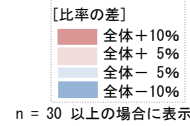


ACAP「消費者対応部門におけるAI活用に関する調査」(2026年度)



【業種別（製造業・非製造業）】

[TABLE001]

Q6 貴社の「消費者対応部門」が担っている主な業務をすべてお選びください。

	全体	商品・サービスの内容・使い方に 関する問い合わせ 対応	購入前の相談・商品選定の アドバイス	苦情・トラブル相談への 対応	事故・不具合・リコール等 に関する受付・初期対応	契約・申込・購入の受付 (電話・Web・店頭など)	解約・契約内容の変更・更新・住所 変更など各種手続きの受付	料金・請求方法などに関する 問い合わせ対応	Webサイト・会員ページ・アプリ等 の操作サポート (ID・パスワード 含む)	キャンペーン・ポイント・会員 制度などに関する問い合わせ 対応	アウトバウンドでのフォロー 連絡・リコール/回収のお 知らせ等	お客様の声 (VOC) の収集・ 整理・分析、および社内へ のフィードバック	FAQ・マニュアル・ナレッジ・ チャットボット回答などの 作成・更新	応対品質のモニタリング、 評価、教育 (研修・OJT 等)	消費者事故・トラブル情報 の社内共有と再発防止・啓 蒙 (注意喚起資料の作成 等)	該当なし (当てはまるもの はない/把握していない)	その他	回答個数 平均
全体	(261)	245 93.9	182 69.7	253 96.9	203 77.8	51 19.5	57 21.8	67 25.7	76 29.1	115 44.1	60 23.0	244 93.5	197 75.5	152 58.2	143 54.8	1 0.4	11 4.2	7.88
【業種別（製造業・非製造業）】	(189)	186 98.4	145 76.7	186 98.4	169 89.4	28 14.8	22 11.6	28 14.8	21.2	40 21.2	77 40.7	182 96.3	156 82.5	115 60.8	105 55.6	0 0.0	5 2.6	7.83
	(72)	59 81.9	37 51.4	67 93.1	34 47.2	23 31.9	35 48.6	39 54.2	36 50.0	38 52.8	24 33.3	62 86.1	41 56.9	37 51.4	38 52.8	1 1.4	6 8.3	8.00

[TABLE002]

Q7 貴社の「消費者対応部門」における年間のお客様からの問い合わせ総件数（おおよそ）を教えてください。

	全体	~1000件	1000~5000件	5000~1万件	1~3万件	3~5万件	5~10万件	10~15万件	15~20万件	20万件以上
全体	(257)	25 9.7	62 24.1	41 16.0	58 22.6	23 8.9	12 4.7	4 1.6	6 2.3	26 10.1
【業種別（製造業・非製造業）】	(188)	11 5.9	57 30.3	37 19.7	47 25.0	17 9.0	9 4.8	2 1.1	2 1.1	6 3.2
	(69)	14 20.3	5 7.2	4 5.8	11 15.9	6 8.7	3 4.3	2 2.9	4 5.8	20 29.0

[TABLE003]

Q8 現在利用している主な問い合わせチャンネルをすべてお選びください。

	全体	電話（有料・通話料無料電話）	手紙・はがき	eメール	チャットポット	有人チャット	LINE	ボイスポット	ビデオ通話	メタバース	LINE以外のSNS（Facebook、X等）	ホームページの所定フォーム	対面対応	FAX	アンケート調査	自社ECサイト	懇談会	該当なし（当てはまるものはない／把握していない）	回答個数平均
全体	(261)	257 98.5	211 80.8	195 74.7	77 29.5	39 14.9	29 11.1	9 3.4	4 1.5	2 0.8	14 5.4	156 59.8	43 16.5	39 14.9	56 21.5	39 14.9	8 3.1	1 0.4	4.51
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(189)	187 98.9	162 85.7	143 75.7	49 25.9	20 10.6	16 8.5	1 0.5	1 0.5	10 5.3	112 59.3	16 8.5	29 15.3	31 16.4	30 15.9	2 1.1	0 0.0	4.29
	非製造業	(72)	70 97.2	49 68.1	52 72.2	28 38.9	19 26.4	13 18.1	8 11.1	3 4.2	1 1.4	4 5.6	44 61.1	27 37.5	10 13.9	25 34.7	9 12.5	6 8.3	1 1.4

[TABLE004]

Q9 貴社の消費者対応部門でのAI活用の状況につき、もっとも当てはまるものをひとつ選んでください。

※「1~4」を選択した場合（AIを活用されていない企業様）は、Q20で終了となります。本設問で「5~7」を選択した場合（AIを活用されている企業）は、Q30まで回答していただくことになります（Q21~Q30の質問がAI活用企業の皆様への設問となります）。

	全体	1. 特になにもしていない	2. 情報収集はしているが、導入検討まで至っていない	3. 導入検討中である	4. 具体的な導入プランができていない	5. 活用を開始したが、現在は休止している	6. 試験的に活用を始めている	7. 現在、活用中である	
全体	(261)	33 12.6	65 24.9	49 18.8	9 3.4	2 0.8	36 13.8	67 25.7	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(189)	24 12.7	56 29.6	29 15.3	7 3.7	2 1.1	28 14.8	43 22.8
	非製造業	(72)	9 12.5	9 12.5	20 27.8	2 2.8	0 0.0	8 11.1	24 33.3

[TABLE005]

Q10 貴社における「AI活用・デジタル化推進」の体制について、最も近いものを1つお選びください。

	全体	社内にDX／AI推進の専門組織がある	社内にDX／AI推進の専門組織があり、消費者対応部門のAI活用もそこで主導している	社内にDX／AI推進の専門組織はないが、消費者対応部門内にAI推進・分析の専任チーム（または専任者）がいる	専任の組織・専任者はいないが、消費者対応部門内にAI活用を推進する専任の担当者がいる	上記のいずれにも該当せず、AI活用やデジタル化を推進する特定の組織・担当者は設けていない	
全体	(261)	88 33.7	41 15.7	7 2.7	37 14.2	88 33.7	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(189)	62 32.8	22 11.6	4 2.1	28 14.8	73 38.6
	非製造業	(72)	26 36.1	19 26.4	3 4.2	9 12.5	15 20.8

[TABLE006]

Q11S1 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [データ・個人情報の取り扱い (AIツールに入力してよい情報・いけない情報、セキュリティ対策 等) ]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(230)	54 23.5	30 13.0	146 63.5
【業種別 (製造業・非製造業)】	製造業	(163)	41 25.2	21 12.9	101 62.0
	非製造業	(67)	13 19.4	9 13.4	45 67.2

[TABLE007]

Q11S2 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [AIであること/人であることの明示方法 (お客様との対話で、AIか人かをどう伝えるか 等) ]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(214)	154 72.0	39 18.2	21 9.8
【業種別 (製造業・非製造業)】	製造業	(156)	120 76.9	25 16.0	11 7.1
	非製造業	(58)	34 58.6	14 24.1	10 17.2

[TABLE008]

Q11S3 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [応答内容のチェック・修正、および人による最終確認のルール (どの範囲までAIに任せ、どのケースで必ず人が確認・上書きするか 等) ]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(226)	103 45.6	62 27.4	61 27.0
【業種別 (製造業・非製造業)】	製造業	(163)	87 53.4	41 25.2	35 21.5
	非製造業	(63)	16 25.4	21 33.3	26 41.3

[TABLE009]

Q11S4 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [苦情・トラブル発生時の責任と対応手順 (AIの誤回答・不適切回答があった場合の窓口・エスカレーション・対応フロー 等) ]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(220)	148 67.3	51 23.2	21 9.5
【業種別 (製造業・非製造業)】	製造業	(159)	117 73.6	35 22.0	7 4.4
	非製造業	(61)	31 50.8	16 26.2	14 23.0

[TABLE010]

Q11S5 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。

[生成AIを含むAIツールの業務利用ルール・教育（外部サービスの利用可否、業務利用時の注意点、従業員向け研修・ガイドライン 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(229)	73 31.9	54 23.6	102 44.5
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(166)	60 36.1	45 27.1	61 36.7
	非製造業	(63)	13 20.6	9 14.3	41 65.1

[TABLE011]

Q12S1 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。

[情報システム部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(246)	34 13.8	11 4.5	40 16.3	64 26.0	97 39.4	0	45 18.3	161 65.4	3.73
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(176)	29 16.5	11 6.3	28 15.9	45 25.6	63 35.8	0	40 22.7	108 61.4	3.58
	非製造業	(70)	5 7.1	0 0.0	12 17.1	19 27.1	34 48.6	0	5 7.1	53 75.7	4.10

[TABLE012]

Q12S2 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。

[マーケティング部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(242)	99 40.9	24 9.9	58 24.0	39 16.1	22 9.1	0	123 50.8	61 25.2	2.43
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(172)	76 44.2	14 8.1	40 23.3	28 16.3	14 8.1	0	90 52.3	42 24.4	2.36
	非製造業	(70)	23 32.9	10 14.3	18 25.7	11 15.7	8 11.4	0	33 47.1	19 27.1	2.59

[TABLE013]

Q12S3 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。

[広報・IR部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(239)	100 41.8	19 7.9	63 26.4	28 11.7	29 12.1	0	119 49.8	57 23.8	2.44
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(169)	77 45.6	11 6.5	45 26.6	20 11.8	16 9.5	0	88 52.1	36 21.3	2.33
	非製造業	(70)	23 32.9	8 11.4	18 25.7	8 11.4	13 18.6	0	31 44.3	21 30.0	2.71

[TABLE014]

Q12S4 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。

[法務・コンプライアンス部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(240)	81 33.8	18 7.5	52 21.7	41 17.1	48 20.0	0 0.0	99 41.3	89 37.1	2.82
【業種別（製造業・非製造業）】	(170)	66 38.8	13 7.6	40 23.5	28 16.5	23 13.5	0 0.0	79 46.5	51 30.0	2.58
	(70)	15 21.4	5 7.1	12 17.1	13 18.6	25 35.7	0 0.0	20 28.6	38 54.3	3.40

[TABLE015]

Q12S5 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。

[人事・労務部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(237)	107 45.1	26 11.0	72 30.4	23 9.7	9 3.8	0 0.0	133 56.1	32 13.5	2.16
【業種別（製造業・非製造業）】	(167)	82 49.1	16 9.6	51 30.5	13 7.8	5 3.0	0 0.0	98 58.7	18 10.8	2.06
	(70)	25 35.7	10 14.3	21 30.0	10 14.3	4 5.7	0 0.0	35 50.0	14 20.0	2.40

[TABLE016]

Q13S1 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。

※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。

[1位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足（抵抗感）	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	79 30.3	28 10.7	20 7.7	61 23.4	32 12.3	21 8.0	6 2.3	5 1.9	3 1.1	6 2.3
【業種別（製造業・非製造業）】	(189)	56 29.6	20 10.6	14 7.4	49 25.9	22 11.6	13 6.9	3 1.6	4 2.1	3 1.6	5 2.6
	(72)	23 31.9	8 11.1	6 8.3	12 16.7	10 13.9	8 11.1	3 4.2	1 1.4	0 0.0	1 1.4

[TABLE017]

Q13S2 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。

※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。

[2位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足（抵抗感）	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	46 17.6	48 18.4	30 11.5	54 20.7	23 8.8	25 9.6	8 3.1	10 3.8	13 5.0	4 1.5
【業種別（製造業・非製造業）】	(189)	36 19.0	33 17.5	17 9.0	38 20.1	17 9.0	19 10.1	7 3.7	8 4.2	11 5.8	3 1.6
	(72)	10 13.9	15 20.8	13 18.1	16 22.2	6 8.3	6 8.3	1 1.4	2 2.8	2 2.8	1 1.4

[TABLE018]

Q13S3 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。

※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。

[3位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足(抵抗感)	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	41 15.7	51 19.5	33 12.6	40 15.3	19 7.3	22 8.4	12 4.6	12 4.6	21 8.0	10 3.8
【業種別(製造業・非製造業)】	(189)	27 14.3	44 23.3	26 13.8	27 14.3	12 6.3	15 7.9	9 4.8	10 5.3	13 6.9	6 3.2
	(72)	14 19.4	7 9.7	7 9.7	13 18.1	7 9.7	7 9.7	3 4.2	2 2.8	8 11.1	4 5.6

[TABLE019]

Q14 今後3年間(～2028年度)における消費者対応業務へのAI投資方針を教えてください。

	全体	大きく拡大する	やや拡大する	現状維持	縮小を検討する	AI活用は行わない方針である
全体	(185)	52 28.1	102 55.1	25 13.5	0 0.0	6 3.2
【業種別(製造業・非製造業)】	(128)	29 22.7	75 58.6	20 15.6	0 0.0	4 3.1
	(57)	23 40.4	27 47.4	5 8.8	0 0.0	2 3.5

[TABLE020]

Q15S1 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[一次窓口のAIチャットボット/ボイスボット(例:WebサイトやLINE上での自動チャット、電話をかけると最初に応答して用件をうかがうAI音声等)]

	全体	あてはまらない(+1.00)	ややあてはまらない(+2.00)	どちらともいえない(+3.00)	ややあてはまる(+4.00)	あてはまる(+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(233)	43 18.5	7 3.0	38 16.3	60 25.8	85 36.5	0 0.0	50 21.5	145 62.2	3.59
【業種別(製造業・非製造業)】	(166)	33 19.9	7 4.2	32 19.3	39 23.5	55 33.1	0 0.0	40 24.1	94 56.6	3.46
	(67)	10 14.9	0 0.0	6 9.0	21 31.3	30 44.8	0 0.0	10 14.9	51 76.1	3.91

[TABLE021]

Q15S2 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[デジタルヒューマン/AIエージェントによる自律対応(例:CGキャラクターがAIだけで質問に答える「AIコンシェルジュ」等)]

	全体	あてはまらない(+1.00)	ややあてはまらない(+2.00)	どちらともいえない(+3.00)	ややあてはまる(+4.00)	あてはまる(+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(224)	71 31.7	18 8.0	57 25.4	40 17.9	38 17.0	0 0.0	89 39.7	78 34.8	2.80
【業種別(製造業・非製造業)】	(157)	55 35.0	12 7.6	43 27.4	26 16.6	21 13.4	0 0.0	67 42.7	47 29.9	2.66
	(67)	16 23.9	6 9.0	14 20.9	14 20.9	17 25.4	0 0.0	22 32.8	31 46.3	3.15

[TABLE022]

Q15S3 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

【オペレーター支援（要約・ナレッジ・文案生成等）】

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(244)	14 5.7	3 1.2	10 4.1	58 23.8	159 65.2	0 0.0	17 7.0	217 88.9	4.41
【業種別（製造業・非製造業）】	(174)	9 5.2	2 1.1	7 4.0	43 24.7	113 64.9	0 0.0	11 6.3	156 89.7	4.43
	(70)	5 7.1	1 1.4	3 4.3	15 21.4	46 65.7	0 0.0	6 8.6	61 87.1	4.37

[TABLE023]

Q15S4 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

【カスハラ防止・心理的安全性向上のためのAIツール（例：暴言等の検知アラート、記録の自動化等）】

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(233)	40 17.2	9 3.9	60 25.8	75 32.2	49 21.0	0 0.0	49 21.0	124 53.2	3.36
【業種別（製造業・非製造業）】	(165)	28 17.0	6 3.6	49 29.7	50 30.3	32 19.4	0 0.0	34 20.6	82 49.7	3.32
	(68)	12 17.6	3 4.4	11 16.2	25 36.8	17 25.0	0 0.0	15 22.1	42 61.8	3.47

[TABLE024]

Q16 「人による対応」と「AIによる効率的対応」の今後のバランスについて、もっとも近い考え方をお選びください。

	全体	可能な限りAIに任せ、人による対応は最小限にする	一般的な問い合わせはAI、重要・高付加価値領域は人で対応する	基本的には人が対応し、AIは限定的な支援にとどめる	将来的にもAIはあまり利用するつもりはない	その他
全体	(246)	10 4.1	134 54.5	93 37.8	6 2.4	3 1.2
【業種別（製造業・非製造業）】	(176)	5 2.8	92 52.3	72 40.9	4 2.3	3 1.7
	(70)	5 7.1	42 60.0	21 30.0	2 2.9	0 0.0

[TABLE025]

Q17 AIエージェントやアバターの「人間らしさ」について、あなたのお考えに最も近いものを1つお選びください。

※AIエージェントとは、あらかじめ与えられた目的やルールに基づき、AIが人に代わって自律的に判断・対話・処理を行い、業務や問い合わせ対応を継続的に実行する仕組みです。  
 ※アバターとは、実在する人が遠隔から操作し、その人の動きや発話を反映して画面上に表現される分身的な存在で、対話や接客など人による対応を代行する手段です。

	全体	できるだけ人間に近い見た目や話し方の方が、親しみやすく望ましい	あまり人間らしくない方がよく、過度な人間らしさは誤解や過剰な期待を生むので望まない	人とAIの違いが明確に説明されているのであれば、人間らしさがあっても問題ない	上記のどれとも言えない／特に考えはない	
全体	(261)	51 19.5	44 16.9	103 39.5	63 24.1	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(189)	32 16.9	30 15.9	80 42.3	47 24.9
	非製造業	(72)	19 26.4	14 19.4	23 31.9	16 22.2

[TABLE026]

Q18 生成AI・AIエージェントを活用する際の懸念として、当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	誤情報・ハルシネーション（AIが事実や根拠に基づかず、もっともらしい誤情報を生成してしまう現象）のリスク	差別的・不適切な表現のリスク	誰が責任を負うのかが不明瞭である	学習データの出どころが不透明である	顧客がAIかかわるかわからないかという不安	従業員の仕事が奪われるのではないかという不安	該当なし（当てはまるものではない／把握していない）	回答個数平均	
全体	(261)	236 90.4	83 31.8	143 54.8	128 49.0	76 29.1	19 7.3	10 3.8	2.62	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(189)	173 91.5	67 35.4	107 56.6	98 51.9	53 28.0	12 6.3	5 2.6	2.70
	非製造業	(72)	63 87.5	16 22.2	36 50.0	30 41.7	23 31.9	7 9.7	5 6.9	2.43

[TABLE027]

Q20 現在、貴社の消費者対応部門では、カスハラ（カスタマーハラスメント）と判断される事案はどの程度発生していると感じますか。

※Q9で「1~4」を選択した場合は、Q20で終了となります。ご回答ありがとうございました。  
 Q9で「5~7」を選択した場合（AI活用企業）は、Q21以降の設問に回答してください。

	全体	ほとんど ない	年に数件 程度	月に数件 程度	週に数件 程度	ほぼ毎日 発生して いる	
全体	(252)	63 25.0	125 49.6	57 22.6	5 2.0	2 0.8	
【業種別（製 造業・非製造 業）】	製造業	(184)	53 28.8	93 50.5	37 20.1	1 0.5	0 0.0
	非製造業	(68)	10 14.7	32 47.1	20 29.4	4 5.9	2 2.9

[TABLE028]

Q21 消費者対応の一次窓口として、現在利用しているAIをすべてお選びください。

	全体	AIチャット ロボット （文章を 理解・生 成して回 答するタ イプ）	AI音声自 動応答 （AIボイ ススポッ ト）（話 した内容 をAIが聞 き取り、 その場で 自動応答 するタイ プ）	画面の上 のAIエー ジェント ／デジタ ルヒュー マン（画 面越しに 会話する AI）	店頭・端 末・サイ ネージ上 のAIキャ ラクター （端末等 で会話・ 案内する AI）	該当なし （当ては まるもの はない／ 把握して いない）	回答個数 平均	
全体	(105)	29 27.6	11 10.5	4 3.8	1 1.0	69 65.7	0.43	
【業種別（製 造業・非製造 業）】	製造業	(73)	16 21.9	2 2.7	1 1.4	0 0.0	54 74.0	0.26
	非製造業	(32)	13 40.6	9 28.1	3 9.4	1 3.1	15 46.9	0.81

[TABLE029]

Q22 一次窓口としてのAIの主な役割について、当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	基本情報 の聞き取 り、問い 合わせ内 容の確認	用件分類 と窓口・ 担当者・ チャネル への振り 分け	よくある 質問への 自動回答	状況照会 （注文・ 契約・申 込・修 理・予約 など）へ の回答	各種手続 の完了 （申込、 変更、解 約、予約 受付な ど）	返品・交 換・キャ ンセル等 の受付・ 自動処理	苦情・事 故・トラ ブルの一 次受付 と、内容 整理・引 き継ぎ	夜間・休 日／混雑 時の一次 対応（必 要に応じ て後から 人につな ぐ）	商品・サ ービス・ 料金の 案内、提 案	該当なし （当ては まるもの はない／ 把握して いない）	その他	回答個数 平均	
全体	(67)	26 38.8	17 25.4	36 53.7	10 14.9	6 9.0	3 4.5	3 10.4	7 10.4	11 16.4	5 7.5	19 28.4	6 9.0	1.90
【業種別（製 造業・非製造 業）】	製造業	(44)	12 27.3	9 20.5	21 47.7	4 9.1	2 4.5	3 6.8	6 13.6	6 13.6	3 6.8	16 36.4	5 11.4	1.61
	非製造業	(23)	14 60.9	8 34.8	15 65.2	6 26.1	4 17.4	0 0.0	1 4.3	5 21.7	2 8.7	3 13.0	1 4.3	2.43

[TABLE030]

Q23 一次窓口またはオンライン相談で、「対応者がAIか人か」をどのように扱っていますか。

	全体	AIであることを明示している	人であることを明示している (AIではないと伝えている)	とくに区別せず、説明していない	サービスによって運用が異なる
全体	(105)	21 20.0	6 5.7	44 41.9	34 32.4
【業種別 (製造業・非製造業)】					
製造業	(73)	12 16.4	5 6.8	33 45.2	23 31.5
非製造業	(32)	9 28.1	1 3.1	11 34.4	11 34.4

[TABLE031]

Q24 消費者対応業務を支援する目的で、生成AI/AIツールをどのような業務に利用していますか。当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	対応ログの要約・記録作成	FAQ・ナレッジ記事のドラフト作成	メール・チャット返信文案の下書き作成	応対品質のチェック・評価	VOCの分類・要約・トピック抽出	シフト/要員計画の予測・業務量の予測	会話中のオペレーター支援 (推奨回答、トーク例、次に聞くべき質問の提案等)	会話中のリアルタイム感情分析・リスク検知	問い合わせ内容の自動分類・優先度付け・担当者/部署への自動振り分け	研修・教育の支援	レポート・資料作成の支援	チャット/ボット/FAQコンテンツの改善・見直し	該当なし (当てはまるものはない/把握していない)	回答個数平均
全体	(105)	70 66.7	37 35.2	71 67.6	17 16.2	44 41.9	4 3.8	14 13.3	9 8.6	7 6.7	18 17.1	57 54.3	25 23.8	1 1.0	3.55
【業種別 (製造業・非製造業)】															
製造業	(73)	49 67.1	26 35.6	52 71.2	7 9.6	26 35.6	3 4.1	12 16.4	5 6.8	4 5.5	9 12.3	39 53.4	15 20.5	0 0.0	3.38
非製造業	(32)	21 65.6	11 34.4	19 59.4	10 31.3	18 56.3	1 3.1	2 6.3	4 12.5	3 9.4	9 28.1	18 56.3	10 31.3	1 3.1	3.94

[TABLE032]

Q25S1 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。

[業務負荷の軽減に役立っている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(104)	1 1.0	0 0.0	4 3.8	47 45.2	52 50.0	0 0.0	1 1.0	99 95.2	4.43
【業種別 (製造業・非製造業)】										
製造業	(73)	1 1.4	0 0.0	3 4.1	36 49.3	33 45.2	0 0.0	1 1.4	69 94.5	4.37
非製造業	(31)	0 0.0	0 0.0	1 3.2	11 35.5	19 61.3	0 0.0	0 0.0	30 96.8	4.58

[TABLE033]

Q25S2 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [対応品質のばらつきが減ったと感じる]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(93)	6.5	2.2	38.0	26.0	21.0	0.0	8.6	47.0	3.58	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(66)	7.6	1.5	45.5	28.8	16.7	0.0	9.1	45.5	3.45
	非製造業	(27)	3.7	3.7	29.6	25.9	37.0	0.0	7.4	63.0	3.89

[TABLE034]

Q25S3 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [新人・経験の浅いスタッフの育成に役立っている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(91)	9.9	5.5	35.5	28.0	14.0	0.0	15.4	42.0	3.36	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(64)	14.1	4.7	45.3	26.6	9.4	0.0	18.8	35.9	3.13
	非製造業	(27)	0.0	7.4	22.2	40.7	29.6	0.0	7.4	70.4	3.93

[TABLE035]

Q25S4 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [AIの提案内容をおおむね信頼している]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(102)	2.0	7.7	24.0	58.0	11.0	0.0	8.8	69.0	3.68	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(73)	1.4	5.5	21.9	64.4	6.8	0.0	6.8	71.2	3.70
	非製造業	(29)	3.4	10.3	27.6	37.9	20.7	0.0	13.8	58.6	3.62

[TABLE036]

Q25S5 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [AIがあることで、お客様対応そのものにより集中できる]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(96)	8.3	5.2	35.4	37.5	13.5	0.0	13.5	51.0	3.43	
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(69)	8.7	7.2	34.8	40.6	8.7	0.0	15.9	49.3	3.33
	非製造業	(27)	7.4	0.0	37.0	29.6	25.9	0.0	7.4	55.6	3.67

[TABLE037]

Q25S6 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、お客様をお待たせする時間が短くなっていると感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(97)	12 12.4	7 7.2	31 32.0	34 35.1	13 13.4	0 0.0	19 19.6	47 48.5	3.30
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(71)	10 14.1	7 9.9	26 36.6	20 28.2	8 11.3	0 0.0	17 23.9	28 39.4	3.13
	非製造業	(26)	2 7.7	0 0.0	5 19.2	14 53.8	5 19.2	0 0.0	2 7.7	19 73.1	3.77

[TABLE038]

Q25S7 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、ストレスや精神的な負担が軽くなったと感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(92)	9 9.8	3 3.3	33 35.9	34 37.0	13 14.1	0 0.0	12 13.0	47 51.1	3.42
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(68)	8 11.8	3 4.4	23 33.8	25 36.8	9 13.2	0 0.0	11 16.2	34 50.0	3.35
	非製造業	(24)	1 4.2	0 0.0	10 41.7	9 37.5	4 16.7	0 0.0	1 4.2	13 54.2	3.63

[TABLE039]

Q25S8 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
 [AIに頼りすぎてしまい、自分で考えたり判断したりする機会が減っていると感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(97)	20 20.6	19 19.6	31 32.0	18 18.6	9 9.3	0 0.0	39 40.2	27 27.8	2.76
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(69)	12 17.4	14 20.3	26 37.7	12 17.4	5 7.2	0 0.0	26 37.7	17 24.6	2.77
	非製造業	(28)	8 28.6	5 17.9	5 17.9	6 21.4	4 14.3	0 0.0	13 46.4	10 35.7	2.75

[TABLE040]

Q26 消費者対応業務におけるAI活用の「効果」を、どの指標で測定・確認していますか。当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	平均応答時間 (Average Speed of Answer)	平均処理時間 (Average Handling Time)	1件あたりのコスト (Cost per Contact)	自己解決率・AI完結率 (Self-Service Resolution / Containment Rate)	一次解決率 (First Contact Resolution)	問い合わせ件数・チャネル別構成	顧客満足度 (CS/NPS 等)	顧客努力指標 (Customer Effort Score 等)	苦情件数・エスカレーション件数	オペレーター生産性指標	従業員エンゲージメント指標	売上・収益関連指標	特にAI活用の効果を指標として測定していない	該当なし (当てはまるものはない/把握していない)	回答個数平均
全体	(105)	17 16.2	45 42.9	10 9.5	16 15.2	9 8.6	16 15.2	9 8.6	0 0.0	7 6.7	11 10.5	5 4.8	3 2.9	24 22.9	17 16.2	1.64
【業種別 (製造業・非製造業)】	(73)	5 6.8	26 35.6	5 6.8	7 9.6	5 6.8	9 12.3	4 5.5	0 0.0	4 5.5	4 5.5	4 5.5	1 1.4	21 28.8	15 20.5	1.30
製造業	(32)	12 37.5	19 59.4	6 15.6	9 28.1	4 12.5	7 21.9	5 15.6	0 0.0	3 9.4	7 21.9	1 3.1	2 6.3	3 9.4	2 6.3	2.41

[TABLE041]

Q27S1 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、業務効率が向上している (同じ人数でより多くの問い合わせを処理できている、残業が減っている 等) ]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(102)	3 2.9	2 2.0	15 14.7	59 57.8	23 22.5	0 0.0	5 4.9	82 80.4	3.95
【業種別 (製造業・非製造業)】	(72)	3 4.2	1 1.4	13 18.1	41 56.9	14 19.4	0 0.0	4 5.6	55 76.4	3.86
製造業	(30)	0 0.0	1 3.3	2 6.7	18 60.0	9 30.0	0 0.0	1 3.3	27 90.0	4.17

[TABLE042]

Q27S2 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、お客様の利便性が向上している (24時間対応、待ち時間の短縮、好きなチャネルを選ぶ 等) ]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(91)	28 30.8	3 3.3	30 33.0	21 23.1	9 9.9	0 0.0	31 34.1	30 33.0	2.78
【業種別 (製造業・非製造業)】	(65)	23 35.4	2 3.1	23 35.4	14 21.5	3 4.6	0 0.0	25 38.5	17 26.2	2.57
製造業	(26)	5 19.2	1 3.8	7 26.9	7 26.9	6 23.1	0 0.0	6 23.1	13 50.0	3.31

[TABLE043]

Q27S3 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、お客様との関係性（親近感・信頼・ロイヤリティ）が高まっている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(84)	24 28.6	6 7.1	44 52.4	9 10.7	1 1.2	0 0.0	30 35.7	10 11.9	2.49
【業種別（製造業・非製造業）】										
製造業	(60)	18 30.0	5 8.3	32 53.3	5 8.3	0 0.0	0 0.0	23 38.3	5 8.3	2.40
非製造業	(24)	6 25.0	1 4.2	12 50.0	4 16.7	1 4.2	0 0.0	7 29.2	5 20.8	2.71

[TABLE044]

Q27S4 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、対応品質の一貫性が高まっている（担当者による説明のばらつきが減っている等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(93)	17 18.3	3 3.2	33 35.5	29 31.2	11 11.8	0 0.0	20 21.5	40 43.0	3.15
【業種別（製造業・非製造業）】										
製造業	(66)	14 21.2	2 3.0	24 36.4	21 31.8	5 7.6	0 0.0	16 24.2	26 39.4	3.02
非製造業	(27)	3 11.1	1 3.7	9 33.3	8 29.6	6 22.2	0 0.0	4 14.8	14 51.9	3.48

[TABLE045]

Q27S5 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、コスト効率が向上している（運営コストの削減につながっている等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(88)	15 17.0	4 4.5	41 46.6	20 22.7	8 9.1	0 0.0	19 21.6	28 31.8	3.02
【業種別（製造業・非製造業）】										
製造業	(62)	15 24.2	2 3.2	33 53.2	9 14.5	3 4.8	0 0.0	17 27.4	12 19.4	2.73
非製造業	(26)	0 0.0	2 7.7	8 30.8	11 42.3	5 19.2	0 0.0	2 7.7	16 61.5	3.73

[TABLE046]

Q27S6 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、データ活用や意思決定の質が向上している（VOCの分析や改善テーマの抽出がしやすくなっている等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(94)	9 9.6	2 2.1	24 25.5	42 44.7	17 18.1	0 0.0	11 11.7	59 62.8	3.60
【業種別（製造業・非製造業）】										
製造業	(66)	8 12.1	1 1.5	17 25.8	31 47.0	9 13.6	0 0.0	9 13.6	40 60.6	3.48
非製造業	(28)	1 3.6	1 3.6	7 25.0	11 39.3	8 28.6	0 0.0	2 7.1	19 67.9	3.86

[TABLE047]

Q27S7 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、従業員の心理的負担が軽減している（ストレスや精神的な疲労感が減っている等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(94)	10.6	7.4	29.7	39.9	9.6	0.0	17.1	48.1	3.32
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(69)	13.0	8.7	19.9	29.4	8.7	0.0	15.7	35.7	3.25
	非製造業	(25)	4.0	4.0	40.0	40.0	12.0	0.0	8.0	52.0	3.52

[TABLE048]

Q27S8 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、従業員のスキル向上や新しい役割へのチャレンジ機会が増えている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(95)	10.5	6.3	24.2	46.3	12.6	0.0	16.8	58.9	3.44
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(69)	10.1	5.8	27.5	49.3	7.2	0.0	15.9	56.5	3.38
	非製造業	(26)	11.5	7.7	15.4	38.5	26.9	0.0	19.2	65.4	3.62

[TABLE049]

Q27S9 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、新たなサービスやビジネスの可能性が広がっている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(92)	13.0	5.4	37.0	32.6	12.0	0.0	18.5	44.6	3.25
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(64)	14.1	6.3	37.5	34.4	7.8	0.0	20.3	42.2	3.16
	非製造業	(28)	10.7	3.6	35.7	28.6	21.4	0.0	14.3	50.0	3.46

[TABLE050]

Q27S10 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用が原因でお客様の不信任・不満が高まる場面もある]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(88)	42.0	11.4	39.8	5.7	1.1	0.0	53.4	6.8	2.13
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(64)	43.8	12.5	34.4	7.8	1.6	0.0	56.3	9.4	2.11
	非製造業	(24)	37.5	8.3	54.2	0.0	0.0	0.0	45.8	0.0	2.17

[TABLE051]

Q28S1 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、カスハラや過度な苦情対応の状況は全体として改善している]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(78)	37 47.4	7 9.0	31 39.7	2 2.6	1 1.3	0 0.0	44 56.4	3 3.8	2.01
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(56)	29 51.8	5 8.9	20 35.7	2 3.6	0 0.0	0 0.0	34 60.7	2 3.6	1.91
	非製造業	(22)	8 36.4	2 9.1	11 50.0	0 0.0	1 4.5	0 0.0	10 45.5	1 4.5	2.27

[TABLE052]

Q28S2 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AIが一次受付などを担うことで、感情的なお客様に直接対応する機会が減っている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(75)	45 60.0	6 8.0	23 30.7	1 1.3	0 0.0	0 0.0	51 68.0	1 1.3	1.73
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(52)	33 63.5	3 5.8	16 30.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	36 69.2	0 0.0	1.67
	非製造業	(23)	12 52.2	3 13.0	7 30.4	1 4.3	0 0.0	0 0.0	15 65.2	1 4.3	1.87

