

# ユーザーが語る、 カスタマーサポートの不満と解決策

～変化するカスタマーサポートの在り方と今選ばれる解決手段とは～

サポート対応への不満から製品やサービスを移行した人は、対人が34.2%、非対人は50.8%

**PKSHA**  
TECHNOLOGY

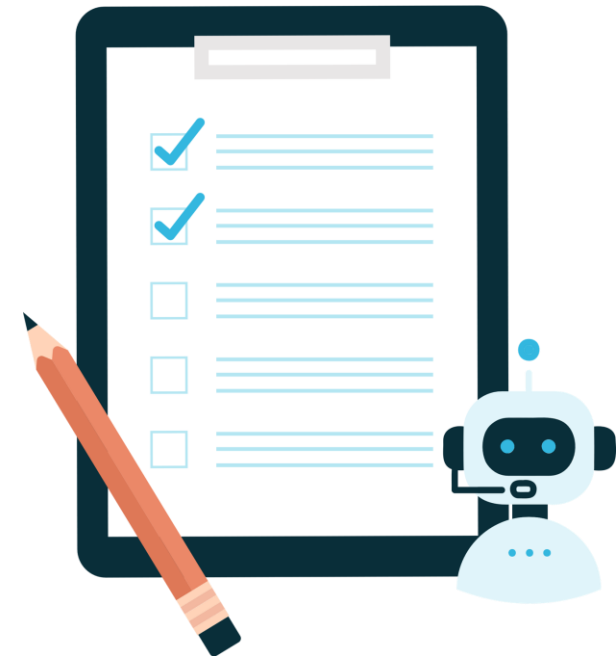
×

**MMD**  
MMD研究所



# Table of Contents

- P3 調査概要・背景
- P6 問い合わせにおける実態
- P12 生成AIを利用した自己解決の現状
- P16 問い合わせ時の不満
- P21 不満による行動
- P24 カスタマーサポートの改善点
- P29 総括・示唆



# 【調査概要・背景】

---

# 調査背景

近年、カスタマーサポートを取り巻く環境は大きく変化している。コミュニケーションチャンネルは多様化し、FAQサイトやチャットボットといったセルフサービスチャンネルも充実してきた。さらに、AI技術の進化はコミュニケーションそのものの自動化を可能にし、サポートのあり方を根底から変えつつある。

一方で、こうした技術的な進化とは裏腹に、依然として多くのユーザーがオペレーターによる直接対応に根強い信頼を寄せている実態は他の様々な調査で明らかになっている。

このような変化の潮流の中で、ユーザーは実際にカスタマーサポートをどのように利用し、どのような点に価値や不満を感じているのか。本調査では、ユーザーの利用実態を深く理解するため、現代の多様なサポート手段に対する評価を明らかにするとともに、サポート体験における不満がその後の購買行動や事業活動に与える影響についても調査・分析を行った。

# 調査概要

調査方法

**インターネット調査（アンケート）**

調査期間

2025年6月27日～6月30日

調査対象者

スクリーニング：20歳～69歳全国男女計 15,000名

※SCはウェイトバック集計を行っております

本調査：下記対象者 計 1,000名

○カスタマーサポートに不満を感じたことがある人

対人のみ 300ss

非対人のみ 300ss

どちらでも 400ss

調査方法

**インタビュー調査**

調査期間

2025年7月8日～7月10日

調査対象者



ユーザー：50代男性、東京都在住



従事者：カスタマーサポート従事者（現役職 チーフSV、10年以上従事経験）

# 【問い合わせにおける実態】

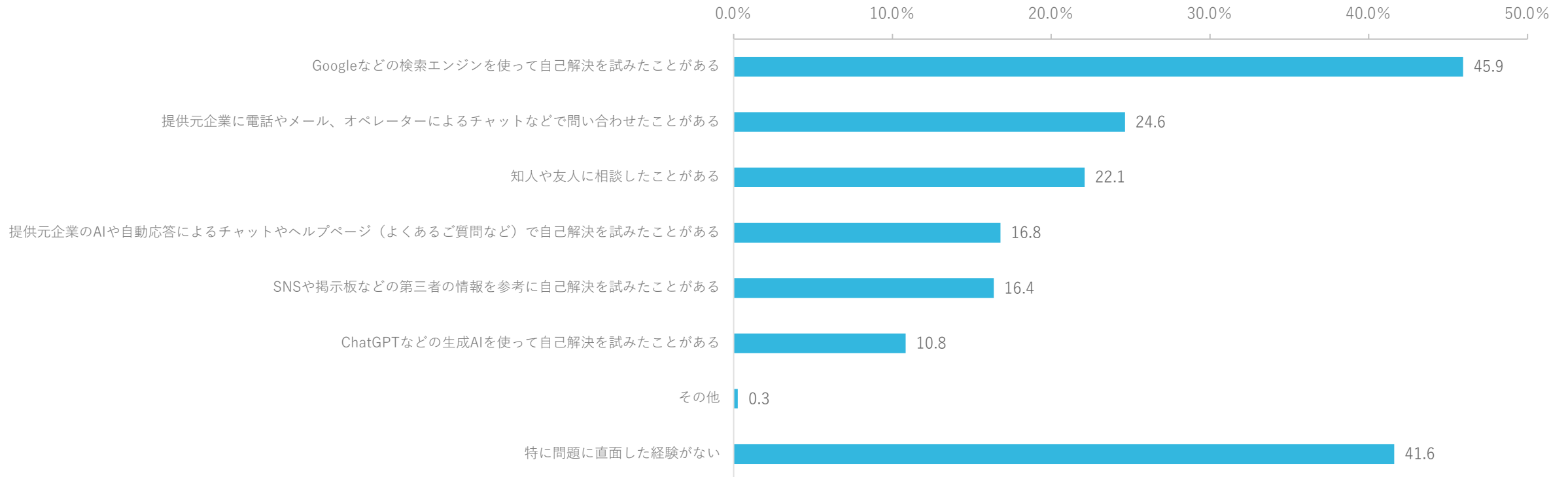
---

# 問題解決行動の実態

製品やサービスを利用して、何か問題が起きた際の対処行動としては、「検索エンジンでの自己解決」が最も高い結果となった。次いで「提供元企業に電話やチャットなどで問い合わせ」「知人や友人への相談」と続いている。

また、「特に問題に直面した経験がない」は41.6%となっており、約6割の人がサービスの利用において問題に直面した経験があることが分かった。

## 製品やサービスにおいて問題が発生した際の対処行動 (MA、n=15,000)



SC1 あなたは何らかのサービスや製品に関して解決したい問題に直面した際に、どのように対処しますか？下記の中から実際に自分が行ったことがあるものとして当てはまるものを全て教えてください。



Mさん (50代男性)

最初は、基本的にスマホで製品の問い合わせの窓口や、そういったページを見て、よくある質問とかFAQを見る。そこで解決しなければチャット、チャットで解決しなければ、対人のコールセンターで問い合わせる流れがほとんど。

