

AI 活用による CX 向上で市場リーダーへ

世界規模のリサーチにより、企業が直面する最大の課題であり、AI が顧客体験の改善に最も貢献できる 3 つの領域が明らかになりました。

CX における 3 つの課題

顧客への影響

顧客満足度は減少傾向

わずか 25%
サービス直後のアンケートに「非常に満足」と回答した割合

94%
貧弱な体験のために、対話を中断したことのある顧客の割合

エージェントへの影響

エージェントは苦慮している

56%
ワークロードが増加しているエージェントの割合

38%
適切なツールにアクセスできないことに疲弊しているエージェントの割合

ビジネスへの影響

システムの老朽化と高コスト化

3/4
最大 10 の顧客データシステムを使用している企業

50%
システムが連携していない企業での CSAT の低下率

後れを取るか、リーダーとなるか？

本調査では、顧客体験を構成する 3 つの主要分野（顧客、エージェント、ビジネス）における影響を分析しました。

高い業績を誇るリーダー企業は、後れを取る企業と明確に異なる共通の特性を持っていました。

後れを取る企業

リーダー企業

AI 展開が限定的

10% エージェントに AI アシストを提供

7% AI 仮想エージェントを運用

AI 機能を広範に展開

73% エージェントに AI アシストを提供

79% AI 仮想エージェントを運用

能動的な顧客コミュニケーションが限定的

6% AI を活用して能動的な顧客コミュニケーションを実施

61% AI を活用して能動的な顧客コミュニケーションを実施

オンプレミス技術

60% オンプレミス型コンタクトセンターを運用

25% CPaaS ソリューションを活用

クラウド技術

70% クラウド型コンタクトセンターを運用

69% CPaaS ソリューションを活用

AI の使用によって収益増加を推進

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

AI の使用によって収益増加を推進

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイザーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが効果的に機能している場合の CSAT の増加率

エージェントとスーパーバイサーを AI で支援

38% エージェント離職の減少率

AI の使用によって収益増加を推進

65% 大幅な収益増加を達成した企業の割合

CX リーダー企業となるために

堅牢な AI を活用したセルフサービスソリューションで CSAT を改善

39% セルフサービスが