[TABLE053]

Q28S3 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、カスハラが従業員のストレス・心理的負担・離職意向に与える影響が軽減していると感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(76)	36 47.4	5 6.6	25 32.9	9 11.8	1 1.3	0 0.0	41 53.9	10 13.2	2.13
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(54)	27 50.0	4 7.4	18 33.3	5 9.3	0 0.0	0 0.0	31 57.4	5 9.3	2.02
	非製造業	(22)	9 40.9	1 4.5	7 31.8	4 18.2	1 4.5	0 0.0	10 45.5	5 22.7	2.41

[TABLE054]

Q28S4 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、カスハラ事案の記録・証拠化や、上長・専門部署へのエスカレーションがしやすくなっている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(80)	35 43.8	3 3.8	26 32.5	12 15.0	4 5.0	0 0.0	38 47.5	16 20.0	2.34
【業種別（製造業・非製造業）】	製造業	(56)	27 48.2	2 3.6	20 35.7	6 10.7	1 1.8	0 0.0	29 51.8	7 12.5	2.14
	非製造業	(24)	8 33.3	1 4.2	6 25.0	6 25.0	3 12.5	0 0.0	9 37.5	9 37.5	2.79

[TABLE055]

Q28S5 A1活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[A1による対応への不満が、人による二次対応の際の苦情や攻撃的な言動として強く表れることが増えている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(74)	43 58.1	7 9.5	24 32.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	50 67.6	0 0.0	1.74
【業種別（製造業・非製造業）】	(52)	31 59.6	5 9.6	16 30.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	36 69.2	0 0.0	1.71
	(22)	12 54.5	2 9.1	8 36.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	14 63.6	0 0.0	1.82

## 【従業員規模別（1000人区分）】

[TABLE001]

06 貴社の「消費者対応部門」が担っている主な業務をすべてお選びください。

	全体	商品・サービスの内容・使い方に関する問い合わせ対応	購入前の相談・商品選定のアドバイス	苦情・トラブル相談への対応	事故・不具合・安全・リコール等に関する受付・初期対応	契約・申込・購入の受付（電話・Web・店頭など）	解約・契約内容の変更・更新・住所変更など各種手続きの受付	料金・請求方法などに関する問い合わせ対応	Webサイト・会員ページ・アプリ等の操作サポート（ID・パスワード含む）	キャンペーン・ポイント・会員制度などに関する問い合わせ対応	アウトバウンドでのフォロー連絡・リコール/回収のお知らせ等	お客様の声（VOC）の収集・整理・分析、および社内へのフィードバック	FAQ・マニュアル・ナレッジ・チャットボットなどの作成・更新	対応品質のモニタリング、評価、教育（研修・OJT等）	消費者事故・トラブル情報の社内共有と再発防止・啓発（注意喚起資料の作成等）	該当なし（当てはまるものはない/把握していない）	その他	回答個数平均
全体	(261)	245 93.9	182 69.7	253 96.9	203 77.8	51 19.5	57 21.8	67 25.7	76 29.1	115 44.1	60 23.0	244 93.5	197 75.5	152 58.2	143 54.8	1 0.4	11 4.2	7.88
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121) 114 94.2	87 71.9	116 95.9	95 78.5	17 14.0	20 16.5	25 20.7	30 24.8	46 38.0	23 19.0	108 89.3	84 69.4	54 44.6	56 46.3	1 0.8	4 3.3	7.26
	1000人以上	(140) 131 93.6	95 67.9	137 97.9	108 77.1	34 24.3	37 26.4	42 30.0	46 32.9	69 49.3	37 26.4	136 97.1	113 80.7	98 70.0	87 62.1	0 0.0	7 5.0	8.41

[TABLE002]

07 貴社の「消費者対応部門」における年間のお客様からの問い合わせ総件数（おおよそ）を教えてください。

	全体	～1000件	1000～5000件	5000～1万件	1～3万件	3～5万件	5～10万件	10～15万件	15～20万件	20万件以上
全体	(257)	25 9.7	62 24.1	41 16.0	58 22.6	23 8.9	12 4.7	4 1.6	6 2.3	26 10.1
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(118) 20 16.9	48 40.7	16 13.6	19 16.1	9 7.6	2 1.7	0 0.0	2 1.7	2 1.7
	1000人以上	(139) 5 3.6	14 10.1	25 18.0	39 28.1	14 10.1	10 7.2	4 2.9	4 2.9	24 17.3

[TABLE003]

08 現在利用している主な問い合わせチャンネルをすべてお選びください。

	全体	電話（有料・通話料無料電話）	手紙・はがき	eメール	チャットボット	有人チャット	LINE	ボイスボット	ビデオ通話	メタパース	LINE以外のSNS（Facebook、X等）	ホームページの所定フォーム	対面対応	FAX	アンケート調査	自社ECサイト	懇談会	該当なし（当てはまるものはない/把握していない）	回答個数平均
全体	(261)	257 98.5	211 80.8	195 74.7	77 29.5	39 14.9	29 11.1	9 3.4	4 1.5	2 0.8	14 5.4	156 59.8	43 16.5	39 14.9	56 21.5	39 14.9	8 3.1	1 0.4	4.51
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121) 118 97.5	93 76.9	94 77.7	19 15.7	9 7.4	11 9.1	2 1.7	1 0.8	0 0.0	5 4.1	67 55.4	11 9.1	20 16.5	17 14.0	25 20.7	2 1.7	1 0.8	4.08
	1000人以上	(140) 139 99.3	118 84.3	101 72.1	58 41.4	30 21.4	18 12.9	7 5.0	3 2.1	2 1.4	9 6.4	89 63.6	32 22.9	19 13.6	39 27.9	14 10.0	6 4.3	0 0.0	4.89

[TABLE004]

Q9 貴社の消費者対応部門でのAI活用の状況につき、もっとも当てはまるものをひとつ選んでください。

※「1~4」を選択した場合（AIを活用されていない企業様）は、Q20で終了となります。本設問で「5~7」を選択した場合（AIを活用されている企業）は、Q30まで回答していただくことになります（Q21~Q30の質問がAI活用企業の皆様への設問となります）。

	全体	1. 特になにもしていない	2. 情報収集はしているが、導入検討まで至っていない	3. 導入検討中である	4. 具体的な導入プランができている	5. 活用を開始したが、現在は休止している	6. 試験的に活用を始めている	7. 現在、活用中である	
全体	(261)	33 12.6	65 24.9	49 18.8	9 3.4	2 0.8	36 13.8	67 25.7	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121)	27 22.3	38 31.4	12 9.9	4 3.3	0 0.0	15 12.4	25 20.7
	1000人以上	(140)	6 4.3	27 19.3	37 26.4	5 3.6	2 1.4	21 15.0	42 30.0

[TABLE005]

Q10 貴社における「AI活用・デジタル化推進」の体制について、最も近いものを1つお選びください。

	全体	社内にDX／AI推進の専門組織があり、消費者対応部門のAI活用もそこで主導している	社内にDX／AI推進の専門組織があり、消費者対応部門にも専任の担当者・チームがいる	社内にDX／AI推進の専門組織はないが、消費者対応部門内にAI活用を推進・分析の専任（または専任者）がいる	専任の組織・専任者はいないが、消費者対応部門内にAI活用を推進・分析の専任の担当者がいる	上記のいずれにも該当せず、AI活用やデジタル化を推進する特定の組織・担当者は設けていない	
全体	(261)	88 33.7	41 15.7	7 2.7	37 14.2	88 33.7	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121)	33 27.3	11 9.1	1 0.8	16 13.2	60 49.6
	1000人以上	(140)	55 39.3	30 21.4	6 4.3	21 15.0	28 20.0

[TABLE006]

Q11S1 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。

[データ・個人情報の取り扱い（AIツールに入力してよい情報・いけない情報、セキュリティ対策 等）]

	全体	ない	検討中	ある	
全体	(230)	54 23.5	30 13.0	146 63.5	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(102)	37 36.3	13 12.7	52 51.0
	1000人以上	(128)	17 13.3	17 13.3	94 73.4

[TABLE007]

Q11S2 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [AIであること／人であることの明示方法（お客様との対話で、AIか人かをどう伝えるか 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(214)	154 72.0	39 18.2	21 9.8
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(102)	82 80.4	13 12.7	7 6.9
	1000人以上	(112)	72 64.3	26 23.2	14 12.5

[TABLE008]

Q11S3 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [応答内容のチェック・修正、および人による最終確認のルール（どの範囲までAIに任せ、どのケースで必ず人が確認・上書きするか 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(226)	103 45.6	62 27.4	61 27.0
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(102)	58 56.9	24 23.5	20 19.6
	1000人以上	(124)	45 36.3	38 30.6	41 33.1

[TABLE009]

Q11S4 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [苦情・トラブル発生時の責任と対応手順（AIの誤回答・不適切回答があった場合の窓口・エスカレーション・対応フロー 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(220)	148 67.3	51 23.2	21 9.5
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(103)	78 75.7	20 19.4	5 4.9
	1000人以上	(117)	70 59.8	31 26.5	16 13.7

[TABLE010]

Q11S5 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [生成AIを含むAIツールの業務利用ルール・教育（外部サービスの利用可否、業務利用時の注意点、従業員向け研修・ガイドライン 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(229)	73 31.9	54 23.6	102 44.5
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(105)	46 43.8	26 24.8	33 31.4
	1000人以上	(124)	27 21.8	28 22.6	69 55.6

[TABLE011]

Q12S1 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[情報システム部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(246)	34 13.8	11 4.5	40 16.3	64 26.0	97 39.4	0 0.0	45 18.3	161 65.4	3.73
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(109)	24 22.0	5 4.6	26 23.9	24 22.0	30 27.5	0 0.0	29 26.6	54 49.5	3.28
	1000人以上	(137)	10 7.3	6 4.4	14 10.2	40 29.2	67 48.9	0 0.0	16 11.7	107 78.1	4.08

[TABLE012]

Q12S2 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[マーケティング部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(242)	99 40.9	24 9.9	58 24.0	39 16.1	22 9.1	0 0.0	123 50.8	61 25.2	2.43
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(108)	51 47.2	8 7.4	24 22.2	14 13.0	11 10.2	0 0.0	59 54.6	25 23.1	2.31
	1000人以上	(134)	48 35.8	16 11.9	34 25.4	25 18.7	11 8.2	0 0.0	64 47.8	36 26.9	2.51

[TABLE013]

Q12S3 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[広報・IR部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(239)	100 41.8	19 7.9	63 26.4	28 11.7	29 12.1	0 0.0	119 49.8	57 23.8	2.44
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(106)	50 47.2	6 5.7	28 26.4	11 10.4	11 10.4	0 0.0	56 52.8	22 20.8	2.31
	1000人以上	(133)	50 37.6	13 9.8	35 26.3	17 12.8	18 13.5	0 0.0	63 47.4	35 26.3	2.55

[TABLE014]

Q12S4 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[法務・コンプライアンス部門とは十分に連携できている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(240)	81 33.8	18 7.5	52 21.7	41 17.1	48 20.0	0 0.0	99 41.3	89 37.1	2.82
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(105)	44 41.9	7 6.7	25 23.8	18 17.1	11 10.5	0 0.0	51 48.6	29 27.6	2.48
	1000人以上	(135)	37 27.4	11 8.1	27 20.0	23 17.0	37 27.4	0 0.0	48 35.6	60 44.4	3.09

[TABLE015]

