

カスタマーサポートで「8割がイライラ」 不満時の行動、6割超が「解約・乗り換え・利用縮小」へ アルティウスリンク、「お客様窓口におけるイライラ実態調査」を発行

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 アルティウスリンク）は、「お客様窓口におけるイライラ実態調査」を2026年3月24日に発行しました。

本調査では、全国3,000人を対象に、カスタマーサポート利用時における不満・ストレスの経験実態や、その後の行動や感情の変化、企業対応への評価を分析しました。消費者がどのような場面で不満を感じやすく、それがどのように感情や行動へ影響しているのかを明らかにしています。



▶ 調査結果全文はこちら
[『お客様窓口におけるイライラ実態調査』レポート](#)

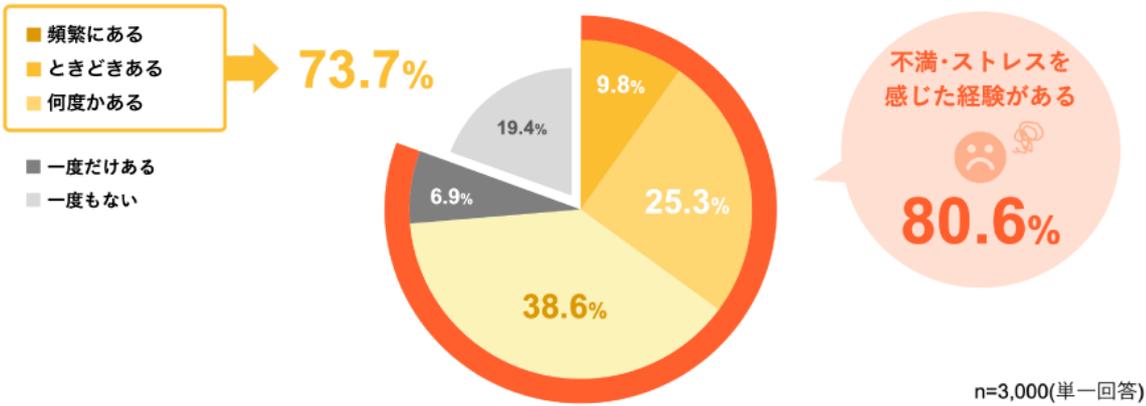
調査結果のポイント

- カスタマーサポート利用者の8割が不満を経験、6割超が解約・乗り換えなどの離反行動へ
- 不満は「オペレーター対応」ではなく「問合せ前～接続前」に集中
- イライラには「自己解決挫折型」「窓口隠し憤慨型」などの傾向差あり、評価回復のしやすさにも差

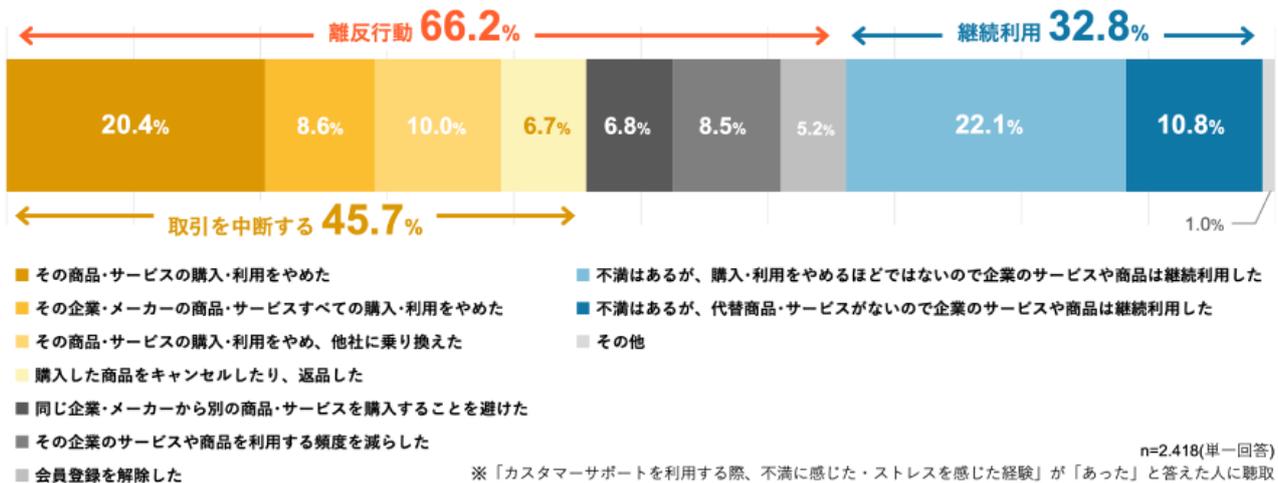
利用者の8割がカスタマーサポートに不満、6割超が「解約・乗り換え・利用縮小」へ

カスタマーサポート利用時に不満・ストレスを感じた経験がある人は、80.6%にのぼりました。そのうち、73.7%は不満を複数回経験しており、不満が一度きりではなく、繰り返して生じている傾向がうかがえます。また、不満を感じた際の行動では、「利用停止」「乗り換え」「利用縮小」などの離反行動が66.2%を占め、継続利用は32.8%にとどまっています。サポート体験が、顧客の継続利用や離脱へ直結している実態が明らかになりました。

