News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023 年 6 月 13 日

【お客さま窓口の利用実態調査レポート 2023】
全体の 60%以上がノンボイスで問い合わせ。
高年層でも 2 人に 1 人以上がチャット問い合わせの利便性を実感
～全国 20 代から 70 歳以上の男女 747 人に調査した利用実態調査結果を発表～

モビルス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査・普及を行う「Mobilus SupportTech Lab」の取り組みとして、企業のお客さま窓口に問い合わせをしたことがある、全国の男女 747 人を対象に実施したお客さま窓口の利用実態調査の結果を発表したことをお知らせします。



■ 調査サマリ

1. 2 人に 1 人以上が、最も利用する問い合わせ手段で「ノンボイス」を選択
2. 問い合わせの際に最も不満なのは「担当者につながらない・待たされること(46%)」
3. チャットでの問い合わせが便利な理由1位は「オペレータにすぐつながり、待たされないこと(49%)」
4. 3 人に 2 人(73%)がチャットでの問合せは「便利」

■ 年代別など詳細データを含む調査レポートを無料配布中です

調査結果の詳細は、下記よりダウンロードいただけます。

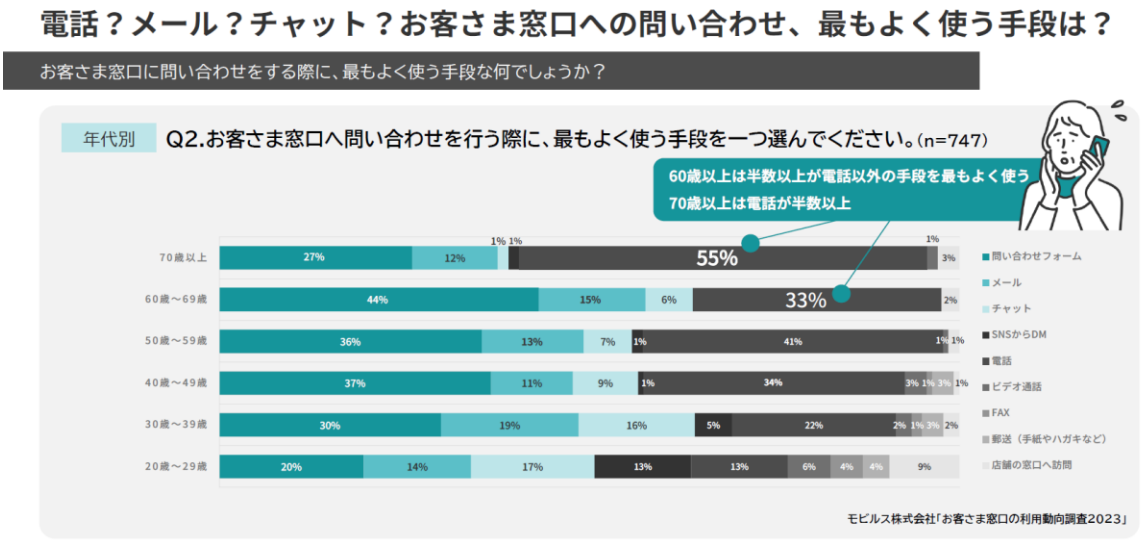
URL:https://go.mobilus.co.jp/CS23acWPpr

■調査背景

お客さまが「問い合わせをしたい」と思ったとき、また実際に問い合わせをされたときに、どのような事を感じるのか。そこにはどのような課題があるのか。これはモビルスのようなカスタマーサポートソリューションの開発を行う企業に限らず、CX(顧客体験価値)の向上を目指す全ての企業にとっての至上命題です。本調査は 2019 年にはじめて実施し、今年で 4 回目の調査となります。この間での推移や結果をもとに、今後の製品開発の参考とするため本調査を実施しました。