Q12S5 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。

[人事・労務部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(237)	107 45.1	26 11.0	72 30.4	23 9.7	9 3.8	0 0.0	133 56.1	32 13.5	2.16	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(106)	53 50.0	11 10.4	30 28.3	10 9.4	2 1.9	0 0.0	64 60.4	12 11.3	2.03
	1000人以上	(131)	54 41.2	15 11.5	42 32.1	13 9.9	7 5.3	0 0.0	69 52.7	20 15.3	2.27

[TABLE016]

Q13S1 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。

※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。

[1位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足（抵抗感）	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足	
全体	(261)	79 30.3	28 10.7	20 7.7	61 23.4	32 12.3	21 8.0	6 2.3	5 1.9	3 1.1	6 2.3	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121)	38 31.4	18 14.9	8 6.6	26 21.5	13 10.7	9 7.4	3 2.5	3 2.5	0 0.0	3 2.5
	1000人以上	(140)	41 29.3	10 7.1	12 8.6	35 25.0	19 13.6	12 8.6	3 2.1	2 1.4	3 2.1	3 2.1

[TABLE017]

Q13S2 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。

※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。

[2位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足（抵抗感）	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	46 17.6	48 18.4	30 11.5	54 20.7	23 8.8	25 9.6	8 3.1	10 3.8	13 5.0	4 1.5
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121)	19 15.7	21 17.4	14 11.6	20 16.5	13 10.7	11 9.1	6 5.0	6 6.6	3 2.5
	1000人以上	(140)	27 19.3	27 19.3	16 11.4	34 24.3	10 7.1	14 10.0	2 1.4	4 2.9	5 3.6

[TABLE018]

Q13S3 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。

※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。

[3位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足（抵抗感）	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足	
全体	(261)	41 15.7	51 19.5	33 12.6	40 15.3	19 7.3	22 8.4	12 4.6	12 4.6	21 8.0	10 3.8	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121)	17 14.0	24 19.8	13 10.7	23 19.0	7 5.8	11 9.1	7 5.8	5 4.1	10 8.3	4 3.3
	1000人以上	(140)	24 17.1	27 19.3	20 14.3	17 12.1	12 8.6	11 7.9	5 3.6	7 5.0	11 7.9	6 4.3

[TABLE019]

Q14 今後3年間（～2028年度）における消費者対応業務へのAI投資方針を教えてください。

	全体	大きく拡大する	やや拡大する	現状維持	縮小を検討する	AI活用は行わない方針である
全体	(185)	52 28.1	102 55.1	25 13.5	0 0.0	6 3.2
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	13 17.3	40 53.3	16 21.3	0 0.0	6 8.0
	1000人以上	39 35.5	62 56.4	9 8.2	0 0.0	0 0.0

[TABLE020]

Q15S1 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[一次窓口のAIチャットボット/ボイスボット（例：WebサイトやLINE上での自動チャット、電話をかけると最初に応答して用件をうかがうAI音声等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(233)	43 18.5	7 3.0	38 16.3	60 25.8	85 36.5	0 0.0	50 21.5	145 62.2	3.59
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	26 24.8	5 4.8	17 16.2	21 20.0	36 34.3	0 0.0	31 29.5	57 54.3	3.34
	1000人以上	17 13.3	2 1.6	21 16.4	39 30.5	49 38.3	0 0.0	19 14.8	88 68.8	3.79

[TABLE021]

Q15S2 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[デジタルヒューマン/AIエージェントによる自律対応（例：CGキャラクターがAIだけで質問に答える「AIコンシェルジュ」等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(224)	71 31.7	18 8.0	57 25.4	40 17.9	38 17.0	0 0.0	89 39.7	78 34.8	2.80
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	41 41.4	7 7.1	26 26.3	8 8.1	17 17.2	0 0.0	48 48.5	25 25.3	2.53
	1000人以上	30 24.0	11 8.8	31 24.8	32 25.6	21 16.8	0 0.0	41 32.8	53 42.4	3.02

[TABLE022]

Q15S3 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[オペレーター支援（要約・ナレッジ・文案生成等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(244)	14 5.7	3 1.2	10 4.1	58 23.8	159 65.2	0 0.0	17 7.0	217 88.9	4.41
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	12 10.8	3 2.7	6 5.4	25 22.5	65 58.6	0 0.0	15 13.5	90 81.1	4.15
	1000人以上	2 1.5	0 0.0	4 3.0	33 24.8	94 70.7	0 0.0	2 1.5	127 95.5	4.63

[TABLE023]

Q15S4 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況を教えてください。

[カスハラ防止・心理的安全性向上のためのAIツール（例：暴言等の検知アラート、記録の自動化等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(233)	40 17.2	9 3.9	60 25.8	75 32.2	49 21.0	0 0.0	49 21.0	124 53.2	3.36	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(107)	26 24.3	5 4.7	27 25.2	29 27.1	20 18.7	0 0.0	31 29.0	49 45.8	3.11
	1000人以上	(126)	14 11.1	4 3.2	33 26.2	46 36.5	29 23.0	0 0.0	18 14.3	75 59.5	3.57

[TABLE024]

Q16 「人による対応」と「AIによる効率的対応」の今後のバランスについて、もっとも近い考え方をお選びください。

	全体	可能な限りAIに任せ、人による対応は最小限にする	一般的な問い合わせはAI、重要・高付加価値領域は人で対応する	基本的に人は対応し、AIは限定的な支援にとどめる	将来的にもAIはあまり利用するつもりはない	その他	
全体	(246)	10 4.1	134 54.5	93 37.8	6 2.4	3 1.2	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(112)	2 1.8	52 46.4	52 46.4	5 4.5	1 0.9
	1000人以上	(134)	8 6.0	82 61.2	41 30.6	1 0.7	2 1.5

[TABLE025]

Q17 AIエージェントやアバターの「人間らしさ」について、あなたのお考えに最も近いものを1つお選びください。

※AIエージェントとは、あらかじめ与えられた目的やルールに基づき、AIが人に代わって自律的に判断・対話・処理を行い、業務や問い合わせ対応を継続的に実行する仕組みです。  
 ※アバターとは、実在する人が遠隔から操作し、その人の動きや発話を反映して画面上に表現される分身的な存在で、対話や接客など人による対応を代行する手段です。

	全体	できるだけ人間に近い見た目や話し方が、親しみやすく望ましい	あまり人間らしくない方がよく、過度な人間らしさは誤解や過剰な期待を生むので望ましくない	人とAIの違いが明確に説明されているのであれば、人間らしさがあっても問題ない	上記のどれとも言えない／特に考えはない	
全体	(261)	51 19.5	44 16.9	103 39.5	63 24.1	
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(121)	18 14.9	22 18.2	45 37.2	36 29.8
	1000人以上	(140)	33 23.6	22 15.7	58 41.4	27 19.3

[TABLE026]

Q18 生成AI・AIエージェントを活用する際の懸念として、当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	誤情報・ハルシネーション (AIが事実や根拠に基づかず、もっともらしい誤情報を生成してしまう現象) のリスク	差別的・不適切な表現のリスク	誰が責任を負うのかが不明瞭である	学習データの出どころが不透明である	顧客がAIか人かを誤解するリスクがある	従業員の仕事が奪われるのではないかという不安	該当なし (当てはまるものはない/把握していない)	回答個数平均	
全体	(261)	236 90.4	83 31.8	143 54.8	128 49.0	76 29.1	19 7.3	10 3.8	2.62	
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(121)	109 90.1	36 29.8	66 54.5	61 50.4	34 28.1	10 8.3	3 2.5	2.61
	1000人以上	(140)	127 90.7	47 33.6	77 55.0	67 47.9	42 30.0	9 6.4	7 5.0	2.64

[TABLE027]

Q20 現在、貴社の消費者対応部門では、カスハラ (カスタマーハラスメント) と判断される事案はどの程度発生していると感じますか。

※Q9で「1~4」を選択した場合は、Q20で終了となります。ご回答ありがとうございました。

Q9で「5~7」を選択した場合 (AI活用企業) は、Q21以降の設問に回答してください。

	全体	ほとんどない	年に数件程度	月に数件程度	週に数件程度	ほぼ毎日発生している	
全体	(252)	63 25.0	125 49.6	57 22.6	5 2.0	2 0.8	
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(116)	41 35.3	62 53.4	13 11.2	0 0.0	0 0.0
	1000人以上	(136)	22 16.2	63 46.3	44 32.4	5 3.7	2 1.5

[TABLE028]

Q21 消費者対応の一次窓口として、現在利用しているAIをすべてお選びください。

	全体	AIチャットボット (文章を生成して回答するタイプ)	AI音声自動応答 (AIボイスボット) (話した内容をAIが聞き取り、その場で自動応答するタイプ)	画面上のAIエージェント／デジタルヒューマン (画面越しに会話するAI)	店頭・端末・サイネージ上のAIキャラクター (端末等で会話・案内するAI)	該当なし (当てはまるものはない／把握していない)	回答個数 平均
全体	(105)	29 27.6	11 10.5	4 3.8	1 1.0	69 65.7	0.43
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(40) 10 25.0	2 5.0	1 2.5	0 0.0	28 70.0	0.33
	1000人以上	(65) 19 29.2	9 13.8	3 4.6	1 1.5	41 63.1	0.49

[TABLE029]

Q22 一次窓口としてのAIの主な役割について、当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	基本情報の聞き取り、問い合わせ内容の確認	用件分類と窓口・担当者・チャネルへの振り分け	よくある質問への自動回答	状況照会 (注文・契約・申込・修理・予約などの回答)	各種手続きの完了 (申込、変更、解約、予約受付など)	返品・交換・キャンセル等の受付・自動処理	苦情・事故・トラブルの一次受付と、内容整理・引き継ぎ	夜間・休日／混雑時の一次対応 (必要に応じて後から人につなぐ)	商品・サービス・料金プランの案内、提案	該当なし (当てはまるものはない／把握していない)	その他	回答個数 平均
全体	(67)	26 38.8	17 25.4	36 53.7	10 14.9	6 9.0	3 4.5	7 10.4	11 16.4	5 7.5	19 28.4	6 9.0	1.90
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(24) 7 29.2	3 12.5	12 50.0	3 12.5	2 8.3	1 4.2	4 16.7	3 12.5	1 4.2	7 29.2	4 16.7	1.67
	1000人以上	(43) 19 44.2	14 32.6	24 55.8	7 16.3	4 9.3	2 4.7	3 7.0	8 18.6	4 9.3	12 27.9	2 4.7	2.02

[TABLE030]

Q23 一次窓口またはオンライン相談で、「対応者がAIか人か」をどのように扱っていますか。

	全体	AIであることを明示している	人であることを明示している (AIではないと伝えている)	とくに区別せず、説明していない	サービスによって運用が異なる
全体	(105)	21 20.0	6 5.7	44 41.9	34 32.4
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(40) 6 15.0	0 0.0	19 47.5	15 37.5
	1000人以上	(65) 15 23.1	6 9.2	25 38.5	19 29.2

[TABLE031]