## 基本的な問い合わせフロー



インターネット検索、公式HPやFAQ

公式HPやFAQページなどから類似の問題がないかを確認



チャットボット

FAQなどのHP上の情報で解決しなかったら、チャットでの解決を図る



オペレーターへの電話

チャットで何度かやり取りしても解決しなかったら、オペレーターによる電話での解決を図る

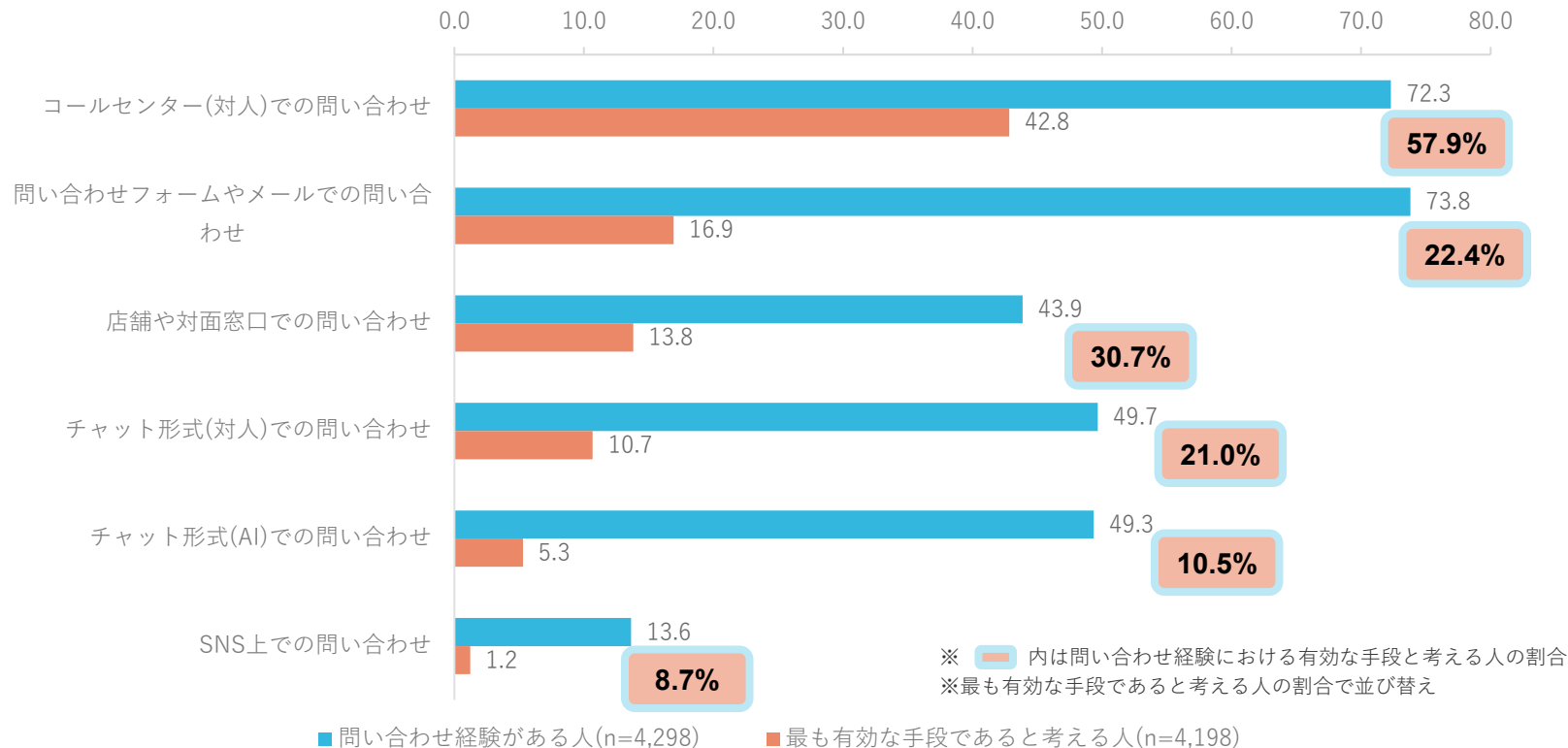


# 問い合わせチャネルの利用実態

問い合わせ経験について聴取した結果、「問い合わせフォームやメール」、「コールセンター」の順となった。最も解決に有効な手段としては「コールセンター」が42.8%で最も高くなっており、コールセンター利用経験者における割合で57.9%となっている。

一方で、利用経験者における割合が最も低いのは「SNS上」であり、次いで「チャット形式(AI)」となっている。

## 問い合わせ経験のあるチャネル



(AIチャットについて) コールセンターは時間がかかるので、仕事の合間などで解決できるチャットの利用を一番優先させたい。

(対人オペレーターについて) 繋がりさえしたら何とか解決できる。最終的にはやっぱり人に頼らざるを得ない。



Mさん (50代男性)

SC2 あなたが問い合わせ時に受けたことがある対応として、当てはまるものを全て教えてください。(MA)

SC13 あなたが実際に問い合わせを行った手段について、あなたが最も正確な答えが早く得られる手段だと思ったものをひとつだけ教えてください。(SA)

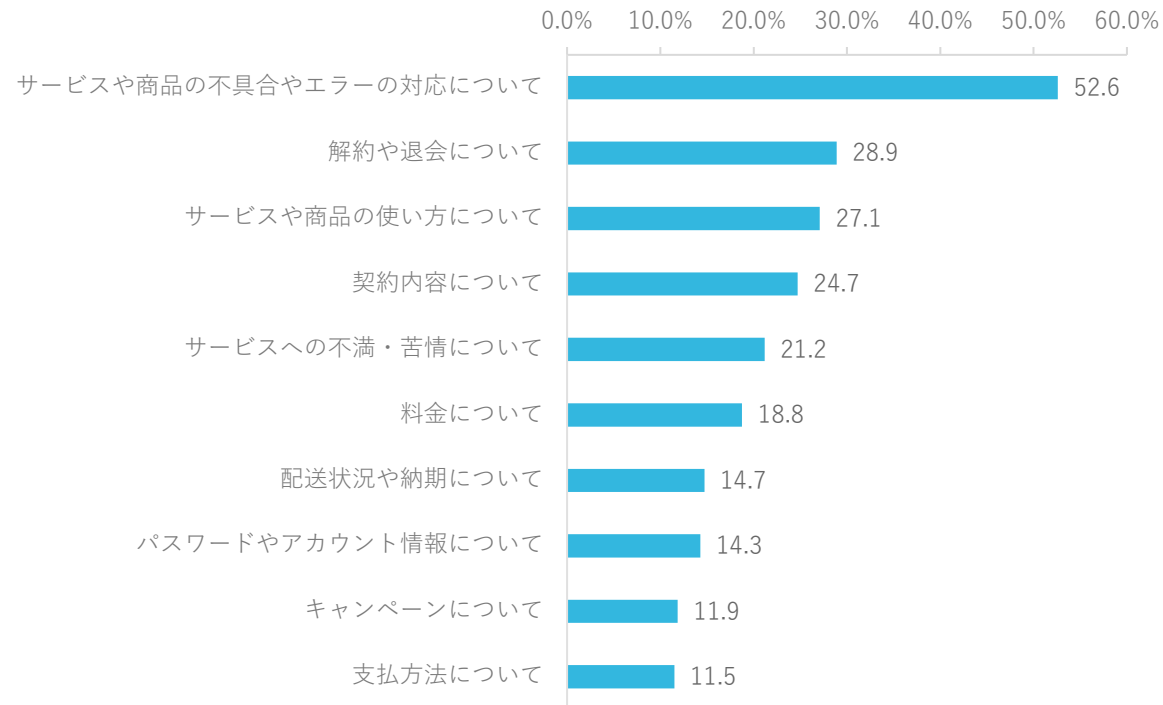
# 問い合わせの内容

対人でも非対人でも問い合わせ内容としては「サービスや商品の不具合やエラーについて」が最も高く、上位4項目は対人非対人で変わらなかった。

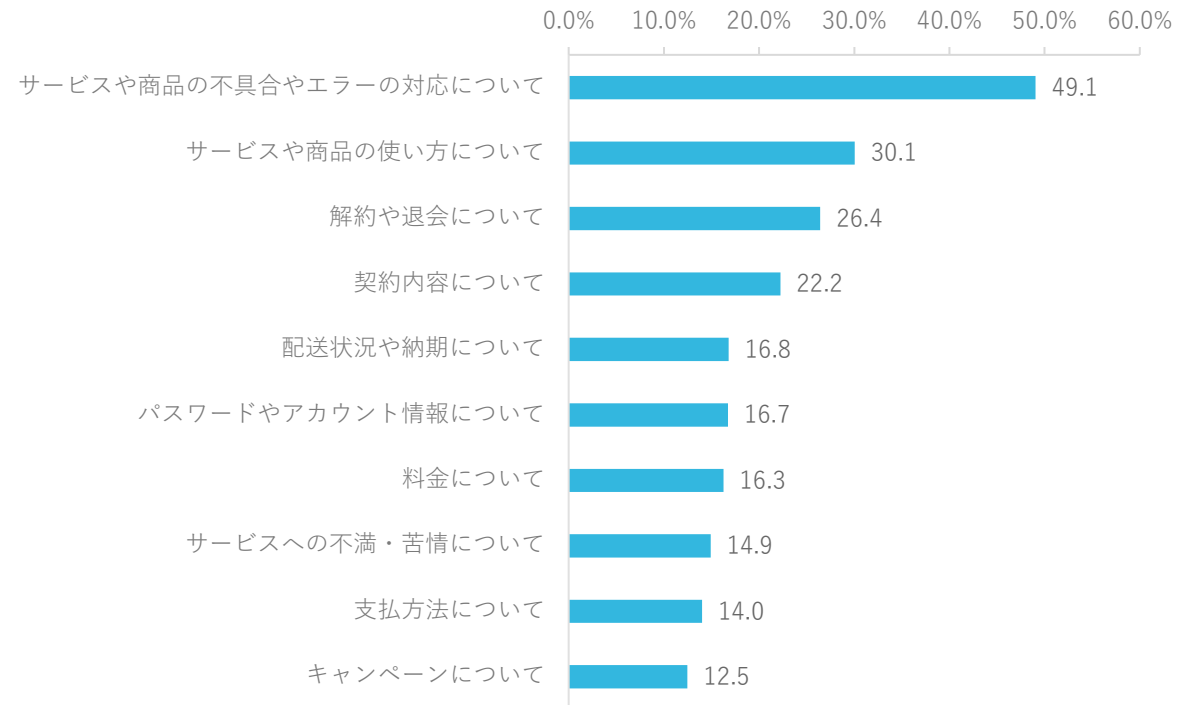
非対人で5項目目に「配送状況や納期について」が入っている一方で、対人では「サービスへの不満・苦情について」が高くなっている。

