

Press Release



2018年12月13日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、「消費者と企業のコミュニケーション実態調査」2018年度版を発表

不満顧客の8割以上をリピーターに。デジタル時代のカスタマーケアの新法則を公開

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)のAI研究所である「Communication Science Lab(コミュニケーションサイエンスラボ)」は、「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2018」を発表しました。3年目となる本調査では、インフォグラフィックを使った調査結果の解説に加え、不満顧客をリピーターに転換するための要諦をまとめたカスタマーケアの新法則「クレーム超回復の法則」を体験できるコンテンツを公開しました。

「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2018」特設ページ

URL:<https://www.trans-cosmos.co.jp/data/2018dec/>

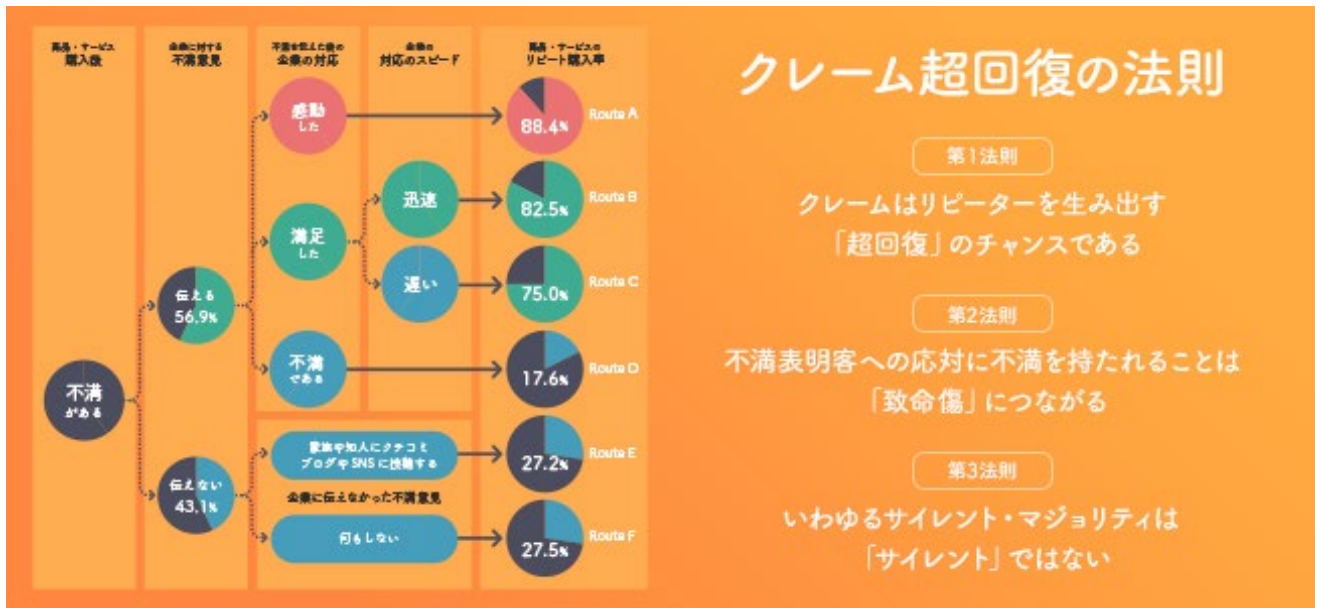


■ 調査結果のポイント

1. 2016年度の調査結果と比較して、「チャット」や「メッセージングアプリ」の利用経験者は約3倍に急増
2. 消費者の約半数が、強い愛着を感じる特定の企業・ブランドを持っており、自らを“ファン”だと自認している
3. 消費者は“ファン”と自認する企業に対して、リピート購入(97%)する、他社より価格が高くても優先的に購入する(80%)、好意的な評価をクチコミ発信する(41%)、といった行動を取る
4. 商品やサービスの不満表明率は57%。迅速な問題解決と適切な顧客対応を行うことで8割以上はリピーターに。逆に、不満表明後の顧客対応に不満をもたれると8割以上は離反していく
5. 企業に直接不満を表明しない顧客(43%)の6割以上は、クチコミやSNSを通じて自身の不満体験を伝えていく
6. 消費者が感動した企業の対応の上位は、「担当者の優れた知識・説明(41%)」「裏表のない客観的な情報提供(40%)」「スピーディーな返答・問題解決(38%)」
7. 一方で不満体験は、「電話で長い時間待たされた(67%)」「Webサイトでほしい情報が見つからなかった(65%)」「Webサイトに知りたい情報が載っていない(61%)」が上位を占めている

■ 不満顧客をリピーターに転換するための要諦「クレーム超回復の法則」

本調査では、過去の調査結果と継続性を保ちつつ、新たなテーマとして、カスタマーケアの収益価値を数値で可視化することに取り組みました。独自の視点を加えつつ最新のデータでの検証を行い、不満顧客をリピーターに転換するための要諦を「クレーム超回復の法則」としてまとめました。特設サイトでは、「クレーム超回復の法則」を消費者視点で体験いただけます。



Communication Science Lab は、消費者と企業の「対話」を科学することを目的に、引き続きさまざまな視点から「消費者と企業のコミュニケーション」の実態把握に取り組んでいきます。デジタル時代のコミュニケーション戦略やカスタマーケアにおける品質改善の参考として本調査をご活用ください。

【調査概要】

- 調査企画: トランスコスモス株式会社 Communication Science Lab
- 調査目的: 消費者と企業のコミュニケーション実態把握
- 調査方法: インターネットモニター調査
- 調査対象: 直近 6 ヶ月間のうちに企業とコミュニケーション経験がある男女

- 調査時期: 2018 年 8 月
- 総設問数: 58 問
- 有効回答: 3,097 件



※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
 ※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(Communication Science Lab: コミュニケーションサイエンスラボについて)

Communication Science Lab は、消費者と企業の「対話」を科学することを目的にトランスコスモス社内の AI 研究所として、2017 年 9 月に設立されました。AI・ロボティクスなどの先端技術や機械学習・自然言語処理などを活用した次世代コミュニケーションの社会実装に向け、実証実験や産学共同研究、自社独自の特化型 AI 開発や人材育成を推進しています。

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel:03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp