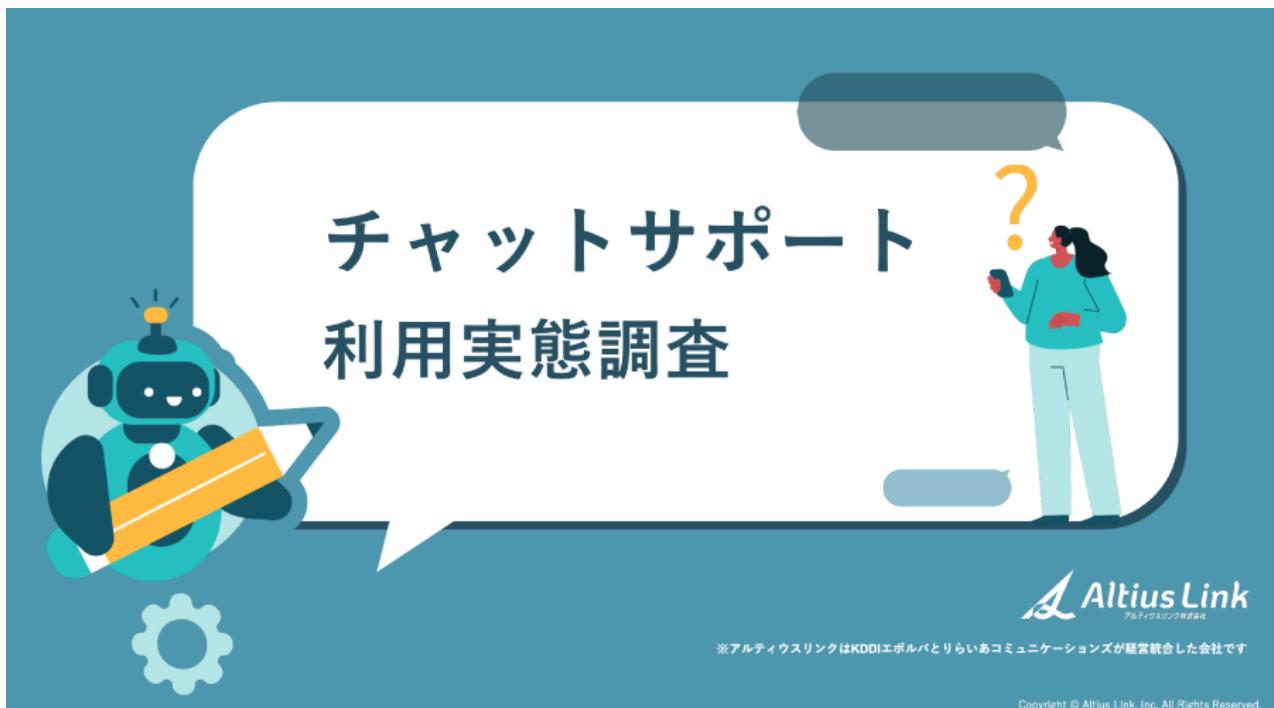


## 「チャットサポート利用実態調査」レポート発行

チャットサポート利用経験は7割超、有人チャットが全世代で支持拡大

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：那谷 雅敏、以下 当社）は、生活者のカスタマーサポート利用行動の変化を把握することを目的に、チャットボットおよび有人チャットを対象とした「チャットサポート利用実態調査」を2026年2月12日に発行しました。

本調査では、チャットボット（自動返信）・有人チャットそれぞれの利用実態や利用意向、年代間の比較、さらに利用しやすい設置場所などを分析し、生活者のチャットサポートに抱く期待や抵抗感を明らかにしました。これにより、企業が検討すべき効果的なチャネル設計やコミュニケーションの方向性を示しています。



[<チャットサポート利用実態調査はこちら>](#)

### 調査結果のポイント

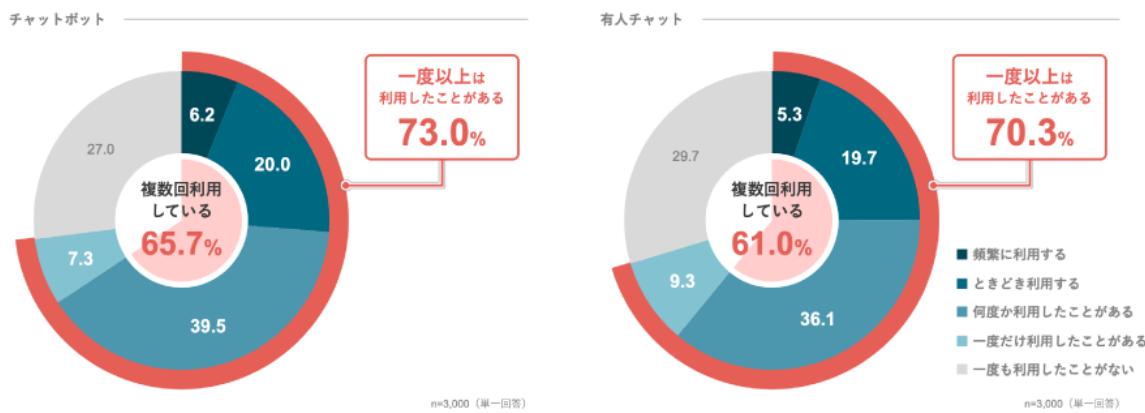
- チャットは主要チャネルに定着（利用経験7割超、日常的利用6割超）
- 有人チャットの支持が優勢、特に中高年層ではチャットボットと有人チャットの利用意向の差が拡大
- 有効な設置場所は公式サイト・FAQ、若年層ではLINE・アプリが支持される傾向