「サービスへの不満・苦情について」は非対人では14.9%と8項目目になっており、対人と非対人の差分も6.3ptと最も大きい。

## 対人での問い合わせ内容 (MA、n=1,643)



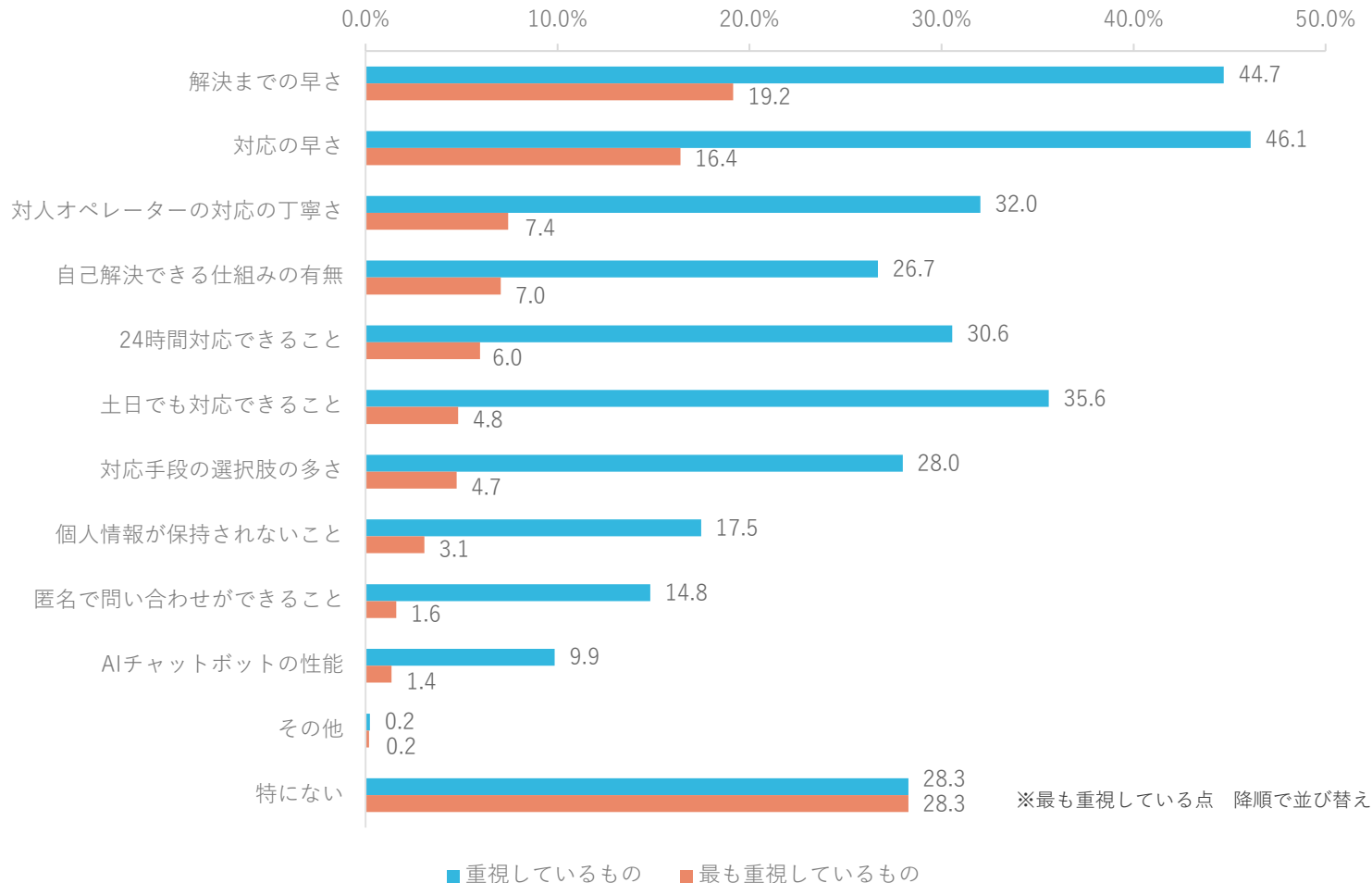
## 非対人での問い合わせ内容 (MA、n=1,355)



SC8 あなたが問い合わせを行ったことがある内容として当てはまるものを全て教えてください。

# 問い合わせにおける重視点

## 問い合わせにおける重視する点・最も重視する点 (MASA、n=15,000)



SC3 あなたが企業の問い合わせにおいて重視しているものは何ですか？当てはまるものを全て選び、その中から最も重視しているものをひとつ教えてください。

問い合わせにおいて、ユーザーが重視している点（複数回答）では「対応の早さ」が最も高くなっており、最も重視している点（単数回答）では「解決までの早さ」となっていた。

どちらにおいても問い合わせにおける時間の短さを重視しているような結果となっていた。

ユーザーへのインタビューでは、解決や対応までのスピードを重視しているという意見があり、その段階で自己解決できる仕組みの充実度も重要視されていた。

（問い合わせに）時間が取られないというのがやっぱり一番（重要）かな。

最終的には、イレギュラーなものはやはり人に行かざるを得ないが、チャットなど人を介さない方法で問題が解決するのが一番理想。



Mさん（50代男性）

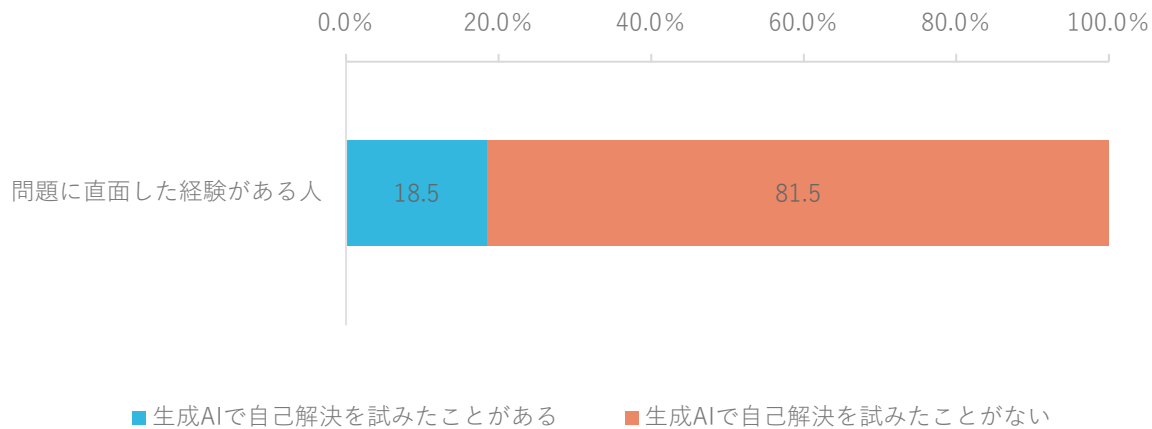
# **【生成AIを利用した自己解決の現状】**

# 自己解決における生成AIの利用実態

生成AIを利用して自己解決を行ったことがあるユーザーは、問題に直面した経験がある人のうち18.5%程度であった。生成AIを自己解決に利用している人のうち、21.5%の人が問題が発生した際に毎回生成AIを利用しており、61.8%がたまに利用している。

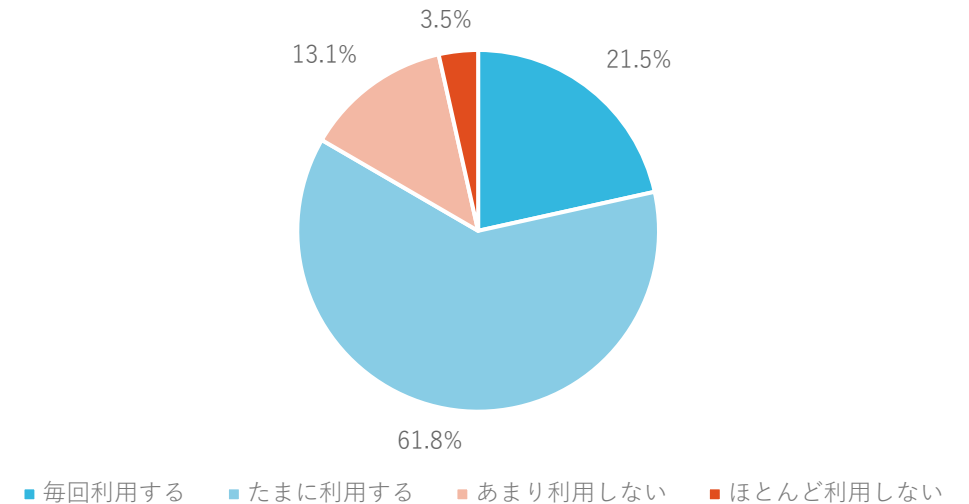
あまり利用しない、ほとんど利用しないと回答した利用頻度が低いユーザーは2割未満となっている。

## 生成AIで解決を試みた経験 (SA、n=8,759) ※排他選択肢除いて再集計



SC1 あなたは何らかのサービスや製品に関して解決したい問題に直面した際に、どのように対処しますか？下記の中から実際に自分が行ったことがあるものとして当てはまるものを全て教えてください。

