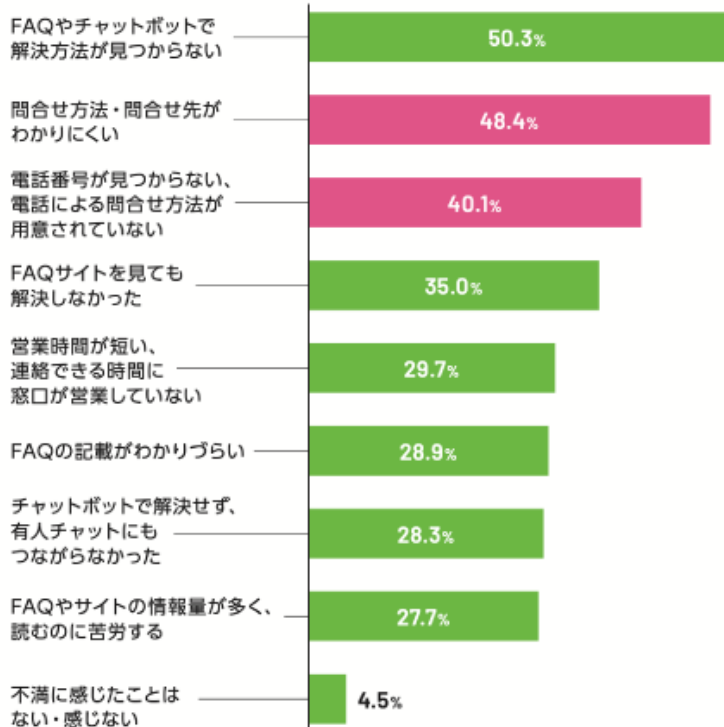
問題が発生した際に利用したい解決方法では、半数以上の人々が公式サイトの FAQ や商品ページなどの参照チャネルを選択しており、参照チャネルの利用意向の高さが伺えます。しかし、問合せ前に不満を感じるポイントとして、「FAQ やチャットボットで解決方法が見つからない」を選択した人が 5 割を占めます。消費者が容易に自己解決できるように参照チャネルを充実化することが重要だと言えるでしょう。

調べる・問合せるときにもっとも利用したい解決方法



n=3,000（単一回答）

不満を感じた点 (すべて)



n = 2,418 (複数回答)

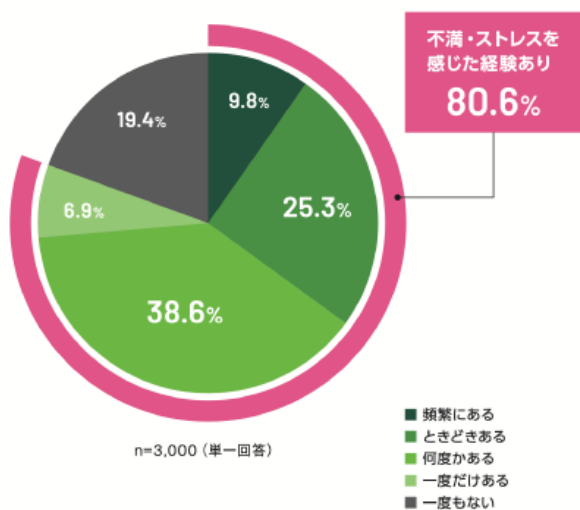
(カスタマーサポートを利用する際、不満を感じた・ストレスを感じた経験が「あった」と回答した方)

8 割がカスタマーサポートに不満経験あり、そのうち 65%が継続購入・利用を見合わせ

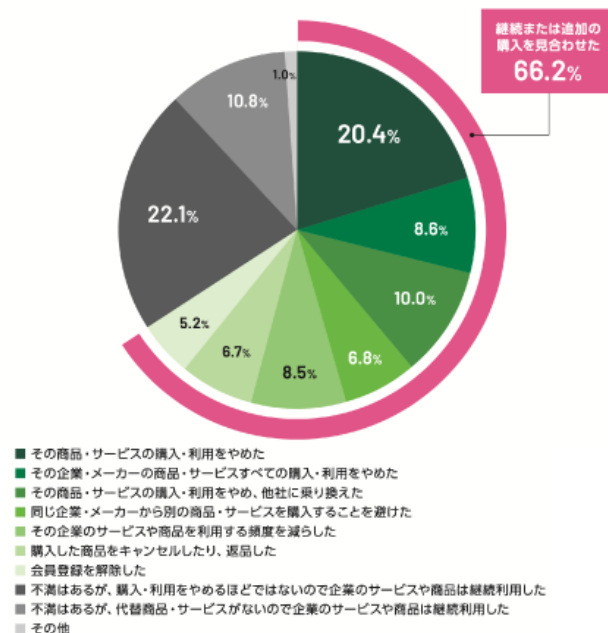
カスタマーサポートを利用した際に、不満を感じた経験があると回答した人は全体の約 8 割を占め、いずれの性別・年代でも不満・ストレスを経験していることがわかりました。そのうち、65%以上の人が購入・利用を見合わせたと回答し、カスタマーサポートでの対応が購買行動に影響を与えていることが伺えます。