### チャットサポートは日常的なサポート手段として定着

「チャットボット」「有人チャット」のいずれについても全体の7割以上が「一度以上利用したことがある」と回答し、チャットサポートは顧客にとって一般的なチャネルになりつつあることがわかります。また、「頻繁に利用する」「ときどき利用する」「何度か利用したことがある」と回答した割合は、両チャネルともに6割を超える、チャットサポートは商品・サービス利用時に困りごとが発生した際の日常的なサポート手段として定着している実態が伺えます。

これらのことから、企業がチャットサポートを提供し体制を整備することは、顧客対応の有効な選択肢のひとつであると考えられます。

**Q.** 問合せや手続きなどを行うチャットサポートについて、利用経験はありますか。 単位：%

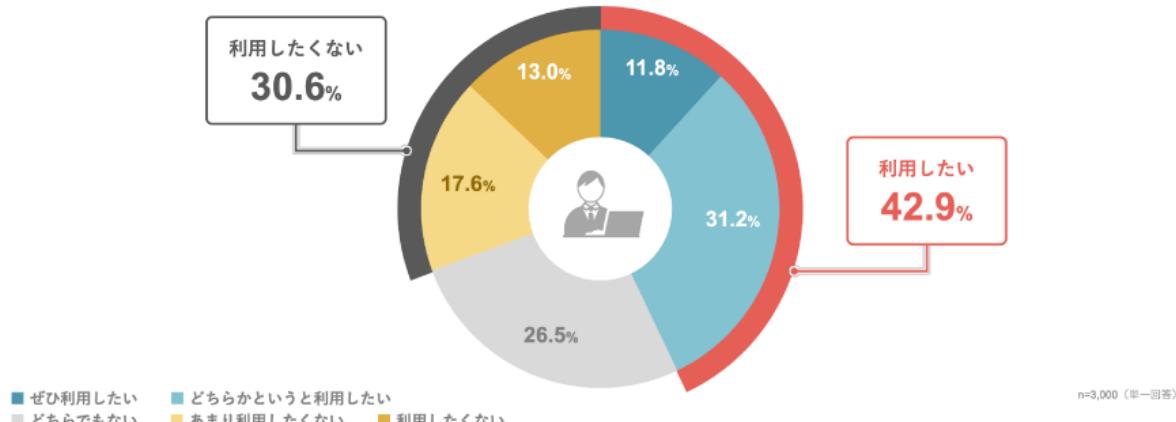


### 有人チャットの支持が4割超で優勢、特に中高年層ではチャットボットと有人チャットの利用意向の差が拡大

チャットボットに比べ、有人チャットの方が「利用したい」と回答する割合が高く、70代でも有人チャットであれば約3割が「利用したい」と回答。若年層は気軽さや心理的負担の少なさ、中高年層は利便性、高齢層ではさらに問題解決までのスピードを重視し、年代ごとに評価のポイントに違いが見られました。

カスタマーサポートでは、チャットボットで解決できない場合に有人チャットに接続される設計が一般的ですが、今回の調査で有人チャットの利用意向が高いことが明らかになったことから、チャットボットによる前兆を前提とする設計は、高齢層も含む幅広い利用者のチャットサポートの利用意向に影響している可能性があります。企業はこうした顧客の利用意向を踏まえ、より利用しやすいチャネル設計や導線の整備が求められると言えるでしょう。