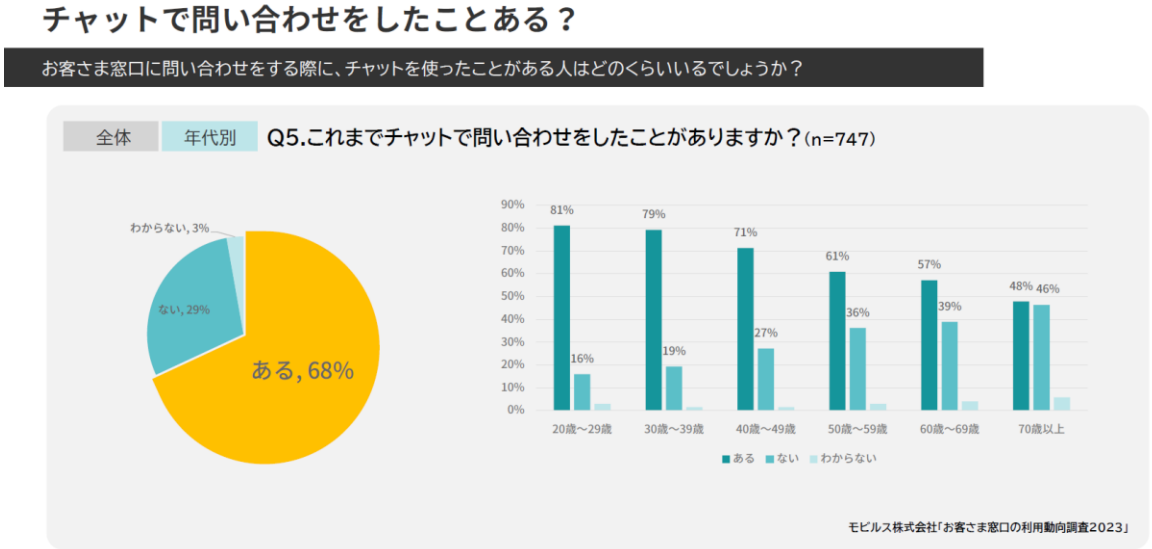
■ 2023 年の調査結果詳細(抜粋)

1. 60 歳以上は半数以上が電話以外の手段を最もよく使い、70 歳以上は半数以上が電話を利用。



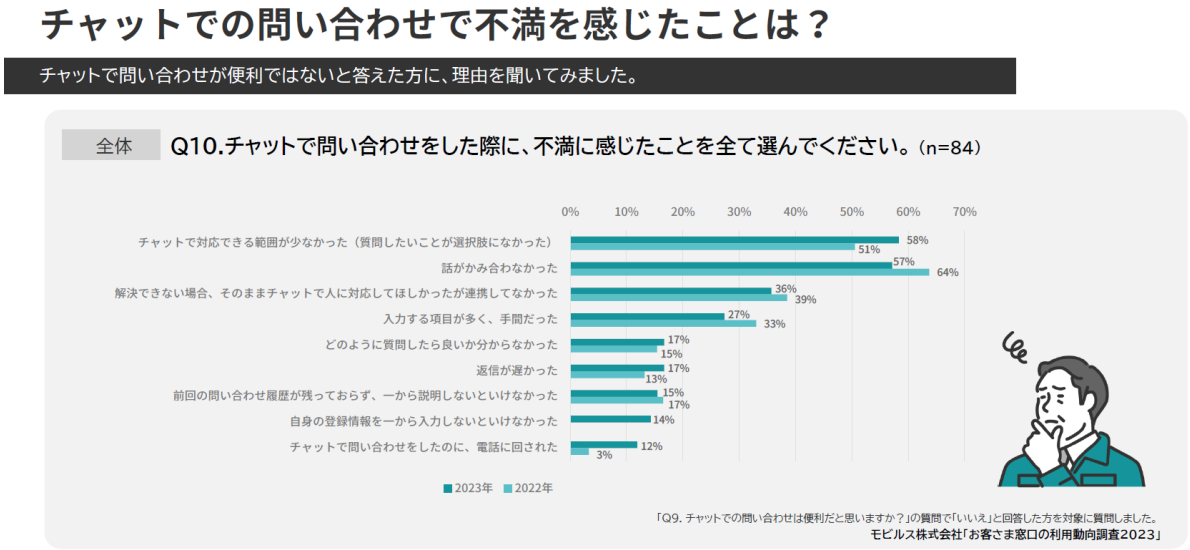
お客さま窓口への問い合わせ手段として最もよく使う手段を聞いたところ、年代別にみると、若年層の問い合わせ手段は分散傾向にあります。一方中年層・高年層になるにつれ、「問い合わせフォーム」「電話」に集中し、他の問い合わせ手段はあまり利用しない傾向にあるようです。やはり若年層では電話離れが進んでいることが伺えます。意外にも 60 歳以上も、
半数以上が電話以外の手段を最もよく使うという結果ですが、70 歳以上となると電話が半数以上を占めるようです。