## 生成AIの利用頻度 (SA、n=1,625)

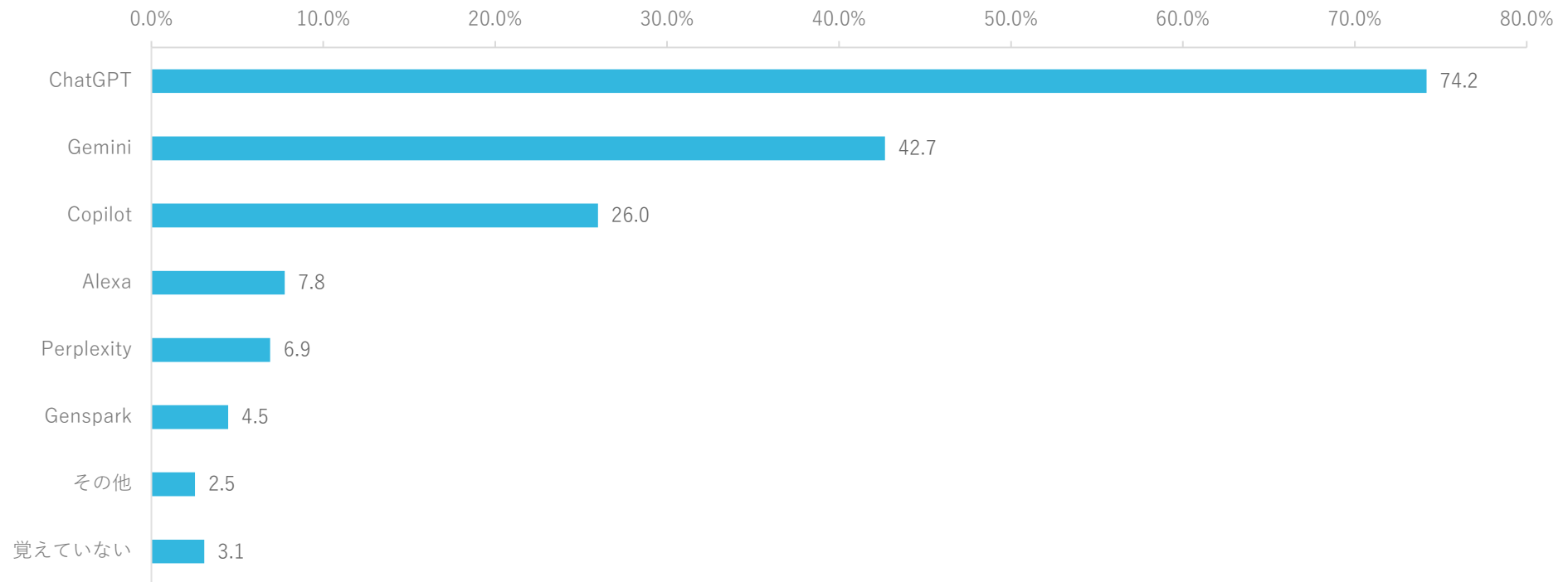


SC9 ChatGPTのような生成AI（対話型AI）を使って自己解決を試みたことがある人にお聞きます。あなたはどのくらいの頻度で問題解決のためにChatGPTのような生成AI（対話型AI）を使いますか？当てはまるものをひとつだけ教えてください。

# 自己解決における生成AIの利用実態

自己解決において利用している生成AIの利用率では、「ChatGPT」が7割以上と最も高く、次いで「Gemini」、「Copilot」と続いている。「Alexa」以降の項目では利用率が1割未満となっている。

## 利用生成AIツール (MA、n=1,625)



SC10 ChatGPTのような生成AI（対話型AI）を使って自己解決を試みたことがある人にお聞きます。あなたが利用したことがあるサービスとして当てはまるものを全て教えてください。

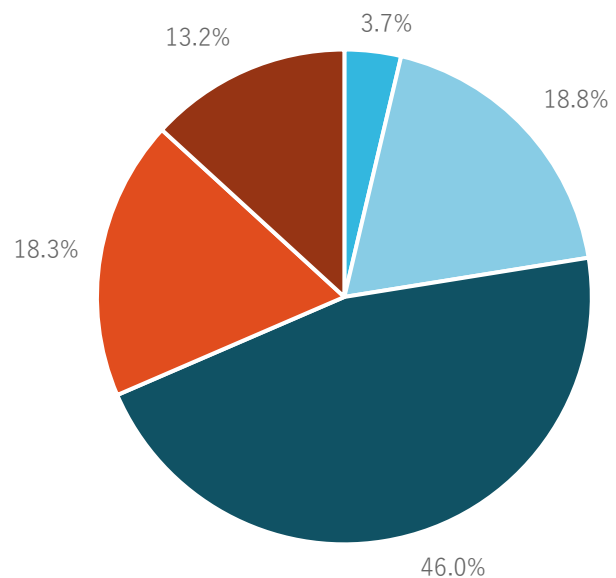
# 生成AIへの消費者イメージ

生成AIでの自己解決を試みたことがあるユーザーに対して生成AIの信頼度を聴取したところ、2割以上が信頼していると回答した。一方で、信頼していないと回答した割合は3割以上となっている。

解決を試みたことがあるユーザーは生成AIを活用した際に7.4%が完全に解決、53.1%がほとんど解決できていると回答している。生成AIでの自己解決を行っている人では、6割以上のユーザーが生成AIを活用した際に問題の解決ができているという結果になった。

## 生成AIの信頼度

(SA, n=15,000)

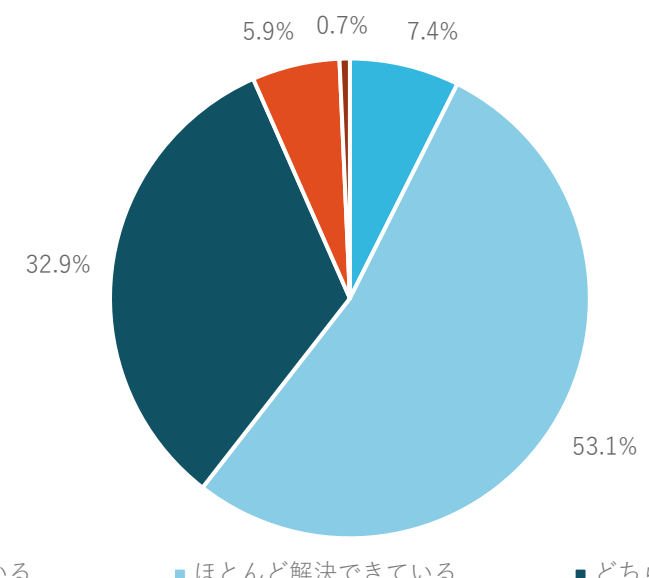


■ 信頼している ■ やや信頼している ■ どちらとも言えない ■ あまり信頼していない ■ 信頼していない

SC11 あなたはChatGPTのような生成AI（対話型AI）をどの程度信頼していますか。当てはまるものをひとつだけ教えてください。

## 生成AIの解決実態

(SA, n=1,575)



■ 完全に解決できている ■ ほとんど解決できている ■ どちらとも言えない  
■ あまり解決できていない ■ 全く解決できていない

SC12 あなたが利用しているChatGPTのような生成AI（対話型AI）によって問題を自力で解決できていると感じますか？当てはまるものをひとつだけ教えてください。

# 【問い合わせ時の不満】

---



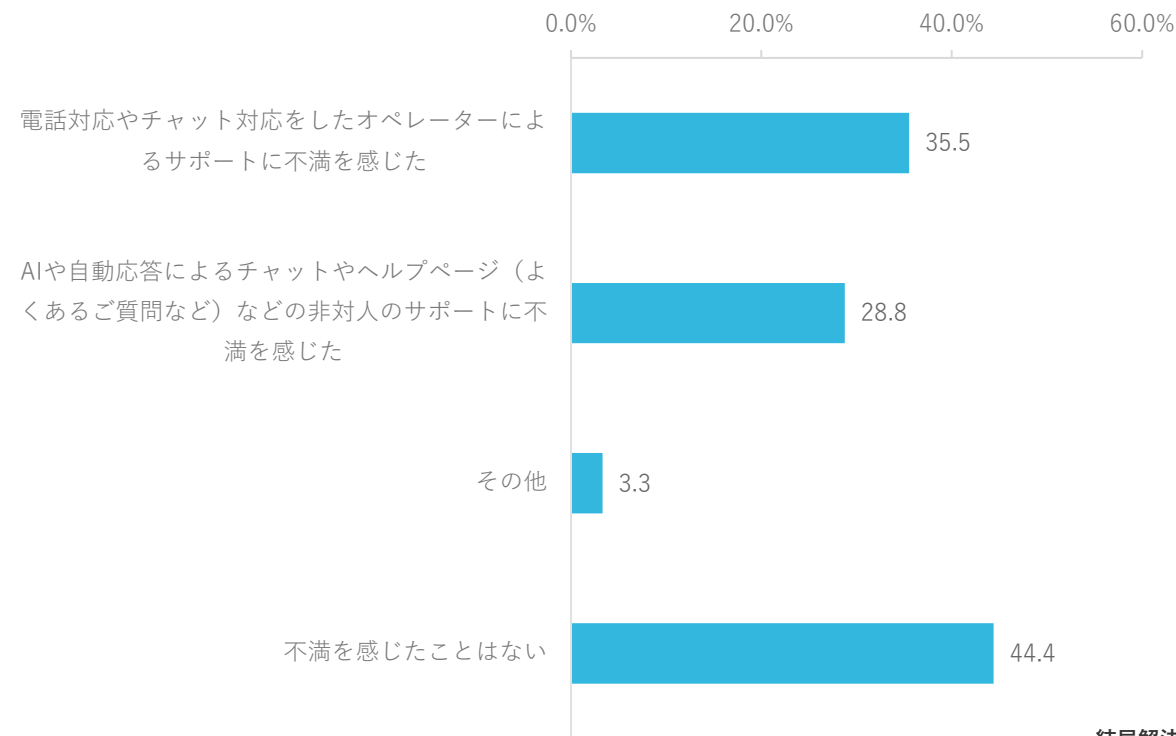
# カスタマーサポートにおける不満経験

カスタマーサポートにおける不満経験を聴取した結果、全体で55.6%が不満を感じたことがあり、全体の35.5%が対人での不満経験、28.8%が非対人での不満経験を持つと回答した。