Q24 消費者対応業務を支援する目的で、生成AI/AIツールをどのような業務に利用していますか。当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	応対ログの要約・記録作成	FAQ・ナレッジ記事のドラフト作成	メール・チャット返信文案の下書き作成	応対品質のチェック・評価	VOCの分類・要約・トピック抽出	シフト/要員計画の予測・業務量の予測	会話中のオペレーター支援(推奨回答、トク例、次に聞くべき質問の提案等)	会話中のリアルタイム感情分析・リスク検知	問い合わせ内容の自動分類・優先度付け・担当者への自動振り分け	研修・教育の支援	レポート・資料作成の支援	チャットボット/FAQコンテンツの改善・見直し	該当なし(当てはまるものはない/把握していない)	回答個数平均	
全体	(105)	70 66.7	37 35.2	71 67.6	17 16.2	44 41.9	4 3.8	14 13.3	9 8.6	7 6.7	18 17.1	57 54.3	25 23.8	1 1.0	3.55	
【従業員規模別(1000人区分)】	1000人未満	(40)	25 62.5	16 40.0	29 72.5	7 17.5	16 40.0	2 5.0	5 12.5	2 5.0	1 2.5	9 22.5	22 55.0	10 25.0	0 0.0	3.60
	1000人以上	(65)	45 69.2	21 32.3	42 64.6	10 15.4	28 43.1	2 3.1	9 13.8	7 10.8	6 9.2	9 13.8	35 53.8	15 23.1	1 1.5	3.52

[TABLE032]

Q25S1 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。

[業務負荷の軽減に役立っている]

	全体	あてはまらない(+1.00)	ややあてはまらない(+2.00)	どちらともいえない(+3.00)	ややあてはまる(+4.00)	あてはまる(+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(104)	1 1.0	0 0.0	4 3.8	47 45.2	52 50.0	0 0.0	1 1.0	99 95.2	4.43	
【従業員規模別(1000人区分)】	1000人未満	(40)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	22 55.0	18 45.0	0 0.0	0 0.0	40 100.0	4.45
	1000人以上	(64)	1 1.6	0 0.0	4 6.3	25 39.1	34 53.1	0 0.0	1 1.6	59 92.2	4.42

[TABLE033]

Q25S2 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。

[応対品質のばらつきが減ったと感じる]

	全体	あてはまらない(+1.00)	ややあてはまらない(+2.00)	どちらともいえない(+3.00)	ややあてはまる(+4.00)	あてはまる(+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(93)	6 6.5	2 2.2	38 40.9	26 28.0	21 22.6	0 0.0	8 8.6	47 50.5	3.58	
【従業員規模別(1000人区分)】	1000人未満	(36)	3 8.3	0 0.0	17 47.2	11 30.6	5 13.9	0 0.0	3 8.3	16 44.4	3.42
	1000人以上	(57)	3 5.3	2 3.5	21 36.8	15 26.3	16 28.1	0 0.0	5 8.8	31 54.4	3.68

[TABLE034]

Q25S3 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
[新人・経験の浅いスタッフの育成に役立っている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(91)	9 9.9	5 5.5	35 38.5	28 30.8	14 15.4	0 0.0	14 15.4	42 46.2	3.36
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(35)	6 17.1	2 5.7	14 40.0	12 34.3	1 2.9	0 0.0	8 22.9	13 37.1	3.00
	1000人以上	(56)	3 5.4	3 5.4	21 37.5	16 28.6	13 23.2	0 0.0	6 10.7	29 51.8	3.59

[TABLE035]

Q25S4 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
[AIの提案内容をおおむね信頼している]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(102)	2 2.0	7 6.9	24 23.5	58 56.9	11 10.8	0 0.0	9 8.8	69 67.6	3.68
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(39)	1 2.6	2 5.1	11 28.2	24 61.5	1 2.6	0 0.0	3 7.7	25 64.1	3.56
	1000人以上	(63)	1 1.6	5 7.9	13 20.6	34 54.0	10 15.9	0 0.0	6 9.5	44 69.8	3.75

[TABLE036]

Q25S5 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
[AIがあることで、お客様対応そのものにより集中できる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(96)	8 8.3	5 5.2	34 35.4	36 37.5	13 13.5	0 0.0	13 13.5	49 51.0	3.43
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(37)	4 10.8	2 5.4	14 37.8	12 32.4	5 13.5	0 0.0	6 16.2	17 45.9	3.32
	1000人以上	(59)	4 6.8	3 5.1	20 33.9	24 40.7	8 13.6	0 0.0	7 11.9	32 54.2	3.49

[TABLE037]

Q25S6 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。  
[AI活用により、お客様をお待たせする時間が短くなっていると感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(97)	12 12.4	7 7.2	31 32.0	34 35.1	13 13.4	0 0.0	19 19.6	47 48.5	3.30
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(38)	7 18.4	2 5.3	12 31.6	11 28.9	6 15.8	0 0.0	9 23.7	17 44.7	3.18
	1000人以上	(59)	5 8.5	5 8.5	19 32.2	23 39.0	7 11.9	0 0.0	10 16.9	30 50.8	3.37

[TABLE038]

Q25S7 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。

[AI活用により、ストレスや精神的な負担が軽くなったと感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(92)	9	3	33	34	13	0	12	47	
			9.8	3.3	35.9	37.0	14.1	0.0	13.0	51.1	3.42
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(35)	4	0	14	14	3	0	4	17	
			11.4	0.0	40.0	40.0	8.6	0.0	11.4	48.6	3.34
	1000人以上	(57)	5	3	19	20	10	0	8	30	
			8.8	5.3	33.3	35.1	17.5	0.0	14.0	52.6	3.47

[TABLE039]

Q25S8 Q24で回答した生成AI/AIツールの活用について、現場の感覚としてどの程度あてはまりますか。

[AIに頼りすぎてしまい、自分で考えたり判断したりする機会が減っていると感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(97)	20	19	31	18	9	0	39	27	
			20.6	19.6	32.0	18.6	9.3	0.0	40.2	27.8	2.76
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(38)	6	5	13	12	2	0	11	14	
			15.8	13.2	34.2	31.6	5.3	0.0	28.9	36.8	2.97
	1000人以上	(59)	14	14	18	6	7	0	28	13	
			23.7	23.7	30.5	10.2	11.9	0.0	47.5	22.0	2.63

[TABLE040]

Q26 消費者対応業務におけるAI活用の「効果」を、どの指標で測定・確認していますか。当てはまるものをすべてお選びください。

		全体	平均応答時間 (Average Speed of Answer)	平均処理時間 (Average Handling Time)	1件あたりコスト (Cost per Contact)	自己解決率・AI完結率 (Self-Service Resolution / Containment Rate)	一次解決率 (First Contact Resolution)	問い合わせ件数・チャネル別構成	顧客満足度 (CS/NPS 等)	顧客努力指標 (Customer Effort Score 等)	苦情件数・エスカレーション件数	オペレーター生産性指標	従業員エンゲージメント指標	売上・収益関連指標	特にAI活用の効果を指標としては測定していない	該当なし (当てはまるものはない/把握していない)	回答個数平均
全体		(105)	17	45	10	16	9	16	9	7	11	5	3	24	17		
			16.2	42.9	9.5	15.2	8.6	15.2	8.6	6.7	10.5	4.8	2.9	22.9	16.2	1.64	
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(40)	6	13	1	7	5	4	5	1	4	3	1	14	7		
			15.0	32.5	2.5	17.5	12.5	10.0	12.5	0.0	2.5	10.0	7.5	2.5	35.0	17.5	1.60
	1000人以上	(65)	11	32	9	9	4	12	4	6	7	2	2	10	10		
			16.9	49.2	13.8	13.8	6.2	18.5	6.2	9.2	10.8	3.1	3.1	15.4	15.4	1.66	

[TABLE041]

Q27S1 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、業務効率が向上している（同じ人数でより多くの問い合わせを処理できている、残業が減っている等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(102)	3 2.9	2 2.0	15 14.7	59 57.8	23 22.5	0 0.0	5 4.9	82 80.4	3.95
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(39)	1 2.6	0 0.0	8 20.5	22 56.4	8 20.5	0 0.0	1 2.6	30 76.9	3.92
	1000人以上	(63)	2 3.2	2 3.2	7 11.1	37 58.7	15 23.8	0 0.0	4 6.3	52 82.5	3.97

[TABLE042]

Q27S2 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、お客様の利便性が向上している（24時間対応、待ち時間の短縮、好きなチャネルを選ぶ等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(91)	28 30.8	3 3.3	30 33.0	21 23.1	9 9.9	0 0.0	31 34.1	30 33.0	2.78
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(34)	12 35.3	3 8.8	3 10	5 14.7	4 11.8	0 0.0	15 44.1	9 26.5	2.59
	1000人以上	(57)	16 28.1	0 0.0	20 35.1	16 28.1	5 8.8	0 0.0	16 28.1	21 36.8	2.89

[TABLE043]

Q27S3 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、お客様との関係性（親近感・信頼・ロイヤルティ）が高まっている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(84)	24 28.6	6 7.1	44 52.4	9 10.7	1 1.2	0 0.0	30 35.7	10 11.9	2.49
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(33)	10 30.3	3 9.1	16 48.5	4 12.1	0 0.0	0 0.0	13 39.4	4 12.1	2.42
	1000人以上	(51)	14 27.5	3 5.9	28 54.9	5 9.8	1 2.0	0 0.0	17 33.3	6 11.8	2.53

[TABLE044]

Q27S4 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、対応品質の一貫性が高まっている（担当者による説明のばらつきが減っている等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(93)	17 18.3	3 3.2	33 35.5	29 31.2	11 11.8	0 0.0	20 21.5	40 43.0	3.15
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(36)	6 16.7	1 2.8	13 36.1	10 27.8	6 16.7	0 0.0	7 19.4	16 44.4	3.25
	1000人以上	(57)	11 19.3	2 3.5	20 35.1	19 33.3	5 8.8	0 0.0	13 22.8	24 42.1	3.09

[TABLE045]

Q27S5 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、コスト効率が向上している（運営コストの削減につながっている 等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(88)	15 17.0	4 4.5	41 46.6	20 22.7	8 9.1	0 0.0	19 21.6	28 31.8	3.02
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(32)	8 25.0	2 6.3	15 46.9	6 18.8	1 3.1	1 0.0	10 31.3	7 21.9	2.69
	1000人以上	(56)	7 12.5	2 3.6	26 46.4	14 25.0	7 12.5	0 0.0	9 16.1	21 37.5	3.21

[TABLE046]

Q27S6 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、データ活用や意思決定の質が向上している（VOCの分析や改善テーマの抽出がしやすくなっている 等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(94)	9 9.6	2 2.1	24 25.5	42 44.7	17 18.1	0 0.0	11 11.7	59 62.8	3.60
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(36)	3 8.3	0 0.0	10 27.8	16 44.4	7 19.4	0 0.0	3 8.3	23 63.9	3.67
	1000人以上	(58)	6 10.3	2 3.4	14 24.1	26 44.8	10 17.2	0 0.0	8 13.8	36 62.1	3.55

[TABLE047]

Q27S7 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、従業員の心理的負担が軽減している（ストレスや精神的な疲労感が減っている 等）]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(94)	10 10.6	7 7.4	29 30.9	39 41.5	9 9.6	0 0.0	17 18.1	48 51.1	3.32
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(36)	3 8.3	4 11.1	11 30.6	15 41.7	3 8.3	0 0.0	7 19.4	18 50.0	3.31
	1000人以上	(58)	7 12.1	3 5.2	18 31.0	24 41.4	6 10.3	0 0.0	10 17.2	30 51.7	3.33

[TABLE048]

Q27S8 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。  
 [AI活用により、従業員のスキル向上や新しい役割へのチャレンジ機会が増えている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(95)	10 10.5	6 6.3	23 24.2	44 46.3	12 12.6	0 0.0	16 16.8	56 58.9	3.44
【従業員規模別（1000人区分）】	1000人未満	(36)	3 8.3	2 5.6	10 27.8	18 50.0	3 8.3	0 0.0	5 13.9	21 58.3	3.44
	1000人以上	(59)	7 11.9	4 6.8	13 22.0	26 44.1	9 15.3	0 0.0	11 18.6	35 59.3	3.44

[TABLE049]