Q 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はありますか。



Q カスタマーサポートで不満・ストレスを感じた際にとる行動を教えてください。

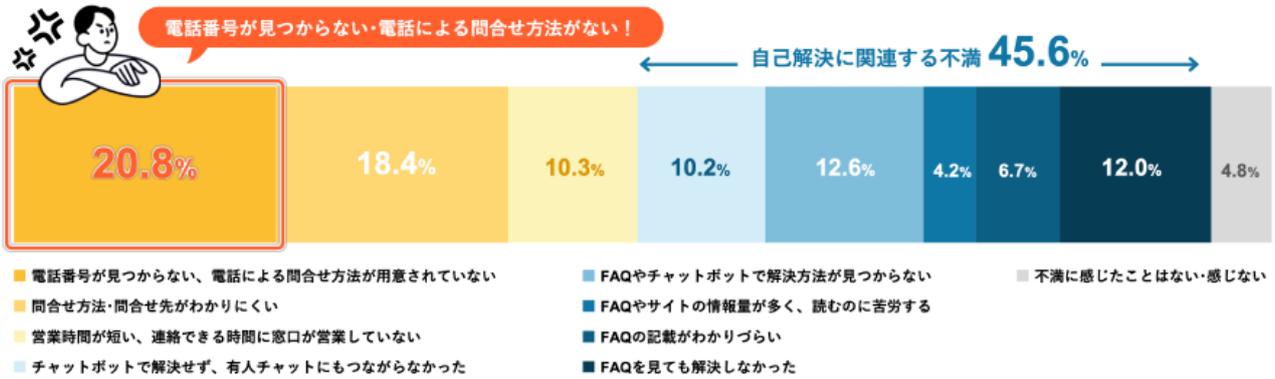


不満は「問合せ前」に集中、対応前に評価が決まるケースも——ただし対応次第で印象は好意的に

不満を感じる場面として多かったのは、オペレーターへの対応そのものではなく、問合せ前～サポート接続前の体験でした。「電話番号が見つからない」「FAQ やチャットボットで解決方法が見つからない」など、問合せ導線や自己解決環境への不満が、イライラの主因となっていることが明らかになりました。

一方で、不満や意見を伝えた際の企業対応において、「真摯な謝罪」「丁寧な説明」「代替案の提示」といった対応が行われた場合、6割以上が「印象が好意的に変わる」と回答しました。不満が生じて、誠実で継続的な対応が信頼回復の分岐点となることが示されています。

Q カスタマーサポートを利用する際、もっとも不満を感じる場面はどれですか。
電話やメール、チャットなどで【問合せ前】を想定してお答えください。



n=2,418(単一回答)

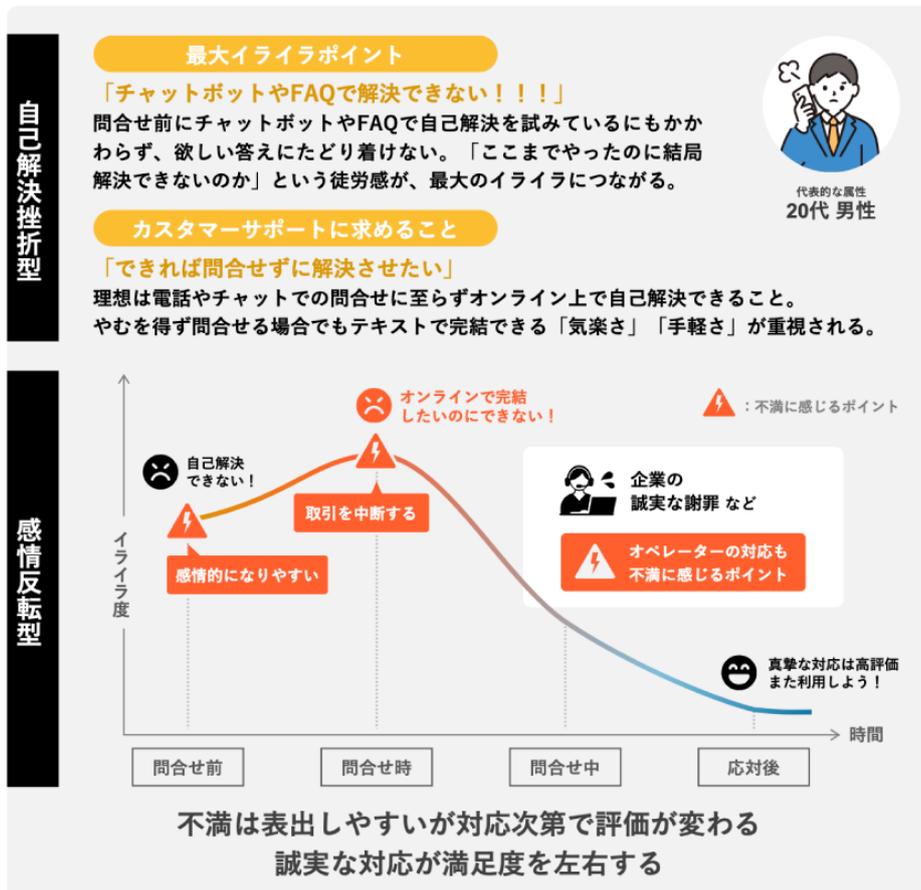
※「カスタマーサポートを利用する際、不満を感じた・ストレスを感じた経験」が「あった」と答えた人に聴取