ユーザーに聴取した内容でも時間がかかったことに不満を感じていた。

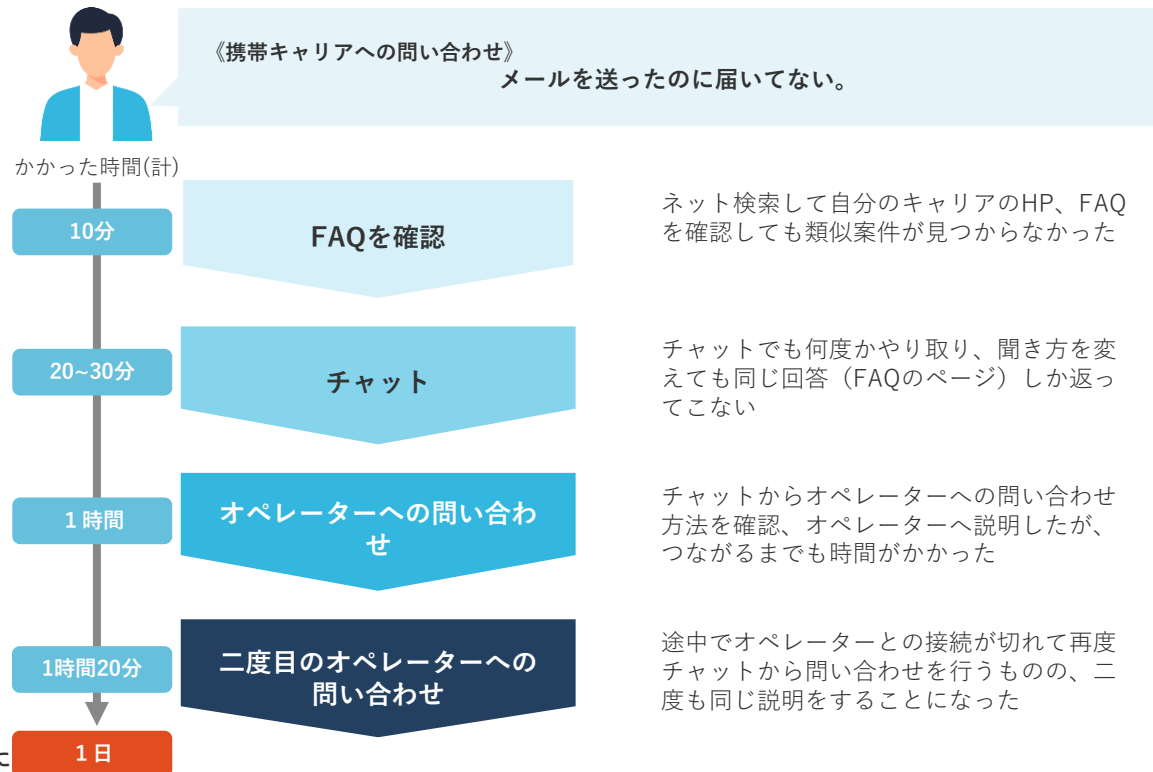
## 問い合わせでの不満経験

(MA、n=4,298)



## 実際にあった不満例

※Mさん（50代男性）



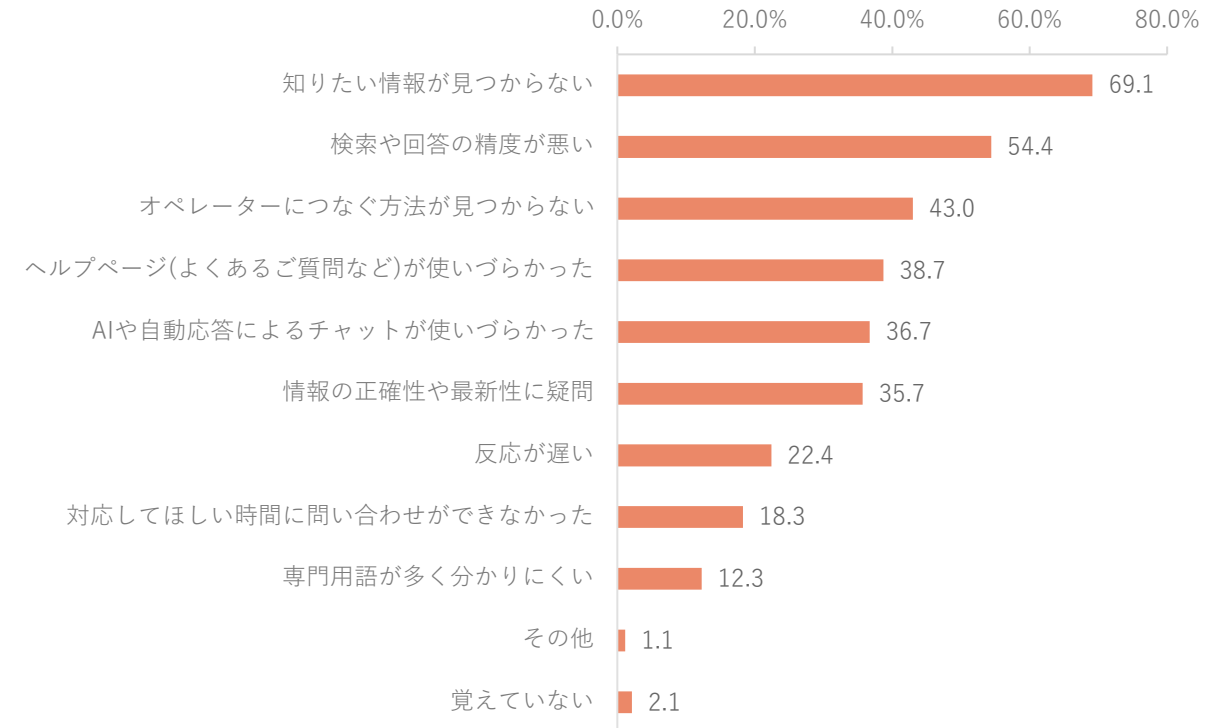
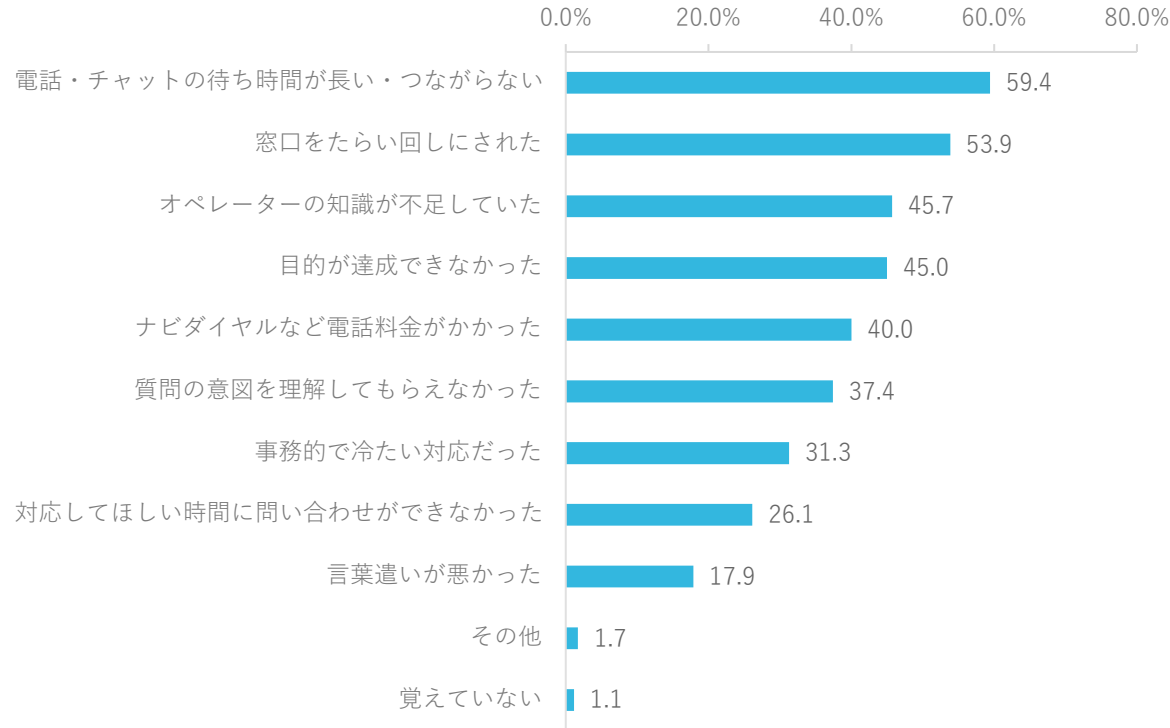
SC4 あなたは過去に問い合わせをした際に不満を感じたことはありますか？当てはまるものを全て教えてください。

