

消費者対応部門におけるAI活用に関する調査票（2025年度）

本調査は、消費者対応部門でのAI活用の取り組みについてお聞きします。

本調査における「AI活用」の定義

本調査でいう「AI活用」とは、入力（文章・音声・データ等）をもとに、AI（機械学習・自然言語処理・音声認識・生成AI等）が推論し、予測・内容（コンテンツ）・推奨・判断などの出力を生成する仕組みを指します。

回答に当たっての留意事項

本Excelシートは、Web上のアンケート回答システムからセキュリティ上等の理由で回答ができない方向けにご用意しております。もしくは、Webシステム上で回答の一時保存ができないため、回答の控えを記入するためのシートとしてご利用いただくことを想定しています。以下は、Excelフォームを活用して回答する上での留意事項です。

1. 設問数は、AIを活用されている企業は30問、AIを活用されていない企業は20問です。回答時間は、約15～30分です。
2. 回答必須項目には*（必須）印がついています。回答必須の項目については回答をお願いいたします。なお、選択肢型の回答は、□のセルのプルダウンメニューを選択すると、☑が選択できるようになっていますので、そちらをご利用ください。
3. 選択肢で「その他」を選んだ場合、ボックス内に具体的な記述の入力をお願いします。
4. ファイルの提出先・提出方法は以下の通りです。このEXCELファイルを添付の上、メールで送信してください。もしくは、本シートを出力して手書きで記入の上、PDFにさせていただきメールでお送りいただくか、FAXでお送りいただいても結構です。

メールの件名：2025AI調査 調査票（社名を記載）

提出先 Email：kenkyu@acap.or.jp

FAX：03-3353-5049

Q1. 会員番号をご記入ください。

*(必須)

Q2. 貴社（団体を含む・以下同じ）名をご記入ください。

*(必須)

Q3. 回答者氏名をご記入ください。

*(必須)

Q4. 貴社の業種を教えてください。

*(必須)

- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 食品 | <input type="checkbox"/> 機械・衣料 |
| <input type="checkbox"/> 化学・石油 | <input type="checkbox"/> 電機 |
| <input type="checkbox"/> 輸送機器 | <input type="checkbox"/> 精密機器 |
| <input type="checkbox"/> その他製造業 | <input type="checkbox"/> 流通・サービス |
| <input type="checkbox"/> 金融・保険 | <input type="checkbox"/> 電力・ガス・電話・通信 |
| <input type="checkbox"/> 運輸・旅行 | <input type="checkbox"/> 情報産業 |
| <input type="checkbox"/> 団体 | <input type="checkbox"/> その他 → <input type="text"/> |

Q5. 貴社の従業員規模（常勤の従業員数）について、該当する番号を一つだけ選んでお答えください。

*(必須)

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1～299人 | <input type="checkbox"/> 300～999人 |
| <input type="checkbox"/> 1000～2999人 | <input type="checkbox"/> 3000～4999人 |
| <input type="checkbox"/> 5000～9999人 | <input type="checkbox"/> 10000人以上 |

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。

*(必須)

- 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・支払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・啓発（注意喚起資料の作成等）
- その他↓

- 該当なし（当てはまるものはない/把握していない）

Q7. 「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。

*(必須)

- ~1000件
- 5000~1万件
- 3~5万件
- 10~15万件
- 20万件以上
- 1000~5000件
- 1~3万件
- 5~10万件
- 15~20万件

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。

*(必須)

- 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）

Q9. 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。

*(必須)

- 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

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。

*(必須)

- 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活用を担当する兼任の担当者がある
- 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

Q11. 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。

*(必須)

項目	ない	検討中	ある	わからない
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブル発生時の責任と対応手順（AIの誤回答・不適切応答があった場合の窓口・エスカレーション・対応フロー等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q12. 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。

*(必須)

項目	あてはまらない	ややあてはまらない	どちらともいえない	ややあてはまる	あてはまる	わからない
情報システム部門とは十分に連携できている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
マーケティング部門とは十分に連携できている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
広報・IR部門とは十分に連携できている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法務・コンプライアンス部門とは十分に連携できている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人事・労務部門とは十分に連携できている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q13. 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つまでお選びください。（順位付け：順位1~3）

*(必須)

項目	1位	2位	3位
導入・運用コスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
システム連携・データ基盤の不足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
学習データ・ナレッジの不足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIの応答精度・信頼性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報・法令対応の不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
社内のAIリテラシー不足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
現場の受容性不足（抵抗感）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
顧客側の抵抗感・不信任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
効果測定が難しい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
経営層の理解・コミット不足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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。

*(必須)

- | | |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 大きく拡大する | <input type="checkbox"/> やや拡大する |
| <input type="checkbox"/> 現状維持 | <input type="checkbox"/> 縮小を検討する |
| <input type="checkbox"/> AI活用は行わない方針である | <input type="checkbox"/> わからない |

Q15. 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。

*(必須)

項目	あてはまらない	ややあてはまらない	どちらともいえない	ややあてはまる	あてはまる	わからない
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
オペレーター支援（要約・ナレッジ・文案生成等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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。

*(必須)

- 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 → 右の欄に記入
- わからない

Q17. AIエージェントやアバター「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。

*(必須)

- 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
- 上記のどれも言えない／特に考えはない

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。

*(必須)

- 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不安
- 該当なし（当てはまるものはない／把握していない）

Q19. AI活用を通じて消費者対応部門の役割がどのように変化すると考えていますか。

【自由記述】

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。

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ほとんどない | <input type="checkbox"/> 年に数件程度 |
| <input type="checkbox"/> 月に数件程度 | <input type="checkbox"/> 週に数件程度 |
| <input type="checkbox"/> ほぼ毎日発生している | <input type="checkbox"/> わからない |

【分岐条件】 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。

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。

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。

*(必須)

- AIチャットボット（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）

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。

*(必須)

- 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
- その他 → 右の欄に記入
- 該当なし（当てはまるものはない／把握していない）

--

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。

*(必須)

- 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

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

*(必須)

- 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
- 対応品質のチェック・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）

Q25. 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。

*(必須)

項目	あてはまらない	ややあてはまらない	どちらともいえない	ややあてはまる	あてはまる	わからない
業務負荷の軽減に役立っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
応対品質のばらつきが減ったと感じる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新人・経験の浅いスタッフの育成に役立っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIの提案内容をおおむね信頼している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIがあることで、お客様対応そのものにより集中できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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。

*(必須)

- 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)

Q27. 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。

*(必須)

項目	あてはまらない	ややあてはまらない	どちらともいえない	ややあてはまる	あてはまる	わからない
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AI活用により、応対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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AI活用が原因でお客様の不快感・不満が高まる場面もある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q28. 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。

*(必須)

項目	あてはまらない	ややあてはまらない	どちらともいえない	ややあてはまる	あてはまる	わからない
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q29. 貴社の消費者対応部門におけるAI活用について、効果が表れている取り組みがあれば自由にお書きください。

【自由記述】

Q30. 貴社の消費者対応部門におけるAI活用について、うまくいっていないことや課題があれば自由にお書きください。

【自由記述】

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。