

Press Release



2024 年 11 月 27 日
トランスコスモス株式会社

消費者の 8 割は「事前検索⇒公式サイトで自己解決⇒有人連携での確実な解決」を望む

プリセールスサポートの品質やアフターサポートの評判が、新規顧客を呼び込む

トランスコスモスは、「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2024-2025」の調査結果を公開しました。お客様企業において、購入前相談やアフターサポートなどのコミュニケーションを改善することで、顧客体験(CX:カスタマーエクスペリエンス)を向上し、企業収益や競争力の向上をはかることが可能です。そのための調査結果や分析手法を紹介しています。調査レポートは、トランスコスモスのオウンドメディア「transplus(トランスプラス)」からダウンロードできます。お客様企業における CX 改善施策の検討にご活用ください。



消費者と企業の コミュニケーション実態調査 2024-2025

■実施概要

- 調査企画 : トランスコスモス株式会社
- 調査目的 : 消費者と企業のコミュニケーションの実態把握
- 調査時期 : 2024 年 7 月 31 日～8 月 5 日
- 調査方法 : インターネットモニター調査
- ダウンロードペーパー : <https://www.trans-plus.jp/data/2024cx>

調査結果のダウンロード

はこちら

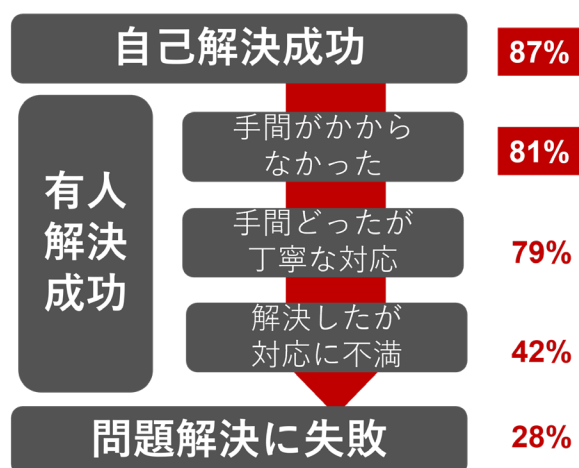


消費者と企業のコミュニケーション実態調査は、トランスコスモスが 2016 年から毎年実施している独自調査です。毎年多くのお客様企業より好評をいただき、「コミュ調」の愛称で親しまれています。今回のコミュ調 2024-2025 では、CX をテーマに、チャットサポートや公式サイト、生成 AI による自動応答などコミュニケーションチャネルの最新利用実態と、CX 指標の測定と重点改善項目を導き出すための分析手法をご紹介します。

■主な調査結果

- ① テキストコミュニケーションが拡大傾向。とくにチャットの利用意向(55%)が高く、利用経験(28%)を大きく上回る。
- ② 消費者の約 60%が、生成 AI を活用したコミュニケーションをすでに利用したことがある。ただし、約 50%が不満を抱く。
- ③ 消費者の 65%はチャットサポートに対し、自己解決×有人連携のハイブリッドを求める。AI 自動応答も同様(50%)。
- ④ 消費者の 83%は「Web での事前検索⇒公式サイトでの自己解決⇒有人連携での確実な解決」のプロセスを辿る。
- ⑤ 自己解決成功時の継続意向は 87%だが、有人への移行につれ低下し、最終的に解決に失敗すると 28%まで悪化する。自己解決率の向上と同時に、確実に問題解決に導くハイブリッドサポートが求められている。
- ⑥ 見込み客の 81%はプリセールスサポート(購入前の相談・見積り対応や商品・手続き情報の発信など)の品質で、84%はアフターサポート(購入後の問合せ対応・修理・フォローアップなど)の評判で、より良い企業を優先して選ぶ。

継続意向の変化



カスタマーサポートの評判が新規顧客に与える影響



そのほか、多くの有益な調査結果を、トランスコスモスのオウンドメディア「transplus(トランスプラス)」で紹介しています。こちらに掲載されている、購入前後のコミュニケーション体験を細分化した評価項目体系を活用すれば、自社と競合の強み・弱みを比較分析することで、企業収益の向上と差別化の強化につながる具体的な改善点を特定することができます。調査レポートをダウンロードしてご覧ください。

これらの調査結果が、消費者と企業のコミュニケーションにおけるデジタル化や CX 戦略の今後の方向性を、皆さまとともに考えるきっかけとなれば幸いです。

※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

(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 35 の国と地域・182 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 46 の国と地域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:03-6709-2251 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp