

「企業とお客様とのコミュニケーション実態 2026」を発行

生成 AI 利用者の 4 割超がネット検索より先に生成 AI を利用、「まず生成 AI に聞く」行動が顕在化／ボイスボット利用は前年比 15.5 ポイント増、新たな顧客接点として浸透の兆し

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、20～79 歳の男女 3,000 人※を対象に、消費者が商品・サービスに関するペイン（困りごと）に直面した際の行動や、企業への問合せ時に感じる不満・ストレス傾向をテーマにした「企業とお客様とのコミュニケーション実態 2026」を発行しました。

9 年目となる本調査では、消費者のペイン発生時の行動や問合せチャネルの利用実態に加え、近年普及が進む生成 AI やボイスボットにも焦点を当て、その利用実態や情報収集・問合せ行動への影響について調査・分析をしました。

本調査を通じて、生成 AI の普及などによる顧客行動の変化を捉え、企業に求められる顧客接点やコミュニケーション設計の方向性を示しています。



[調査結果全文はこちら「企業とお客様とのコミュニケーション実態 2026」](#)

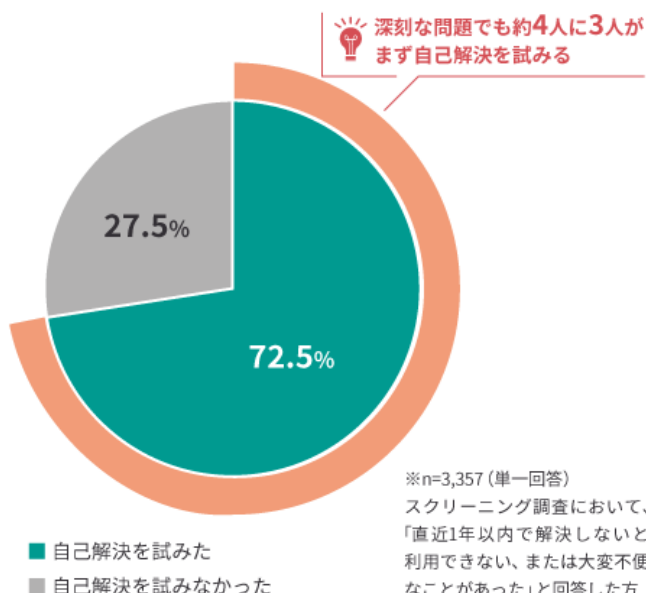
【調査結果のポイント】

- 自己解決を試みた人の 81.6%が途中であきらめた経験あり。最大の理由は「検索しても求める情報が見つからない」（47.9%）
- 生成 AI の利用経験者は 74.2%、そのうち 42.8%がネット検索より先に生成 AI を利用
- ボイスボット利用率は前年比 15.5 ポイント増の 24.9%、新たな顧客接点として浸透の兆し

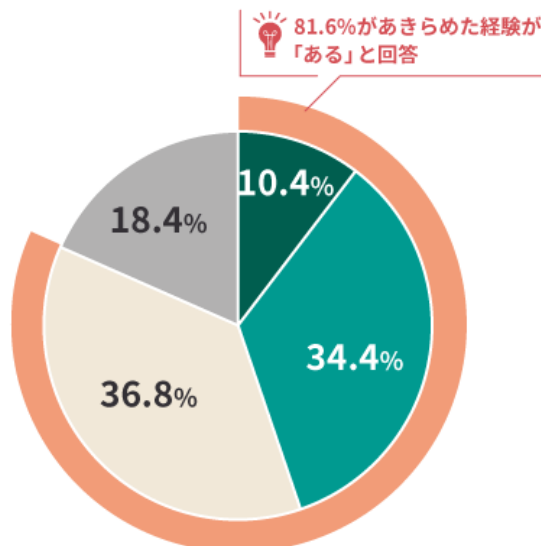
深刻な困りごとでも 7 割がまず自己解決、一方で 8 割超が途中であきらめた経験

商品・サービスの利用において「解決しないと利用できない、または大変不便なこと」が発生した人のうち、72.5%がまず自己解決を試みています。一方、自己解決を試みた人の 81.6%が、その過程であきらめた経験があると回答しました。

解決しないと利用できない、または大変不便なこと

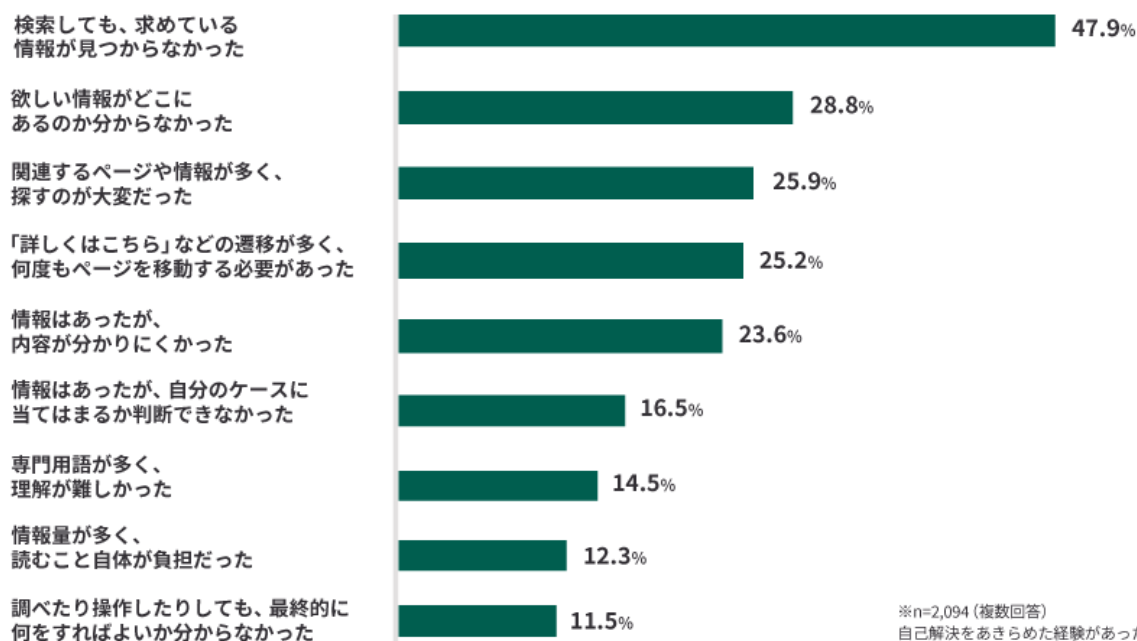


自己解決を試みる中であきらめた経験



あきらめた理由では、「検索しても、求めている情報が見つからなかった」が 47.9%で最多となり、「欲しい情報がどこにあるのか分からなかった」28.8%、「関連するページや情報が多く、探すのが大変だった」25.9%と続きました。

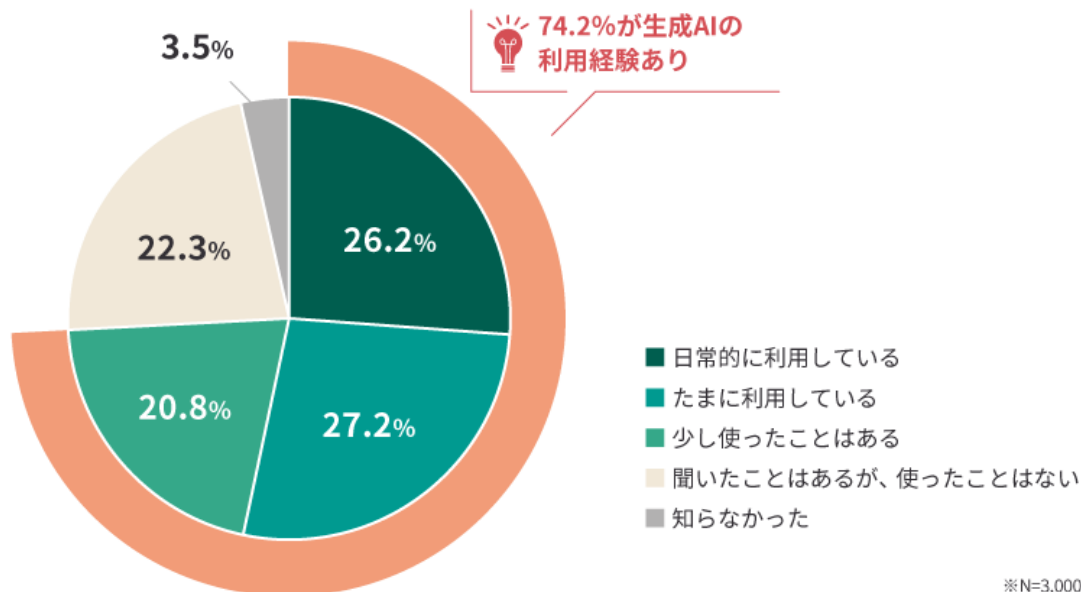
自己解決をあきらめた理由



生成 AI 利用者の 42.8%がネット検索より先に利用、変わり始める情報収集の起点

生成 AI の利用経験者は 74.2%にのびました。また、「日常的に利用している」26.2%、「たまに利用している」27.2%をあわせると 53.4%となり、半数が定期的に利用している結果となりました。

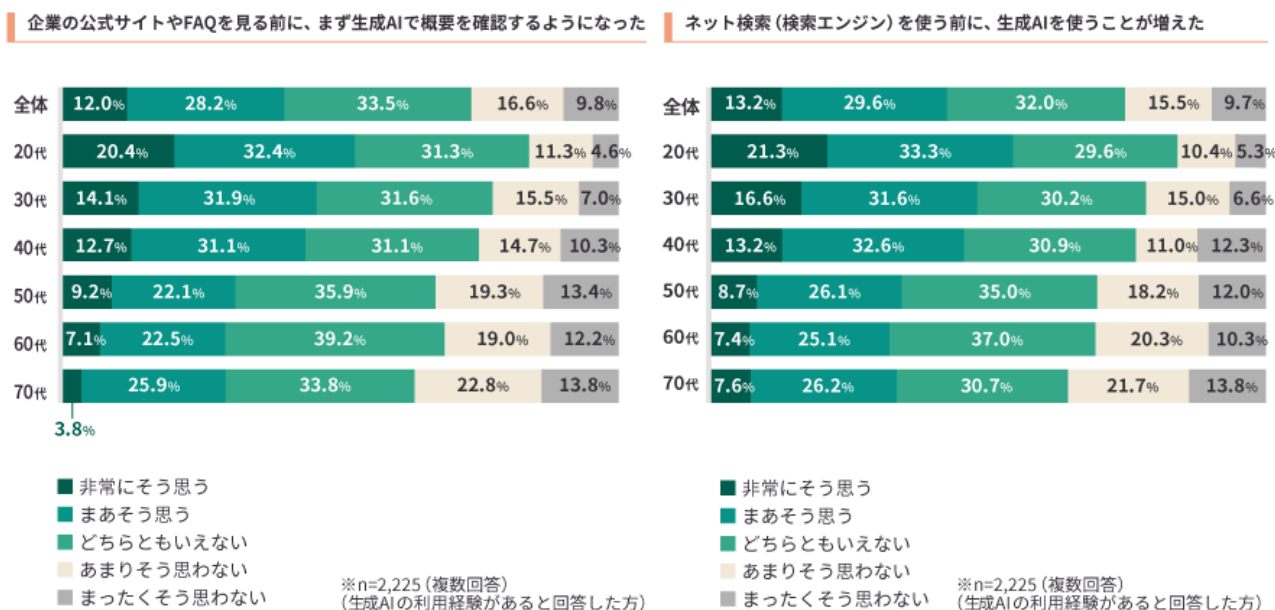
生成AIの利用経験



生成 AI 利用者のうち、40.1%が「企業の公式サイトや FAQ を見る前に、まず生成 AI で概要を確認するようになった」と回答。特に 20 代では 52.8%と、半数以上にのびました。

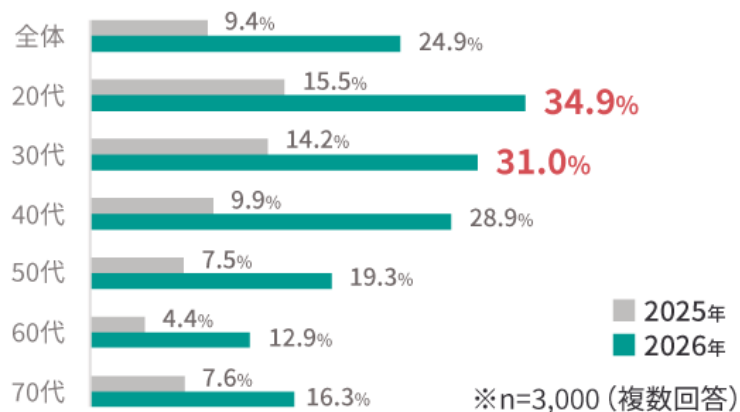
また、42.8%が「ネット検索を使う前に、生成 AI を使うことが増えた」と回答しており、従来の「検索して調べる」に加え、「生成 AI に聞く」という情報収集行動が広がりつつあることがうかがえます。

情報収集時の生成AI利用の考え方



ボイスボット利用は前年比 15.5 ポイント増、20 代では約 3 人に 1 人が利用

企業への問合せに利用するチャネルにも変化がみられました。ボイスボットの利用割合は、2025 年の 9.4%から2026 年には 24.9%となり、15.5 ポイント増加しました。20 代では 34.9%、30 代では 31.0%と、若年層を中心に利用割合が高い結果となりました。



この他にも本調査では

- 自己解決で利用しているチャネルや解決につながった手段
- カスタマーサポートでの不満が継続利用・購買行動に与える影響
- 生成 AI 利用による企業への問合せ機会の変化

などの調査結果についても公開しています。

今後も当社は、CX 向上・カスタマーサクセスの実現に寄与する、さまざまなデータ活用の提案を通し、企業のビジネストランスフォーメーションを支援してまいります。

※直近 1 年以内に企業・店舗への問合せ経験がある方や生成 AI の利用経験がある方を対象に集計

|| 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、人とデジタルの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/>

◎商標

- ・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。