**Q.** 問合せや手続きなどを行う有人チャットについて、あなたの気持ちに近いものを選んでください。



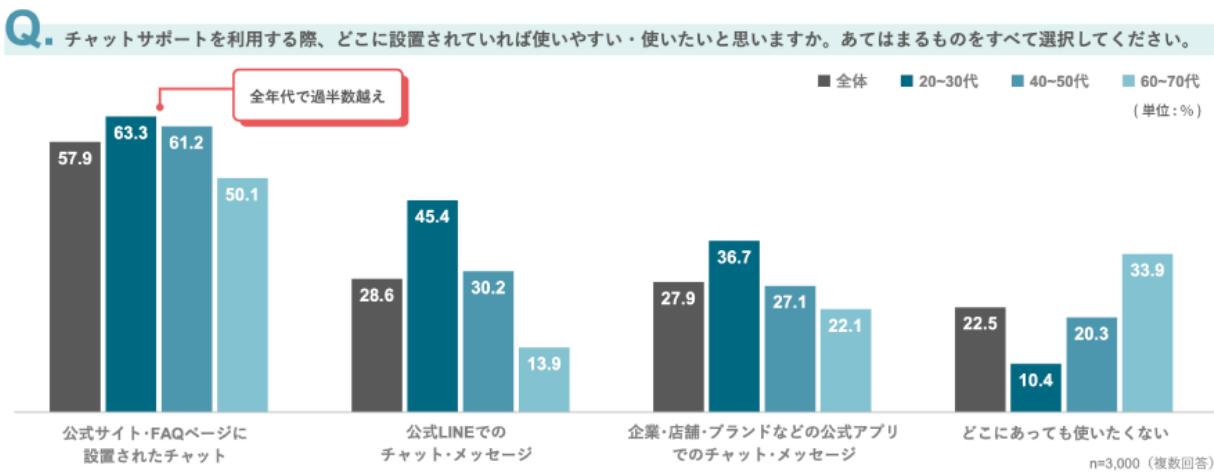
**Q.** 有人チャットに対する考え方として当てはまるものをすべて教えてください。（上位3つ）

	20代	30代	40代	50代	60代	70代
1位	コールセンターや店舗に電話で問合せるより気楽に使える 53.9%	コールセンターや店舗に電話で問合せるより気楽に使える 62.9%	コールセンターや店舗に電話で問合せるより気楽に使える 60.2%	時間や場所を気にせず自分の都合に合わせて問合せできる 54.1%	時間や場所を気にせず自分の都合に合わせて問合せできる 48.3%	時間や場所を気にせず自分の都合に合わせて問合せできる 62.8%
2位	時間や場所を気にせず自分の都合に合わせて問合せできる 46.9%	その場で店員やスタッフにたずねるより気楽に使える 54.0%	その場で店員やスタッフにたずねるより気楽に使える 52.3%	コールセンターや店舗に電話で問合せるより気楽に使える 49.1%	コールセンターや店舗に電話で問合せるより気楽に使える 47.0%	問合せフォームやメールより早く返信がくる 54.7%
3位	その場で店員やスタッフにたずねるより気楽に使える 46.1%	時間や場所を気にせず自分の都合に合わせて問合せできる 46.8%	時間や場所を気にせず自分の都合に合わせて問合せできる 49.2%	その場で店員やスタッフにたずねるより気楽に使える 41.3%	問合せフォームやメールより早く返信がくる 45.0%	コールセンターや店舗に電話で問合せるより気楽に使える 37.8%

n=1,288(複数回答) ※有人チャットを「ぜひ利用したい」「どちらかといふ利用したい」と回答した方に聴取

## 全世代の5割以上が「公式サイト・FAQページ」を設置場所として支持、多様な顧客層を前提としたチャネル設計が重要に

最も支持されたチャットサポートの設置場所は「公式サイト・FAQページ」で、全年代で半数以上が選択しています。これらは不明点が生じた際の自己解決の起點となりやすく、チャットサポートへ直ちにつながる安心感や、利用までの手間が少ない点が高い支持率につながっていると考えられます。一方、「公式LINE」や「公式アプリ」での設置は若年層で高い支持が見られました。若年層向けのサービスにおいては、企業のLINEやアプリ上にチャットサポート機能を備えることでより高い利用促進が期待できます。



ただ、利用意向の高い有人チャットであっても、文章化の手間や表現の難しさを理由に利用をためらう層が存在することも調査の結果から明らかになりました。

電話窓口のように意図を伝えやすいチャネルを維持しつつ、チャットサポートにおいても質問の誘導や対話設計を工夫し、利用者がコミュニケーションしやすい環境を整え、多様な顧客層に対応できるチャネル設計が今後ますます重要になると見えます。

本調査ではこのほかにも、

- 年代別のチャットサポート利用意向
- 有人チャットを利用したくない理由(全世代・年代別)

といった調査結果についても公開しています。

ぜひご覧いただき、CX向上・カスタマーサクセスの実現にお役立てください。

※グラフの数値構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはならない場合があります。

## 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、人とデジタル融合による価値創造を核に、企業のお客様対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT領域まで、企業活動を包括的に支えるBPOサービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に7か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じて、AI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化とCX向上につながる新たな価値創出に貢献しています。

企業とお客様のつながりすべてをデザインする「Total CX<sup>2</sup> Design Company」として、顧客体験価値

(Customer Experience) の向上と企業変革 (Corporate Transformation) という二つのCXを統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。

パーソナリティである「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに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 那谷 雅敏

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。