

# Press Release



2016年10月19日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモスとトランスコスモス・アナリティクス、 「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2016」を発表

39歳以下の「メッセージングアプリ」の利用意向は約6割にのぼり、Eメールを大幅に上回る

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)とトランスコスモス・アナリティクス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:河野洋一)は、消費者と企業のコミュニケーションの実態把握を目的に共同調査を実施し、「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2016」を発表しました。

調査結果は、インフォグラフィックを用いた特設ページで公開しており、レポートのダウンロードも可能です。

■ 「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2016」特設ページ

URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp/data/2016dec/>



■ 調査結果サマリー

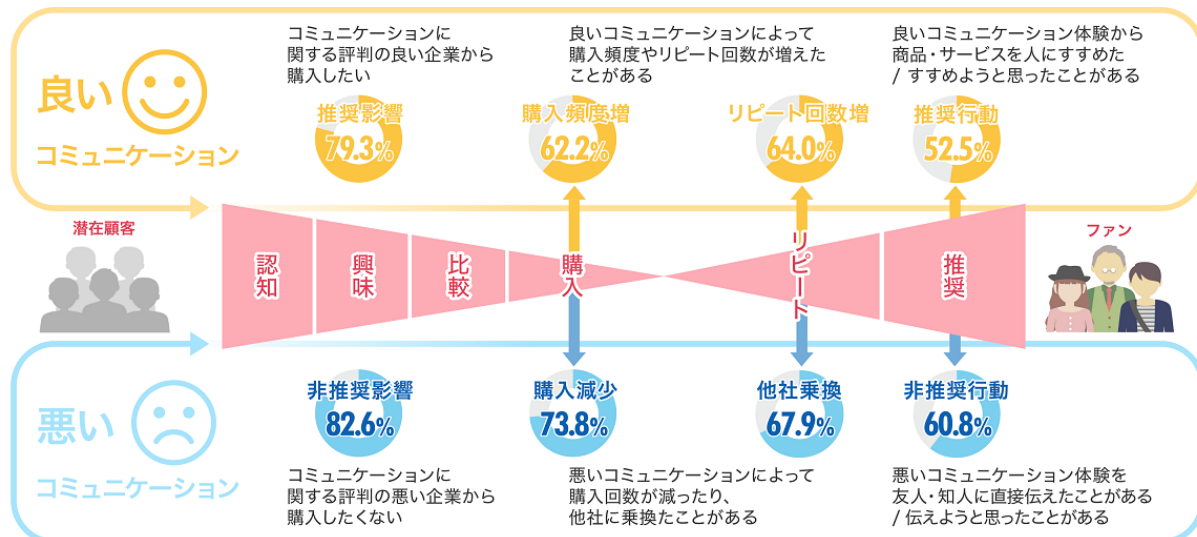
- 消費者対応の品質が企業の収益を左右する
- 企業とのデジタルコミュニケーションへの期待が高まっている
- 企業はアナログとデジタルの両方のコミュニケーション手段の提供が必要

コミュニケーション体験が企業の差別化になる

### 消費者対応の品質が企業の収益を左右する

企業との「良いコミュニケーション体験(満足・感動)」/「悪いコミュニケーション体験(不満・失望)」によって、3人に2人は購入やリピート購入時に消費行動やマインドが変化していました。また5割以上の人はその体験をクチコミによって広め、8割の人は企業の消費者コミュニケーションに関する評判を購入意思決定の判断材料にしていました。コミュニケーションの「良し悪し」が企業の収益を左右するといっても過言ではありません。(図1)

図1:企業とのコミュニケーションによる態度変容



消費者はコミュニケーションのデジタル化を求めている

## 企業とのデジタルコミュニケーションへの期待が高まっている

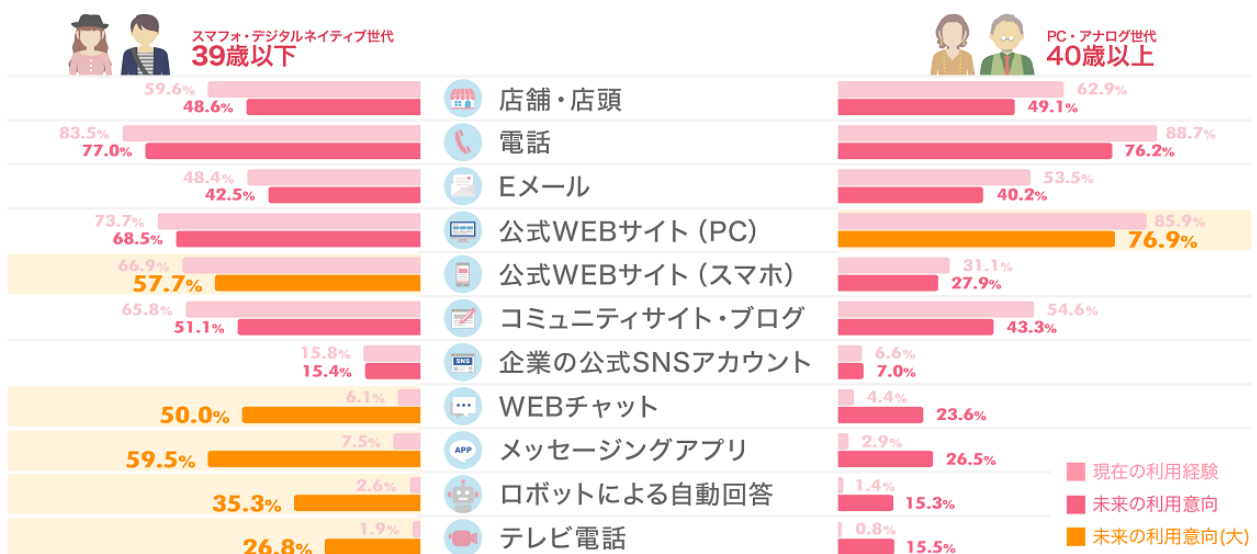
消費者間の日常的なコミュニケーションは、従来の「対面での会話」「電話」「Eメール」に加えて、「メッセージングアプリ」や「SNS」の利用が増えており、コミュニケーションチャネルのデジタル化が進んでいました。また、企業とのコミュニケーションにおいても、今後利用してみたいチャネルとして、「メッセージングアプリ」や「Webチャット」を中心としたデジタルコミュニケーションへの期待が高まっています。とくに39歳以下では、「メッセージングアプリ」の今後の利用意向は、約6割にのぼり、Eメールを大幅に上回っています。(図2)

消費者はコミュニケーションのオムニチャネル化に期待

## 企業はアナログとデジタルの両方のコミュニケーション手段の提供が必要

消費者のデジタルコミュニケーションへの期待は高まっていますが、「電話」「Webサイト」「Eメール」「店舗・店頭」などの従来チャネルでも一定以上の利用意向がありました。つまり、企業は、アナログ・デジタル双方に対応し、一貫性のあるコミュニケーション体験を提供していく必要性が高まっています。(図2)

図2: 企業とのコミュニケーションの実態と今後の利用意向



### 【調査概要】

- 調査方法 : インターネットアンケート
- 調査時期 : 2016年8月
- 調査地区 : 全国
- 調査対象 : 直近6ヶ月間のうちに企業とのコミュニケーションのある男女 (人口構成にあうよう割付・抽出)
- サンプル : 3,093

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です  
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

### (トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Webサイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界29カ国・163の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界46カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは高品質なBPOサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)