2. 全体の 68%がチャットの問い合わせ経験有り。高年層の 60 代で 57%、70 歳以上でも 48%が問い合わせ経験があると回答。



チャットでの問い合わせ経験について、全体では約7割となる 68%の人が経験があるようです。年代別にみると、若年層の方が「はい」の回答が多くなりましたが、
高年層の 60 代で 57%、70 歳以上でも 48%がチャットでの問い合わせ経験があると回答したのは、注目すべき結果です。

3. 各企業ではコンタクトリーズンに合わせた顧客対応や誘導や、フォーム項目や CRM 上での履歴引継ぎなど、チャット対応の改善が進む



チャットでの問い合わせで不満を感じたことについて、全体では「チャットで対応できる範囲が少ない」ことに 58%の方が不満を感じています。また前回より割合が下がったのは、「話がかみ合わなかった（57%）」「解決できない場合、そのままチャットで対応してほしかったが連携していなかった（36%）」「入力する項目が多く、手間だった 27%」「前回の問い合わせ履歴が残っておらず、一から説明しないといけなかった（15%）」でした。このことから、各企業ではコンタクトリーズンに合わせた顧客対応や誘導や、フォーム項目や CRM 上での履歴引継ぎなどの改善が進んでいる事が考えられます。

■ 調査結果のまとめ（抜粋）

- 全体の 60%以上がノンボイスで問い合わせをする。高年層でも 2 人に 1 人以上がチャット問い合わせの利便性を感じている。
- 話がかみ合わない、有人との連携など「チャットが繋がった後の不満」は昨年調査よりも減少。一方でチャットでの対応可能範囲には引き続き課題も。
- 電話でなくともよいが、「人に対応してほしい」が最多。チャットはテキスト入力へのサポートがカギ。

■ 調査概要

調査名：お客さま窓口の利用実態調査 2023
調査方法：インターネット調査
調査期間：2023 年 2 月 14 日～2 月 17 日
調査対象：全国の 20 歳～70 歳以上の男女 747 名
調査方法：Fastask（株式会社ジャストシステム提供）でインターネットアンケート調査を実施
有効回答数：747 サンプル
調査企画：モビルス株式会社「Mobilus SupportTech Lab」

※事前調査（20 歳～70 歳以上の男女 6,507 名を対象）で、「あなたは、商品やサービスについて、疑問点などを企業に問い合わせをしたことがありますか？」の質問に「ある」と回答した人を対象に本調査を行いました。

※引用などでご利用される場合や、調査についての質問等は、「pr@mobilus.co.jp」までご連絡ください。
※メディアの方向けに Excel の調査データをお渡しすることも可能です。

■Mobilus SupportTech Lab について

モビルスが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech（サポートテック）」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通した研究開発などを実施しています。
＜プレスリリース＞https://mobilus.co.jp/press-release/24252
＜オウンドメディア＞https://mobilus.co.jp/lab/

【モビルス株式会社について】

会社名：モビルス株式会社
代表者：石井智宏
所在地：東京都港区芝浦一丁目 1 番 1 号 浜松町ビルディング 15 階
設立：2011 年 9 月
上場市場：東京証券取引所　グロース（証券コード:4370）
事業内容：コンタクトセンター向け SaaS プロダクト（モビシリーズ）などの CX ソリューションの提供
公式 HP：https://mobilus.co.jp/
IR 情報：https://mobilus.co.jp/ir

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。
下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ（https://mobilus.co.jp/ir/irmail）からご登録いただけます。

＊ 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ
pr@mobilus.co.jp（広報担当）までお問い合せください