# 対人・非対人不満内容

対人での不満内容として最も多い回答は「待ち時間が長い」、非対人では「知りたい情報が見つからない」となった。

次いで対人では「窓口をたらい回しにされた」「オペレーターの知識が不足していた」、非対人では「検索や回答の精度が悪い」「オペレーターにつなぐ方法が見つからない」となっている。

## 不満内容（対人・非対人） (MA、n=700)



Q1 あなたは対人でのカスタマーサポートの対応に対してどのような不満を感じましたか？過去不満に感じた内容として、当てはまるものを全て教えてください。

Q2 あなたは非対人でのカスタマーサポートの対応に対してどのような不満を感じましたか？過去不満に感じた内容として、当てはまるものを全て教えてください。

# 対人・非対人の不満内容

## オペレーターへ求められる柔軟性

オペレーターへの問い合わせが一時中断され、再度問い合わせた経験があるMさん。その際マニュアル通りに対応され、また一から説明しなくてはいけなかったことにストレス。オペレーター側に情報が残っていなかったことで、オペレーターはマニュアル通りに対応するしかなかったことに理解を示したものの、柔軟に対応してほしいとの声が挙がった。



Mさん (50代男性)

(前回と) 同じ対応を別のオペレーターに繰り返された。  
また1から説明するのが・・・、前回の記録残ってたりしませんかって思う。

マニュアル通りの対応にイラッと・・・イレギュラーな時はイレギュラー（柔軟）に対応してほしい。

## チャットに感じる遠回り感

オペレーターへの問い合わせでないと解決できないとわかっている（二回目の問い合わせ時）、チャットからでないとオペレーターに繋がらない仕様に不満。

チャットを挟むことでより時間がかかり、オペレーターへの不満にもつながる。



Mさん (50代男性)

チャットからオペレーターの流れなどが、やはりマイナスを感じる。

昔は全然的を得ないというか、いやそうじゃないんだよなっていう回答が往々にしてあった。

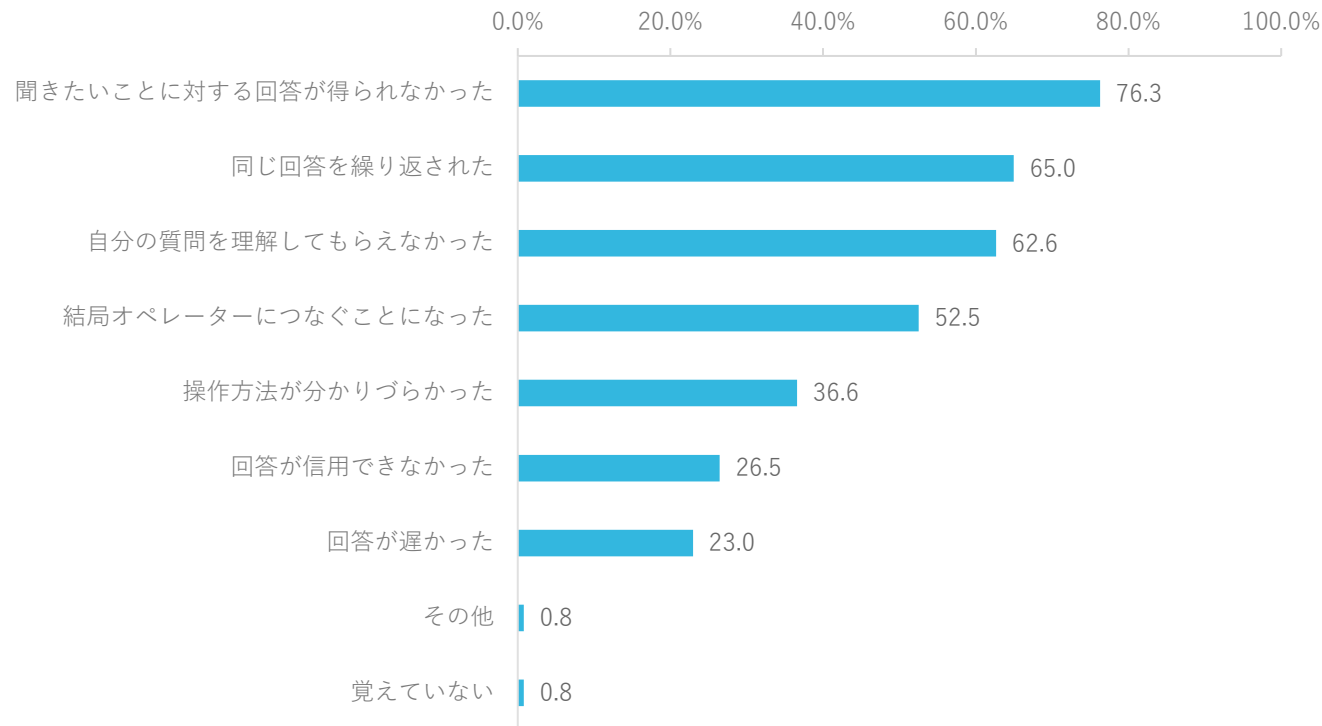
今はそれなりに解決できることが増えてきたものの、完璧ではないという印象。

# AI・自動応答によるチャットでの不満内容

7割の人が聞きたいことに対する回答が得られなかったと不満を持っており、AI・自動応答によるチャットでの不満内容では、「聞きたいことに対する回答が得られなかった」「同じ回答を繰り返された」「自分の質問を理解してもらえなかった」の順で高くなっている。

ユーザーの声でも、聞きたいことに対する回答が得られずに、すでに閲覧していたFAQページを紹介されることに不満があがっていた。

## AI・自動チャットへの不満内容 (MA、n=257)



やり取りを複数回重ねて・・・クリアな回答が返ってこないにもかかわらず、（すでに確認している）FAQに飛ばされる。  
同じような回答が返ってきたり、こちらでは対処できないので（FAQを）ご確認くださいだったり・・・。



Q4 あなたがAIや自動応答によるチャットで不満に思った状況として、当てはまるものを全て教えてください。

# 【不満による行動】

---

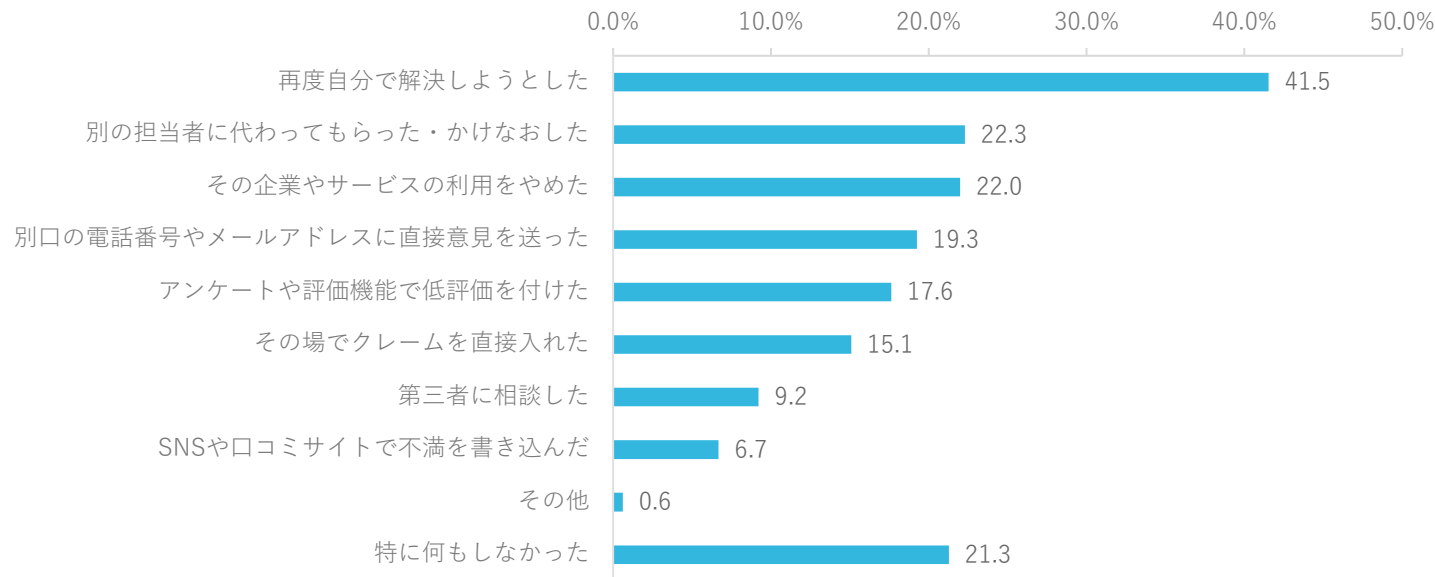
# 不満を感じた際の行動

不満を感じた後に取った行動として、「再度自分で解決しようとした」が最も高くなった。次いで「別の担当者に代わってもらった」「その企業やサービスの利用をやめた」が高くなっている。

「特に何もしなかった」は21.3%ほどで、78.7%が何かしらの行動を取っている。

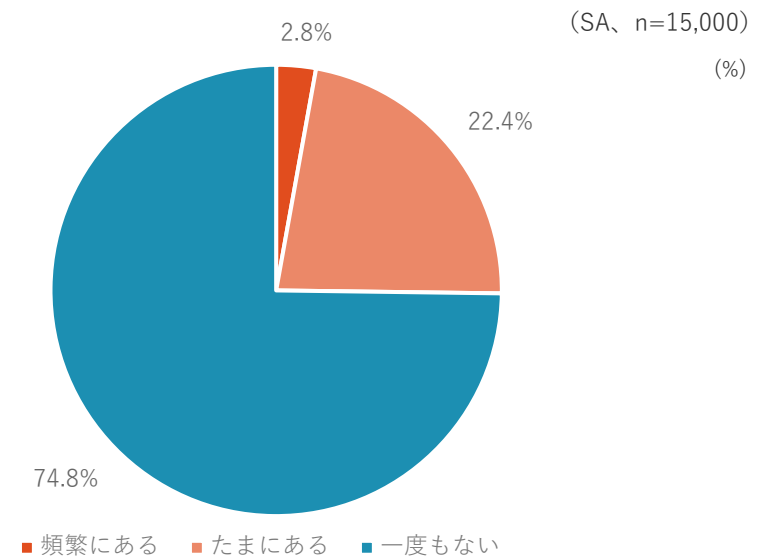
また、問い合わせ時にオペレーターへ強い口調や攻撃的な言動を取った経験者は25.2%で、そのうち「頻繁にある」と回答した人の割合が2.8%、「たまにある」と回答した人は22.4%となった。

## 不満後の対処行動 (MA、n=987)



Q3 あなたが不満を感じたとき、どのように対処しましたか？当てはまるものを全て教えてください。

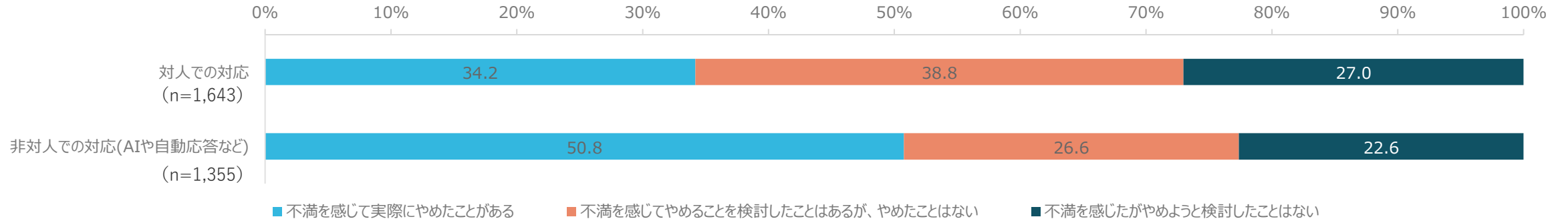
## オペレーターへ攻撃的な言動をした経験



SC14 あなたは問い合わせやクレーム対応の場面で、オペレーターに対して強い口調や攻撃的な言動をしてしまった経験はありますか？最も当てはまるものをひとつだけ教えてください。

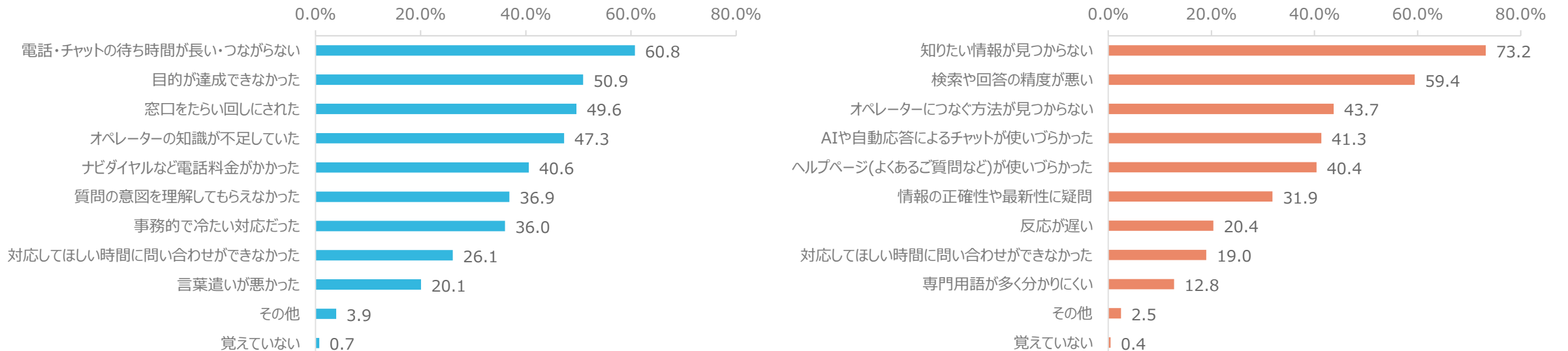
# カスタマーサポートの不满によるサービスの離脱

## 対応別カスタマーサポートによるサービス離脱経験 (MTSA)



SC5 あなたは問い合わせをする際に感じた不满をもとに、サービスの利用をやめた経験はありますか？当てはまるものを全て教えてください。

## サービス離脱時の不满内容 (対人・非対人) (MA、対人(n=562)、非対人(n=688))



SC6 あなたがサービスの利用をやめた際に感じていた対人での対応に対する不满として、当てはまるものを全て教えてください。

SC7 あなたがサービスの利用をやめた際に感じていた非対人での対応に対する不满として、当てはまるものを全て教えてください。

# 【カスタマーサポートの改善点】

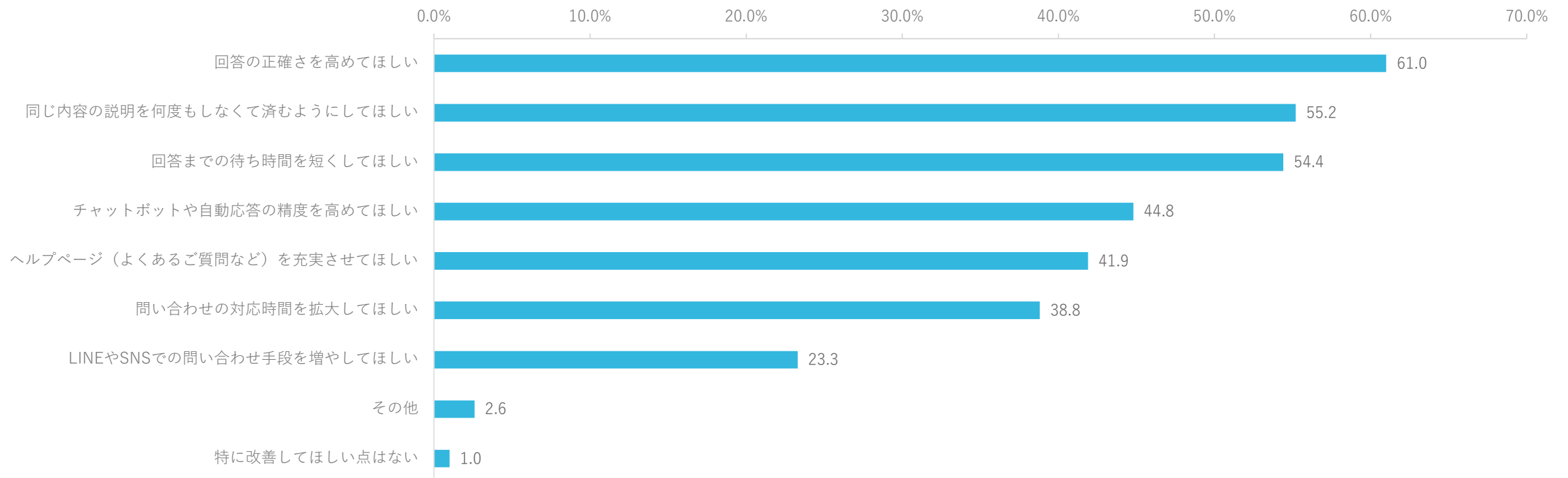
---



# 改善項目

カスタマーサポートで改善してほしい項目として、「回答の正確さを高めてほしい」「同じ内容の説明を何度もしなくて済むようにしてほしい」「回答までの待ち時間を短くしてほしい」の順で高くなっており、いずれも5割以上のユーザーが改善項目として挙げている。また、カスタマーサポートにおいて重視している項目では「24時間対応」や「土日対応」が高く重要視されていたものの、改善点では「問い合わせの対応時間を拡大してほしい」は38.8%と比較的低い項目となった。

## 改善してほしい項目 (MA、n=1,000)



Q5 あなたが実際に問い合わせを行った手段について、あなたが改善してほしいと思うものを全て教えてください。

# ユーザーが求める改善項目（Mさん 50代男性）

## AIとオペレーター双方を活用した顧客体験の向上

ユーザーからすれば、オペレーターの混雑がとにかくストレス。

AIチャットの活用により、オペレーターの対応が必要かどうかを適切に判断し、オペレーター対応が不可欠なユーザーだけをオペレーターに迅速につなげる問い合わせフローによって、混雑の解消→顧客体験が向上するのではないかという意見が挙がった。



初歩的なことで、FAQも見ずに人に問い合わせたい層は少なからずいる。その層に対しては、オペレーターじゃなくて強制的にAIで解決させるようなシステムが欲しい。

ただ、前もってAIで解決しないことがわかってる場合は、ダイレクトにオペレーターに行く裏道がないと、ストレスに繋がるので難しい。

AIで上手く分別できたらオペレーターに問い合わせる数が減るんじゃないか。

## ユーザーにおけるAIチャットへの期待

基本的には時間的にユーザー都合が取りやすいAIチャットでの解決が望まれている。今後AIチャットの回答精度が高まった場合は、イレギュラー対応やバックオフィスでの運用をオペレーター、それ以外をAIとすることで、問い合わせでの顧客満足度の向上が期待される。



AIチャットの方が、時間を選ばず便利だが、問題を解決できるレベルが10までであるとしたらそれこそ4とか5のレベルの印象。まだまだ余力がある。

オペレーターだったら、問題点の1から10のうち、もう10まで何とかいける印象なので、現状は最終的にはやっぱり人に頼らざるを得ないかな。

AIが今後発展していけば、人はもう激減させてもいい。限りなく人的負担は減らせるだろう。

# コールセンターの現場での課題（カスタマーサポート従事者 SV）

## 現場での課題はナレッジの検索性

一方で、コールセンターに従事している人にインタビューを行ったところ、現場（オペレーター）であがっている課題は「社内ナレッジの検索性」と「鮮度管理」

とにかく**ナレッジの検索性**。

オペレーターも高齢の方が結構多めで、なかなかパソコン操作が苦手な方が多いが、膨大なナレッジ結果が出てくるので、そこから目星をつけれない・・・。

鮮度管理も課題で、**最新の情報になってない**っていうナレッジもあったりする。

社内ナレッジはとにかく**他のコールセンターも苦労**していて、**オペレーターの使い勝手**を良くしないと・・・。



## バックオフィスでのAI活用

バックオフィスでのAIを活用したい内容としては「後処理対応」。

従来のやり方であるオペレーターが手作業で入力する方法から、AIでの自動化をすることで、応答外の業務時間を短縮し、応答率の改善に期待されている。

今後導入したいという話が出てたのは、**後処理対応**。

今はオペレーターが手入力で入れているが、**チャットのやり取り**とか**電話のやり取り**をAIが拾って、**対応履歴に自動**でしてくれるっていうAIを導入して、**後処理短縮**できれば、**応答率の部分**で便利。



# コールセンターの現場での改善項目（カスタマーサポート従事者 SV）

## オペレーターの離職率

手続きのスキルやサービスの知識など、オペレーターには多くの情報が求められ、新商品や新サービスなどと増えていく知識についていけず離職するオペレーターが多い傾向にある。AIがナレッジの検索性を改善することで、オペレーターを支えることができれば離職を防げるかもしれない。

（オペレーターは）単純に窓口の対応について行けないと結構難しい。  
知識をつけたりとか付いていけない、新しい商品になってから障害もどんどん続いていってもう覚えられない、といって辞めていくオペレーターが多い。

解決策はやっぱりナレッジ。ナレッジをとにかく良くする、検索性を上げてストレスがないようにしてあげる。

ナレッジ改善では、検索結果の改善や、問い合わせのワードからサジェストをしてくれるAIの導入を予定。



## AIとオペレーターの在り方

AI導入について、現場ではオペレーターが使いこなせるかが課題。業界としてAI導入が進んでいく中、SVはAIツールのマニュアル整備や研修資料に追われており、現場での活用では様々な懸念がある模様。

どこのセンター（カスタマーサポートセンター）もAI導入に動いてるので、AI導入はしてかなきゃいけない。

ちゃんと使いこなせれば便利そうだが、（現場で）混乱を生まないか懸念がある。

SVにまず落とし込んでから、その後オペレーターに研修させないと、余計なエスカレーションがどんどん入ってきそう。



# 【総括・示唆】

---

## 24 信頼されている問い合わせ手段

### 最も信頼されている問い合わせ手段は “コールセンター(対人)”

ユーザーが問い合わせを行った手段として最も信頼していると回答が多かったものは「**コールセンター(対人)**」となり、利用したことのある人では二人に一人以上が他の手段と比べて最も信頼できると回答している結果になった。



## 問い合わせで重視される要素

### 問い合わせで重視されているものは“早さ”

問い合わせに対して**重視**する点でも、**不満**を持つ点でも、「解決までの早さ」や、「対応までの待ち時間」等、**早さ**にまつわる項目が高い結果となっている。



## 不安がもたらす影響

### 問い合わせ時の不満がサービス切り替えの きっかけに

問い合わせ時の不満が原因でサービスを離脱した**経験**がある人は、対人で**3割**以上、非対人で**5割**程度に上っており、**不満がサービス離脱に起因する懸念**も明らかになった。

**「早さ」に関する不満を解消し、対人コミュニケーションも活用することで、サービスの満足度向上とユーザーの利用継続が期待できる。**

# カスタマーサポートで見えてきた課題

ユーザーは依然としてコールセンターを信頼しているが、非対人サポートも近年増加しており、サポートに対する不満がサービス利用や購買行動に大きな影響を与えている。

本調査から、ユーザーは依然としてコールセンターでの対応を最も信頼できる解決手段だと考えていることが明らかになった。その一方で、営業時間を問わず手軽にサポートを得られることから、FAQページやチャットボットといった、非対人のセルフサービスツール、メール・チャットサポートを選択するユーザーも増加している。まず非対人サポートで自己解決を試み、コールセンターを「最後の砦」として活用する傾向が見られる。

ユーザーのサポート利用実態に加え、不満を感じる要因や、その不満が購買行動に与える影響についても調査を行った。オペレーター対応においては、「待ち時間の長さ」「担当者のたらい回し」といったつながるまでの不満と、「問題を解決できなかった」という問題解決に不満を感じるユーザーが多かった。一方、非対人サポートでは、「求める情報が見つからない」ことや、オペレーターサポートへ切り替えようとしても「問い合わせ窓口が分かりにくい」点に強い不満を感じていることが分かった。

オペレーター対応で不満を感じた経験があるユーザーは36%、非対人サポートでは29%にのぼる。不満を感じたユーザーのうち約4分の1が強い口調でクレームを入れており、さらに22%がその企業の製品・サービスの利用を中止するなど、事業への深刻な影響も明らかになった。

不満を感じた後の行動として、オペレーター対応に不満を持ったユーザーの34%が製品・サービスの利用を中止したのに対し、非対人サポートに不満を持ったユーザーでは、その割合が51%に達した。非対人サービスで不満を感じたユーザーの離反率の高さは、課題解決に至らない場合に解決を諦めてしまうことや、不満の捌け口がないことによるフラストレーションが原因と考えられる。

これらの結果を踏まえ、次ページ以降ではAIを活用した次世代コンタクトセンター化による解決方法を提唱したい。

# 「自己解決できる」非対人サポートの実現をAIで支援

前項の通り、ユーザーはまず非対人サポートで自己解決を試みるものの、必要な情報が見つからずに不満を抱えたまま離脱している可能性が高い。この課題を解決するには、FAQやチャットボットのQ&Aを定期的にメンテナンスし、情報の網羅性と最新性を維持することが不可欠である。さらに、適切なカテゴリ分類や閲覧頻度に基づくランキング表示、検索エンジンの最適化など、ユーザーが求める情報を見つけやすくする情報発見性能の向上も求められる。

そこでPKSHA Technologyは、社内資料やメールログ、コールログからQ&Aナレッジを自動生成する「PKSHA Knowledge Stream」の活用を提言したい。

本ソリューションは、Q&Aメンテナンスの工数を大幅に削減し、定期的なコンテンツの追加・更新の負荷を下げ、継続可能にする。さらに、優れた情報発見性能を持つ「PKSHA FAQ」や、高精度な対話エンジンを備えた「PKSHA ChatAgent」を組み合わせることで、情報の発見性を飛躍的に高めることができる。





# 「つながる・解決できる」を支えるオペレーター支援AI

オペレーター対応における不満は、主に「サポートのつながりやすさ」と「オペレーターの課題解決力」という、ユーザーが重視する二つの要素に起因することがアンケート結果から明らかになった。

「つながりにくさ」を解消するには、AHT（平均処理時間）の短縮による生産性向上や、オペレーターが対応すべき総呼量を削減し、応答率を高める必要がある。FAQやチャットボットによる自己解決促進に加え、「PKSHA VoiceAgent」のようなボイスボットで電話対応を自動化し、入電数そのものを削減するアプローチも有効である。

オペレーターの「課題解決力」を高めるには、「PKSHA Speech Insight」のようなオペレーター支援AIの活用が有効だ。これは、ユーザーとの電話対応をリアルタイムでテキスト化し、AIが文脈を理解して最適な回答候補（FAQ）をオペレーターに提示する仕組みである。さらに、応対内容の要約を自動生成することでACW（後処理時間）を短縮し、生産性向上にも貢献する。



**PKSHA**

TECHNOLOGY



MMD研究所