利用者の「イライラ」には傾向差あり——若年層・高齢層で対照的な2つのケース

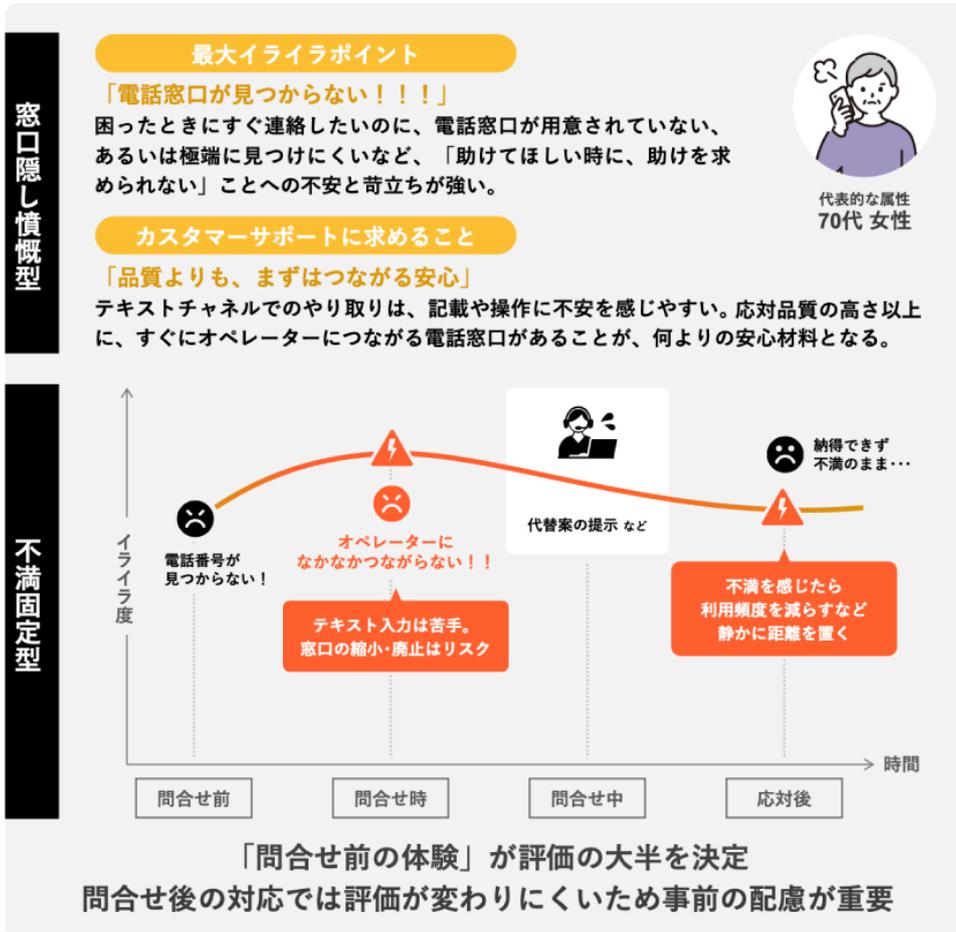
カスタマーサポート利用時の不満は一樣ではなく、問合せ前の体験を起点とした不満の生まれ方には、属性や行動特性による傾向差がありました。その中でも、若年層に多い「自己解決を試みたものの解決できずに不満が高まる『自己解決挫折型』と、高齢層に多い「問合せ先が見つからないこと自体に強い不満を感じる『窓口隠し憤慨型』といった対照的なケースが確認され、不満の生じ方や、その後の評価回復のしやすさに違いが見られました。

こうした結果から、企業には対応品質の改善にとどまらず、顧客の属性や行動特性の違いを踏まえ、問合せ前の導線や自己解決環境を含めた体験全体を設計する視点が求められていると言えるでしょう。

若年層に多い「自己解決挫折型」



高齢層に多い「窓口隠し憤慨型」



本調査ではこの他にも、

- 年代別のカスタマーサポート利用場面別の不満（問合せ前・電話・問合せフォームやチャット）
 - カスタマーサポートにおいて感情的になった経験と、その際の企業からの対応の満足度
- などの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。

以上

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 CX² 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。

パーパスである「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 : ①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス
④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤IT アウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス
⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供
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。