Q27S9 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AI活用により、新たなサービスやビジネスの可能性が広がっている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(92)	12 13.0	5 5.4	34 37.0	30 32.6	11 12.0	0 0.0	17 18.5	41 44.6	3.25
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(34)	4 11.8	4 11.8	15 44.1	8 23.5	3 8.8	0 0.0	8 23.5	11 32.4	3.06
	1000人以上	(58)	8 13.8	1 1.7	19 32.8	22 37.9	8 13.8	0 0.0	9 15.5	30 51.7	3.36

[TABLE050]

Q27S10 貴社におけるAI活用の「総合的な手応え」について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AI活用が原因でお客様の不信任・不満が高まる場面もある]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(88)	37 42.0	10 11.4	35 39.8	5 5.7	1 1.1	0 0.0	47 53.4	6 6.8	2.13
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(33)	13 39.4	4 12.1	13 39.4	3 9.1	0 0.0	0 0.0	17 51.5	3 9.1	2.18
	1000人以上	(55)	24 43.6	6 10.9	22 40.0	2 3.6	1 1.8	0 0.0	30 54.5	3 5.5	2.09

[TABLE051]

Q28S1 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AI活用により、カスハラや過度な苦情対応の状況は全体として改善している]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(78)	37 47.4	7 9.0	31 39.7	2 2.6	1 1.3	0 0.0	44 56.4	3 3.8	2.01
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(29)	12 41.4	1 3.4	15 51.7	1 3.4	0 0.0	0 0.0	13 44.8	1 3.4	2.17
	1000人以上	(49)	25 51.0	6 12.2	16 32.7	1 2.0	1 2.0	0 0.0	31 63.3	2 4.1	1.92

[TABLE052]

Q28S2 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AIが一次受付などを担うことで、感情的なお客様に直接対応する機会が減っている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(75)	45 60.0	6 8.0	23 30.7	1 1.3	0 0.0	0 0.0	51 68.0	1 1.3	1.73
【従業員規模別 (1000人区分)】	1000人未満	(28)	15 53.6	3 10.7	10 35.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	18 64.3	0 0.0	1.82
	1000人以上	(47)	30 63.8	3 6.4	13 27.7	1 2.1	0 0.0	0 0.0	33 70.2	1 2.1	1.68

[TABLE053]

Q28S3 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AI活用により、カスハラが従業員のストレス・心理的負担・離職意向に与える影響が軽減していると感じる]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(76)	36 47.4	5 6.6	25 32.9	9 11.8	1 1.3	0 0.0	41 53.9	10 13.2	2.13
【従業員規模別(1000人区分)】	1000人未満	(27)	14 51.9	1 3.7	9 33.3	3 11.1	0 0.0	0 0.0	15 55.6	3 11.1	2.04
	1000人以上	(49)	22 44.9	4 8.2	16 32.7	6 12.2	1 2.0	0 0.0	26 53.1	7 14.3	2.18

[TABLE054]

Q28S4 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AI活用により、カスハラ事案の記録・証拠化や、上長・専門部署へのエスカレーションがしやすくなっている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(80)	35 43.8	3 3.8	26 32.5	12 15.0	4 5.0	0 0.0	38 47.5	16 20.0	2.34
【従業員規模別(1000人区分)】	1000人未満	(29)	14 48.3	1 3.4	10 34.5	3 10.3	1 3.4	0 0.0	15 51.7	4 13.8	2.17
	1000人以上	(51)	21 41.2	2 3.9	16 31.4	9 17.6	3 5.9	0 0.0	23 45.1	12 23.5	2.43

[TABLE055]

Q28S5 AI活用がカスハラや過度な苦情対応に与えている影響について、次の各項目はどの程度あてはまりますか。

[AIによる対応への不満が、人による二次対応の際の苦情や攻撃的な言動として強く表れることが増えている]

		全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体		(74)	43 58.1	7 9.5	24 32.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	50 67.6	0 0.0	1.74
【従業員規模別(1000人区分)】	1000人未満	(28)	16 57.1	4 14.3	8 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	20 71.4	0 0.0	1.71
	1000人以上	(46)	27 58.7	3 6.5	16 34.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	30 65.2	0 0.0	1.76

【AI活用の有無別】 ※Q6～Q20 (Q21以降はAI活用企業のみ回答のため)

[TABLE001]

Q6 貴社の「消費者対応部門」が担っている主な業務をすべてお選びください。

	全体	商品・サービスの内容・使い方に関する問い合わせ対応	購入前の相談・商品選定のアドバイス	苦情・トラブル相談への対応	事故・不具合・全・リコール等に関する受付・初期対応	契約・申込・購入の受付 (電話・Web・店頭など)	解約・契約内容の変更・更新・住所変更など各種手続きの受付	料金・請求方法などに関する問い合わせ対応	Webサイト・会員ページ・アプリ等の操作サポート (ID・パスワード含む)	キャンペーン・ポイント・会員制度などに関する問い合わせ対応	アウトバウンドでのフォロー連絡・リコール/回収のお知らせ等	お客様の声 (VOC) の収集・整理・分析、および社内へのフィードバック	FAQ・マニュアル・ナレッジ・チャット回答などの更新	対応品質のモニタリング、評価、教育 (研修・OJT等)	消費者事故・トラブル情報の社内共有と再発防止・啓発 (注意喚起資料の作成等)	該当なし (当てるものは無い/把握していない)	その他	回答個数平均
全体	(261)	245 93.9	182 69.7	253 96.9	203 77.8	51 19.5	57 21.8	67 25.7	76 29.1	115 44.1	60 23.0	244 93.5	197 75.5	152 58.2	143 54.8	1 0.4	11 4.2	7.88
【AI活用の有無別】																		
AI活用企業	(105)	103 98.1	81 77.1	104 99.0	82 78.1	26 24.8	30 28.6	31 29.5	39 37.1	58 55.2	30 28.6	101 96.2	89 84.8	79 75.2	62 59.0	0 0.0	5 4.8	8.76
AI非活用企業	(156)	142 91.0	101 64.7	149 95.5	121 77.6	25 16.0	27 17.3	36 23.1	37 23.7	57 36.5	30 19.2	143 91.7	108 69.2	73 46.8	81 51.9	1 0.6	6 3.8	7.28

[TABLE002]

Q7 貴社の「消費者対応部門」における年間のお客様からの問い合わせ総件数 (おおよそ) を教えてください。

	全体	～1000件	1000～5000件	5000～1万件	1～3万件	3～5万件	5～10万件	10～15万件	15～20万件	20万件以上
全体	(257)	25 9.7	62 24.1	41 16.0	58 22.6	23 8.9	12 4.7	4 1.6	6 2.3	26 10.1
【AI活用の有無別】										
AI活用企業	(105)	5 4.8	20 19.0	14 13.3	24 22.9	10 9.5	8 7.6	2 1.9	3 2.9	19 18.1
AI非活用企業	(152)	20 13.2	42 27.6	27 17.8	34 22.4	13 8.6	4 2.6	2 1.3	3 2.0	7 4.6

[TABLE003]

Q8 現在利用している主な問い合わせチャネルをすべてお選びください。

	全体	電話 (有料・通話料無料電話)	手紙・はがき	eメール	チャットポット	有人チャット	LINE	ボイスポット	ビデオ通話	メタパース	LINE以外のSNS (Facebook、X等)	ホームページの所定フォーム	対面対応	FAX	アンケート調査	自社ECサイト	懇談会	該当なし (当てるものは無い/把握していない)	回答個数平均
全体	(261)	257 98.5	211 80.8	195 74.7	77 29.5	39 14.9	29 11.1	9 3.4	4 1.5	2 0.8	14 5.4	156 59.8	43 16.5	39 14.9	56 21.5	39 14.9	8 3.1	1 0.4	4.51
【AI活用の有無別】																			
AI活用企業	(105)	105 100.0	87 82.9	78 74.3	48 45.7	19 18.1	13 12.4	8 7.6	2 1.9	2 1.9	2 7.6	8 64.8	19 18.1	18 17.1	25 23.8	15 14.3	5 4.8	0 0.0	4.95
AI非活用企業	(156)	152 97.4	124 79.5	117 75.0	29 18.6	20 12.8	16 10.3	1 0.6	2 1.3	0 0.0	6 3.8	88 56.4	24 15.4	21 13.5	31 19.9	24 15.4	3 1.9	1 0.6	4.22

[TABLE004]

Q9 貴社の消費者対応部門でのAI活用の状況につき、もっとも当てはまるものをひとつ選んでください。

※「1~4」を選択した場合（AIを活用されていない企業様）は、Q20で終了となります。本設問で「5~7」を選択した場合（AIを活用されている企業）は、Q30まで回答していただくことになります（Q21~Q30の質問がAI活用企業の皆様への設問となります）。

	全体	1. 特になにもしていない	2. 情報収集はしているが、導入検討まで至っていない	3. 導入検討中である	4. 具体的な導入プランができている	5. 活用を開始したが、現在は休止している	6. 試験的に活用を始めている	7. 現在、活用中である	
全体	(261)	33 12.6	65 24.9	49 18.8	9 3.4	2 0.8	36 13.8	67 25.7	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(105)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 1.9	36 34.3	67 63.8
	AI非活用企業	(156)	33 21.2	65 41.7	49 31.4	9 5.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0

[TABLE005]

Q10 貴社における「AI活用・デジタル化推進」の体制について、最も近いものを1つお選びください。

	全体	社内にDX/ AI推進の専門組織があり、消費者対応部門のAI活用もそこで主導している	社内にDX/ AI推進の専門組織があり、消費者対応部門にも専任の担当者・チームがいる	社内にDX/ AI推進の専門組織はないが、消費者対応部門内にAI活用を推進・分析の専任（または専任者）がいる	専任の組織・専任者はいないが、消費者対応部門内にAI活用を担当する兼任の担当者がいる	上記のいずれにも該当せず、AI活用やデジタル化を推進する特定の組織・担当者は設けていない	
全体	(261)	88 33.7	41 15.7	7 2.7	37 14.2	88 33.7	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(105)	40 38.1	22 21.0	5 4.8	21 20.0	17 16.2
	AI非活用企業	(156)	48 30.8	19 12.2	2 1.3	16 10.3	71 45.5

[TABLE006]

Q11S1 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。

[データ・個人情報の取り扱い（AIツールに入力してよい情報・いけない情報、セキュリティ対策 等）]

	全体	ない	検討中	ある	
全体	(230)	54 23.5	30 13.0	146 63.5	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(97)	15 15.5	9 9.3	73 75.3
	AI非活用企業	(133)	39 29.3	21 15.8	73 54.9

[TABLE007]

Q11S2 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [AIであること／人であることの明示方法（お客様との対話で、AIか人かをどう伝えるか 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(214)	154 72.0	39 18.2	21 9.8
【AI活用の有 無別】	AI活用企業	(91)	61 67.0	15 16.5	15 16.5
	AI非活用企業	(123)	93 75.6	24 19.5	6 4.9

[TABLE008]

Q11S3 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [応答内容のチェック・修正、および人による最終確認のルール（どの範囲までAIに任せ、どのケースで必ず人が確認・上書きするか 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(226)	103 45.6	62 27.4	61 27.0
【AI活用の有 無別】	AI活用企業	(97)	33 34.0	24 24.7	40 41.2
	AI非活用企業	(129)	70 54.3	38 29.5	21 16.3

[TABLE009]

Q11S4 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [苦情・トラブル発生時の責任と対応手順（AIの誤回答・不適切回答があった場合の窓口・エスカレーション・対応フロー 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(220)	148 67.3	51 23.2	21 9.5
【AI活用の有 無別】	AI活用企業	(93)	53 57.0	23 24.7	17 18.3
	AI非活用企業	(127)	95 74.8	28 22.0	4 3.1

