

生成 AI に対して、日本企業は「自動化よりも顧客理解」を重視 ジェネシス、CX における AI の利用状況に関する調査結果発表

東京—2024 年 9 月、人工知能 (AI) を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社 (本社: 東京都港区、代表取締役社長: ポール・伊藤・リッチー) は本日、日本企業の CX における AI の利用状況に関する調査結果を発表しました。この調査から、日本企業の 60% がすでに AI を導入しており、16.7% が導入を検討していることが明らかになりました。また、導入を検討している日本企業では、顧客の感情を理解する生成 AI の活用に重点を置いていることがわかりました。

AI 導入が一般的になりつつある CX 関連業務

ジェネシスが実施したこの調査では、AI を導入済みまたは導入を計画している企業の 57.4% が CX 業務に AI を使用、もしくは使用を検討しており、顧客体験戦略における AI 活用がすでに一般化しつつあることを示しています。また、CX に AI を導入している企業の 86.4% が「(AI を) 効果的に活用している」と回答しており、各社のビジネス目標の達成の背景には、AI の利活用が深く関わっていることがわかります。

生成 AI 活用によって、日本企業の CX 戦略は業務自動化から「顧客理解」へシフト

AI に対する期待としては、「応答時間の短縮や迅速なサービス提供 (54.7%)」「24/7 のサービス提供およびセルフサービスオプションの拡充 (51%)」など CX 業務の効率化を利点として挙げています。それに対して、生成 AI に対する最も高い期待は、「顧客理解の向上 (54.7%)」であり、「顧客対応などの自動化 (41%)」を大きく上回っています。企業は生成 AI の活用をきっかけに、顧客の感情を正確に理解し、よりパーソナライズされた体験を提供するための AI 活用にシフトする可能性があると言えます。

AI 導入における課題と懸念

一方で調査結果からは、AI 導入にはいくつかの懸念があることも明らかになりました。最も一般的な課題は技術を理解するスタッフの不足 (44.3%) であり、これは AI 導入の大きな障壁となっており、より良いトレーニングおよび採用の必要性を示しています。次いで、エラーや不正確さ (27.3%)、セキュリティリスク (21.7%) が主な懸念事項として挙げられており、AI には多くの利点がある一方で、その適切な活用には管理の必要性やさまざまなリスクが存在することを示しています。

また、CX 分野においては、「信頼の構築 (52.0%)」や「顧客の視点や感情の理解 (46.7%)」は AI では代替不可能とされており、AI が CX の多くの側面を向上させる一方で、特定の人間の要素は AI 技術では対応できない重要なものと捉えられている事実がこの調査結果から判明しました。AI が持つ可能性と限界を理解し、適切に活用することが企業の成功につながります。

「今回の調査から、CX 戦略における生成 AI の活用に対して、人間の感情を理解することが従来の生産性指標と同じ以上に重要視されているということが明らかになりました。日本企業は、生成 AI を活用して感情的な手がかりを解釈することで、企業は顧客との深いつながりを育むことができ、より共感的で反応の良い顧客体験を実現できます。」と、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは話しています。

調査概要

調査方法: 調査会社によるアンケート調査

調査期間: 2024年6月

対象者: 社員数が500人以上、係長以上の意思決定者300名

ジェネシスについて

ジェネシスは、顧客と従業員に最高の体験を生み出すことで、世界100カ国以上8000社を超える企業のロイヤリティとビジネス成果の改善を支えています。AIを活用した業界No.1のエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームであるGenesys Cloudを通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に未来のCXを提供し、共感性のあるパーソナライズした体験の提供を実現しています。クラウド・ネイティブの信頼性の高いオールインワン・プラットフォームであるGenesys Cloudは、適切なタイミングで適切な顧客体験を提供することで企業競争力を高めるとともに、従業員エンゲージメントの強化、効率化、業務改善を推進することで、企業の成長を加速させます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局(カーツメディアワークス内)

大木・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp