

Press Release



2025 年 11 月 26 日

トランスコスモス株式会社

消費者は AI の誤回答で 25%が問題解決をあきらめて離脱、53%が有人窓口へ

20 業界のトップ企業 108 社の調査データから「CX の痛点と差別化ポイント」を可視化

トランスコスモスは、今年で 10 回目を迎える「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2025-2026」の結果を公開しました。スマホの利用拡大により消費者は利便性と時間効率を重視した自己解決をおこなう一方で、AI 誤回答時や共感を重視する場面では有人対応を求めており、AI は有人対応と補完し合いながら拡大するという結果を得ました。この度、20 業界トップ企業 108 社のデータから購入前後の「顧客体験(CX)の痛点と差別化ポイント」を図解しています。調査結果の詳細や解説は「transplus」からダウンロードしてご利用ください。



■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 : 2025 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/2025cx>

**調査結果のダウンロード
はこちら**



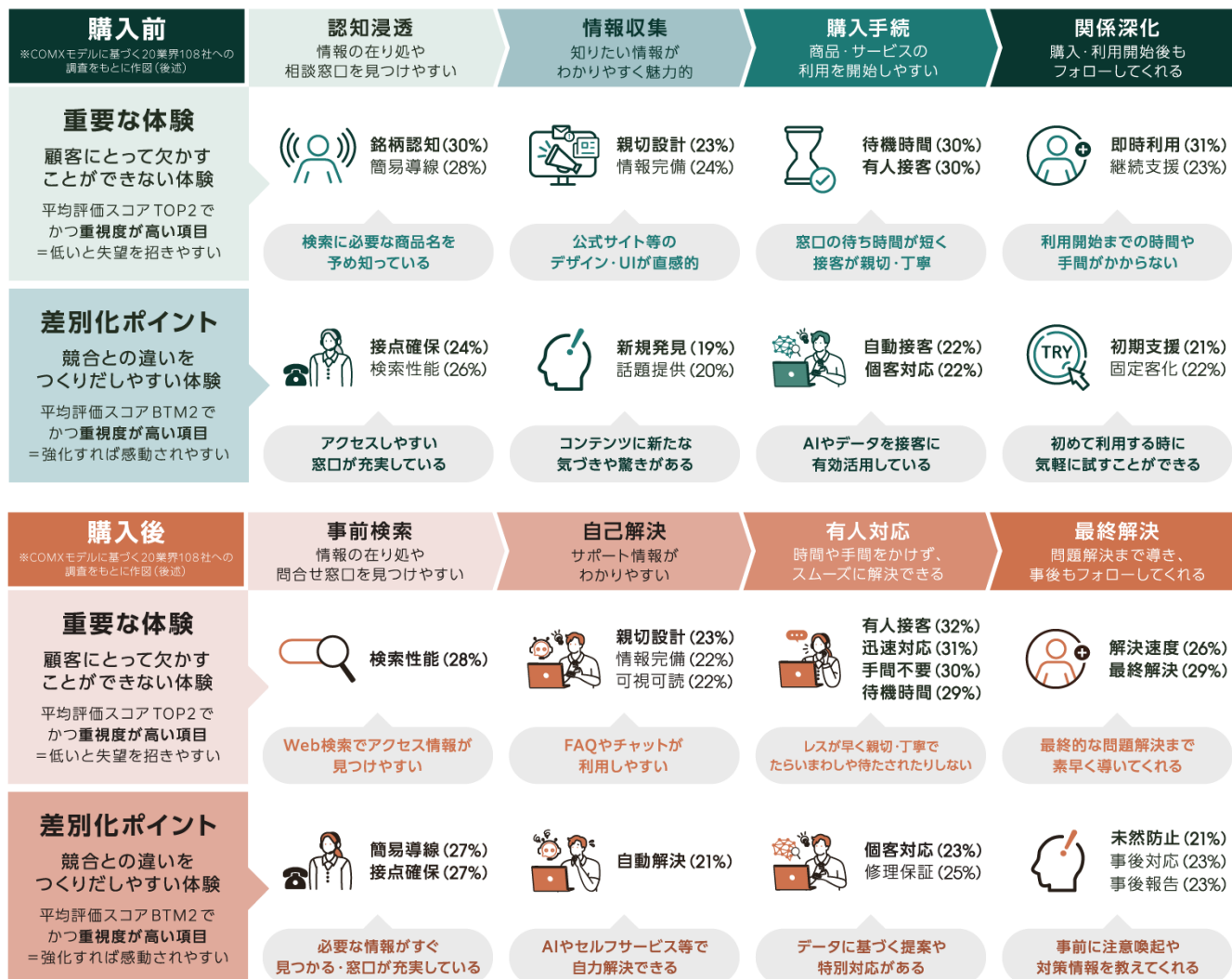
「消費者と企業のコミュニケーション実態調査」(コミュ調)は、2016 年から毎年、トランスコスモスの CX アナリティクス専門部門が実施している調査です。コミュ調 2025-2026 では、コロナ禍の DX 加速や生成 AI 進化の影響と、過去 10 年間のスマホの普及で顧客接点が増えて、コミュニケーションチャネルの複線化と同時に、AI 検索・要約による時短ニーズが拡大していることがわかりました。

消費者はまず自己解決を図りますが、AI 誤回答で自己解決できない場合、25%は問題解決をあきらめそのまま離脱してしまいます。一方、53%はあきらめずに有人窓口での解決を試みます。つまりは、AI 誤回答時は即座に有人窓口と連携し最終的な問題解決まで導くことが不可欠といえます。また、状況によっては共感を重視した有人対応ニーズも高く、AI はすべての有人対応を置き換えるのではなく、過去 10 年間で補完し合いながら拡大しており、この傾向は今後も継続すると考えられます。

今回のコミュ調からは、現代の消費者は自己解決による“利便性(ユーザビリティ)”と“時間効率(タイムパフォーマンス)”が重要であり、本当に困ったときは、自分の気持ちをわかってくれる「誰か」を探しているというインサイトも得られました。その「誰か」とは AI とヒトのチームであり、両者のコラボレーションが次世代 CX の鍵を握ると思われます。

■購入前後の「CX の痛点と差別化ポイント」

今回のコミュ調では、COMX モデル(コミュニケーション体験の評価フレームワーク)に基づき、20 業界トップ企業 108 社を対象に主要 CX 指標+47 項目を測定、そのデータを踏まえたコミュニケーション体験の痛点と差別化ポイントを可視化しました。同時に、業界別の傾向分析もおこない、業界別に企業の競争環境に応じた CX 戦略策定の基礎資料を作成しました。



コミュ調をベースに、収集データを活用した個社別診断レポート作成から、ご要望頂いたお客様企業の DX プロデュース提案も実施しております。

※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 36 の国と地域・184 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 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@transcosmos.com