企業はカスタマーサポートが購買行動に与える影響を理解し、不満を感じる要因を理解したうえで、離脱を防ぐ施策を講じる必要があるでしょう。

カスタマーサポートに不満・ストレスを感じた経験



カスタマーサポートに不満・ストレスを感じた結果とる行動



(カスタマーサポートを利用する際、不満を感じた・ストレスを感じた経験が「あった」と回答した方)
n = 2,418 (単一回答)

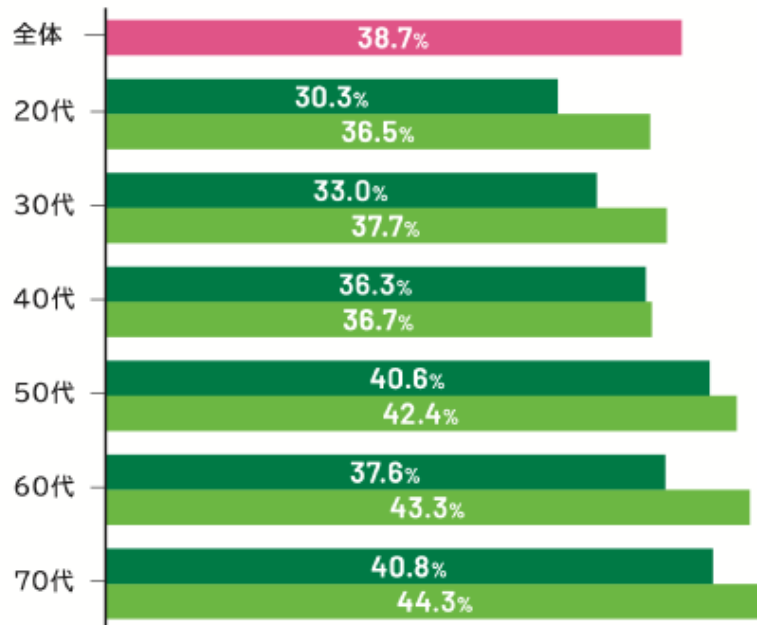
6 割が企業へお客様の声を発信した経験あり、若年層ほど積極的にフィードバックする傾向にある

企業に対して「意見を伝えたことがない」人は全体の 3 割以上で、消費者の 6 割が「お客様の声」を伝えた経験があり、若年層ほど積極的にフィードバックする傾向が見られました。企業は、店舗、コールセンター、メールなど多様なフィードバック手段を通じて、消費者が意見を伝えやすい環境を整えることで、お客様の声をより多く収集することが期待されます。

お客様の声×性・年代

■ 全体 ■ 男性 ■ 女性

意見を伝えたことがない



n = 3,000 (複数回答)

こうしたお客様の声をデータとして活用・分析し、消費者の潜在的なニーズにアプローチしていくことが、CX 向上につながると考えられます。

他にも、本調査では性・年代別の消費者のペイン発生時の行動を詳細に解説するとともに、属性別のチャネル利用傾向などの調査結果も公開しています。顧客接点を強化したブランディング、マーケティング、カスタマーサポート戦略の立案にお役立てください。



調査概要

- ・調査時期：2025 年 6 月
- ・調査地域：全国
- ・調査方法：インターネットリサーチ
- ・対象者：過去 1 年以内に商品・サービス利用時の困りごとについて、「あった」または「一度もなかった」と回答した方
- ・サンプル数：3,000 サンプル

※調査結果を引用いただく際は、「アルティウスリンク調べ」の記載をお願いいたします。

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。多様な人財とグループのアセットを活かし、コンタクトセンター、バックオフィス、営業支援、IT ソリューションなど、企業活動を支える包括的な BPO サービスをワンストップで提供しています。人による高付加価値なオペレーションに、生成 AI などの先端テクノロジーと高度なデータ活用を掛け合わせることで BX（ビジネストランスフォーメーション）を推進し、企業の競争力強化を支援しています。「そのつながりを、もっとよく。うつくしく。おもしろく。」をパーパスに掲げ、人と企業、社会のつながりをより豊かにしながらお客様企業とともに価値を創造し、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

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。

【本リリースについてのお問合せ先】

アルティウスリンク株式会社 経営戦略本部 コーポレートコミュニケーション部 広報ユニット

E-mail：adv@altius-link.com TEL:070-3613-6618 (担当/成瀬)