[TABLE010]

Q11S5 AI活用に関する社内ルール・ガイドラインで、次の各項目について定めていますか。  
 [生成AIを含むAIツールの業務利用ルール・教育（外部サービスの利用可否、業務利用時の注意点、従業員向け研修・ガイドライン 等）]

		全体	ない	検討中	ある
全体		(229)	73 31.9	54 23.6	102 44.5
【AI活用の有 無別】	AI活用企業	(100)	21 21.0	20 20.0	59 59.0
	AI非活用企業	(129)	52 40.3	34 26.4	43 33.3

[TABLE011]

Q12S1 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[情報システム部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(246)	34 13.8	11 4.5	40 16.3	64 26.0	97 39.4	0 0.0	45 18.3	161 65.4	3.73
【AI活用の有無別】	AI活用企業	4 3.8	2 1.9	9 8.7	27 26.0	62 59.6	0 0.0	6 5.8	89 85.6	4.36
	AI非活用企業	30 21.1	9 6.3	31 21.8	37 26.1	35 24.6	0 0.0	39 27.5	72 50.7	3.27

[TABLE012]

Q12S2 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[マーケティング部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(242)	99 40.9	24 9.9	58 24.0	39 16.1	22 9.1	0 0.0	123 50.8	61 25.2	2.43
【AI活用の有無別】	AI活用企業	38 37.3	10 9.8	24 23.5	21 20.6	9 8.8	0 0.0	48 47.1	30 29.4	2.54
	AI非活用企業	61 43.6	14 10.0	34 24.3	18 12.9	13 9.3	0 0.0	75 53.6	31 22.1	2.34

[TABLE013]

Q12S3 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[広報・IR部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(239)	100 41.8	19 7.9	63 26.4	28 11.7	29 12.1	0 0.0	119 49.8	57 23.8	2.44
【AI活用の有無別】	AI活用企業	40 40.0	6 6.0	25 25.0	15 15.0	14 14.0	0 0.0	46 46.0	29 29.0	2.57
	AI非活用企業	60 43.2	13 9.4	38 27.3	13 9.4	15 10.8	0 0.0	73 52.5	28 20.1	2.35

[TABLE014]

Q12S4 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[法務・コンプライアンス部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(240)	81 33.8	18 7.5	52 21.7	41 17.1	48 20.0	0 0.0	99 41.3	89 37.1	2.82
【AI活用の有無別】	AI活用企業	27 26.7	6 5.9	18 17.8	24 23.8	26 25.7	0 0.0	33 32.7	50 49.5	3.16
	AI非活用企業	54 38.8	12 8.6	34 24.5	17 12.2	22 15.8	0 0.0	66 47.5	39 28.1	2.58

[TABLE015]

Q12S5 AIの導入検討・実装・改善にあたり、次の部署とどの程度連携していますか。  
[人事・労務部門とは十分に連携できている]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(237)	107 45.1	26 11.0	72 30.4	23 9.7	9 3.8	0 0.0	133 56.1	32 13.5	2.16	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(100)	42 42.0	9 9.0	34 34.0	10 10.0	5 5.0	0 0.0	51 51.0	15 15.0	2.27
	AI非活用企業	(137)	65 47.4	17 12.4	38 27.7	13 9.5	4 2.9	0 0.0	82 59.9	17 12.4	2.08

[TABLE016]

Q13S1 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。  
※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。  
[1位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足(抵抗感)	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	79 30.3	28 10.7	20 7.7	61 23.4	32 12.3	21 8.0	6 2.3	5 1.9	3 1.1	6 2.3
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(105)	29 27.6	14 13.3	8 7.6	23 21.9	14 13.3	8 7.6	3 2.9	2 1.9	2 1.9
	AI非活用企業	(156)	50 32.1	14 9.0	12 7.7	38 24.4	18 11.5	13 8.3	3 1.9	3 1.9	4 0.6

[TABLE017]

Q13S2 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。  
※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。  
[2位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足(抵抗感)	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	46 17.6	48 18.4	30 11.5	54 20.7	23 8.8	25 9.6	8 3.1	10 3.8	13 5.0	4 1.5
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(105)	11 10.5	18 17.1	12 11.4	28 26.7	9 8.6	14 13.3	1 3.8	4 5.7	6 1.9
	AI非活用企業	(156)	35 22.4	30 19.2	18 11.5	26 16.7	14 9.0	11 7.1	7 4.5	6 4.5	7 1.3

[TABLE018]

Q13S3 AI活用に関して、現在もっとも大きいと感じる課題を上位3つお選びください。  
 ※1位～3位まで3つ回答してください。なお、該当する選択肢に順位を入れると、上に表示される設定となっています。  
 [3位]

	全体	導入・運用コスト	システム連携・データ基盤の不足	学習データ・ナレッジの不足	AIの応答精度・信頼性	個人情報・法令対応の不安	社内のAIリテラシー不足	現場の受容性不足(抵抗感)	顧客側の抵抗感・不信感	効果測定が難しい	経営層の理解・コミット不足
全体	(261)	41	51	33	40	19	22	12	12	21	10
		15.7	19.5	12.6	15.3	7.3	8.4	4.6	4.6	8.0	3.8
【AI活用の有無別】 AI活用企業	(105)	18	18	16	18	4	11	5	4	7	4
		17.1	17.1	15.2	17.1	3.8	10.5	4.8	3.8	6.7	3.8
AI非活用企業	(156)	23	33	17	22	15	11	7	8	14	6
		14.7	21.2	10.9	14.1	9.6	7.1	4.5	5.1	9.0	3.8

[TABLE019]

Q14 今後3年間（～2028年度）における消費者対応業務へのAI投資方針を教えてください。

	全体	大きく拡大する	やや拡大する	現状維持	縮小を検討する	AI活用は行わない方針である
全体	(185)	52	102	25	0	6
		28.1	55.1	13.5	0.0	3.2
【AI活用の有無別】 AI活用企業	(90)	30	48	12	0	0
		33.3	53.3	13.3	0.0	0.0
AI非活用企業	(95)	22	54	13	0	6
		23.2	56.8	13.7	0.0	6.3

[TABLE020]

Q15S1 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。  
 [一次窓口のAIチャットボット/ボイスボット（例：WebサイトやLINE上での自動チャット、電話をかけると最初に応答して用件をうかがうAI音声 等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(233)	43	7	38	60	85	0	50	145	3.59
		18.5	3.0	16.3	25.8	36.5	0.0	21.5	62.2	3.59
【AI活用の有無別】 AI活用企業	(97)	12	3	23	22	37	0	15	59	3.71
		12.4	3.1	23.7	22.7	38.1	0.0	15.5	60.8	3.71
AI非活用企業	(136)	31	4	15	38	48	0	35	86	3.50
		22.8	2.9	11.0	27.9	35.3	0.0	25.7	63.2	3.50

[TABLE021]

Q15S2 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。  
 [デジタルヒューマン/AIエージェントによる自律応対（例：CGキャラクターがAIだけで質問に答える「AIコンシェルジュ」等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均
全体	(224)	71	18	57	40	38	0	89	78	2.80
		31.7	8.0	25.4	17.9	17.0	0.0	39.7	34.8	2.80
【AI活用の有無別】 AI活用企業	(94)	23	11	26	13	21	0	34	34	2.98
		24.5	11.7	27.7	13.8	22.3	0.0	36.2	36.2	2.98
AI非活用企業	(130)	48	7	31	27	17	0	55	44	2.68
		36.9	5.4	23.8	20.8	13.1	0.0	42.3	33.8	2.68

[TABLE022]

Q15S3 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[オペレーター支援（要約・ナレッジ・文案生成等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(244)	14 5.7	3 1.2	10 4.1	58 23.8	159 65.2	0 0.0	17 7.0	217 88.9	4.41	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(104)	0 0.0	1 1.0	1 1.0	20 19.2	82 78.8	0 0.0	1 1.0	102 98.1	4.76
	AI非活用企業	(140)	14 10.0	2 1.4	9 6.4	38 27.1	77 55.0	0 0.0	16 11.4	115 82.1	4.16

[TABLE023]

Q15S4 今後特に強化したいAI活用領域について、どの程度の状況かを教えてください。

[カスハラ防止・心理的安全性向上のためのAIツール（例：暴言等の検知アラート、記録の自動化等）]

	全体	あてはまらない (+1.00)	ややあてはまらない (+2.00)	どちらともいえない (+3.00)	ややあてはまる (+4.00)	あてはまる (+5.00)	わからない	Bottom 2	Top 2	ウエイト平均	
全体	(233)	40 17.2	9 3.9	60 25.8	75 32.2	49 21.0	0 0.0	49 21.0	124 53.2	3.36	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(99)	20 20.2	4 4.0	22 22.2	33 33.3	20 20.2	0 0.0	24 24.2	53 53.5	3.29
	AI非活用企業	(134)	20 14.9	5 3.7	38 28.4	42 31.3	29 21.6	0 0.0	25 18.7	71 53.0	3.41

[TABLE024]

Q16 「人による対応」と「AIによる効率的対応」の今後のバランスについて、もっとも近い考え方をお選びください。

	全体	可能な限りAIに任せ、人による対応は最小限にする	一般的な問い合わせはAI、重要・高付加価値領域は人で対応する	基本的には人が対応し、AIは限定的な支援にとどめる	将来的にもAIはあまり利用するつもりはない	その他	
全体	(246)	10 4.1	134 54.5	93 37.8	6 2.4	3 1.2	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(102)	4 3.9	57 55.9	39 38.2	0 0.0	2 2.0
	AI非活用企業	(144)	6 4.2	77 53.5	54 37.5	6 4.2	1 0.7

[TABLE025]

Q17 AIエージェントやアバターの「人間らしさ」について、あなたのお考えに最も近いものを1つお選びください。

※AIエージェントとは、あらかじめ与えられた目的やルールに基づき、AIが人に代わって自律的に判断・対話・処理を行い、業務や問い合わせ対応を継続的に実行する仕組みです。  
 ※アバターとは、実在する人が遠隔から操作し、その人の動きや発話を反映して画面上に表現される分身的な存在で、対話や接客など人による対応を代行する手段です。

	全体	できるだけ人間に近い見た目や話し方が、親しみやすい望ましい	あまり人間らしくない方がよく、過度な人間らしさは誤解や過剰な期待を生むもので望ましくない	人とAIの違いが明確に説明されているのであれば、人間らしさがあっても問題ない	上記のどれとも言えない／特に考えはない	
全体	(261)	51 19.5	44 16.9	103 39.5	63 24.1	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(105)	24 22.9	18 17.1	45 42.9	18 17.1
	AI非活用企業	(156)	27 17.3	26 16.7	58 37.2	45 28.8

[TABLE026]

Q18 生成AI・AIエージェントを活用する際の懸念として、当てはまるものをすべてお選びください。

	全体	誤情報・ハルシネーション (AIが事実や根拠に基づかず、もっともらしい誤情報を生成してしまう現象) のリスク	差別的・不適切な表現のリスク	誰が責任を負うのかが不明瞭である	学習データの出どころが不透明である	顧客がAIか人かを誤解するリスクがある	従業員の仕事が奪われるのではないかという不安	該当なし (当てはまるものはない／把握していない)	回答個数平均	
全体	(261)	236 90.4	83 31.8	143 54.8	128 49.0	76 29.1	19 7.3	10 3.8	2.62	
【AI活用の有無別】	AI活用企業	(105)	97 92.4	31 29.5	46 43.8	43 41.0	29 27.6	7 6.7	2 1.9	2.41
	AI非活用企業	(156)	139 89.1	52 33.3	97 62.2	85 54.5	47 30.1	12 7.7	8 5.1	2.77