

ALSI 接客DXに関する意識調査の結果を発表 ～無人接客・遠隔接客導入企業の3割が「業務効率化」、「人件費削減」といった メリットを実感しているものの、故障時の対応や費用対効果が課題～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:永倉 仁哉、以下ALSI[アルシー])は、デジタル接客端末を導入している事業者250名を対象に、接客DXに関する意識調査「デジタル接客端末による無人接客・遠隔接客に対する意識調査」を実施いたしました。

■調査結果サマリー

- タブレットやディスプレイなどのデジタル接客端末を用いて、無人で接客する無人接客のメリットについては、「業務の効率化につながる」が28.0%で最も多く、次いで「人件費がかからない」が27.2%
- テレビ電話やチャットなどを用いて、遠隔地にいるオペレーターが接客サービスをオンライン上で実施する遠隔接客のメリットについては、「担当者が現地にいなくても良い」が29.6%で最も多く、次いで「人件費をおさえることができる」が26.8%
- 無人接客の課題については、「故障時のトラブル対応」が30.0%で最も多く、遠隔接客の課題も同様に「故障時のトラブル対応」が25.6%と最多

【調査概要】

調査名	デジタル接客端末による無人接客・遠隔接客に対する意識調査
調査実施期間	2023年9月27日～2023年9月29日
調査方法	Webアンケート方式(株式会社ネオマーケティングに委託)
調査対象	デジタル接客端末を導入している事業者250名
資料ダウンロード	https://www.alsi.co.jp/resources/whitepapers/Interplay-1

■調査の目的

昨今、タブレットやディスプレイなどのデジタル接客端末を用いて無人で接客する無人接客や、テレビ電話やチャットなどを用いて遠隔地にいるオペレーターが接客サービスをオンライン上で実施する遠隔接客などの接客DXの普及が進みました。現在では、非対面・非接触コミュニケーションの定着や人手不足の解消、インバウンド市場の再拡大などを背景に、その導入が拡大しています。ALSIでは、AIチャットボットや多言語翻訳といったさまざまな機能を搭載したリモート受付・接客システムである「InterPlay Elastic Framework」を提供しており、観光施設や自治体施設などの無人化・省人化などを支援しています。

このたび、デジタル接客端末を導入している事業者を対象に、デジタル接客端末による無人接客・遠隔接客のメリットや課題を把握するべく調査を実施しました。

■総論

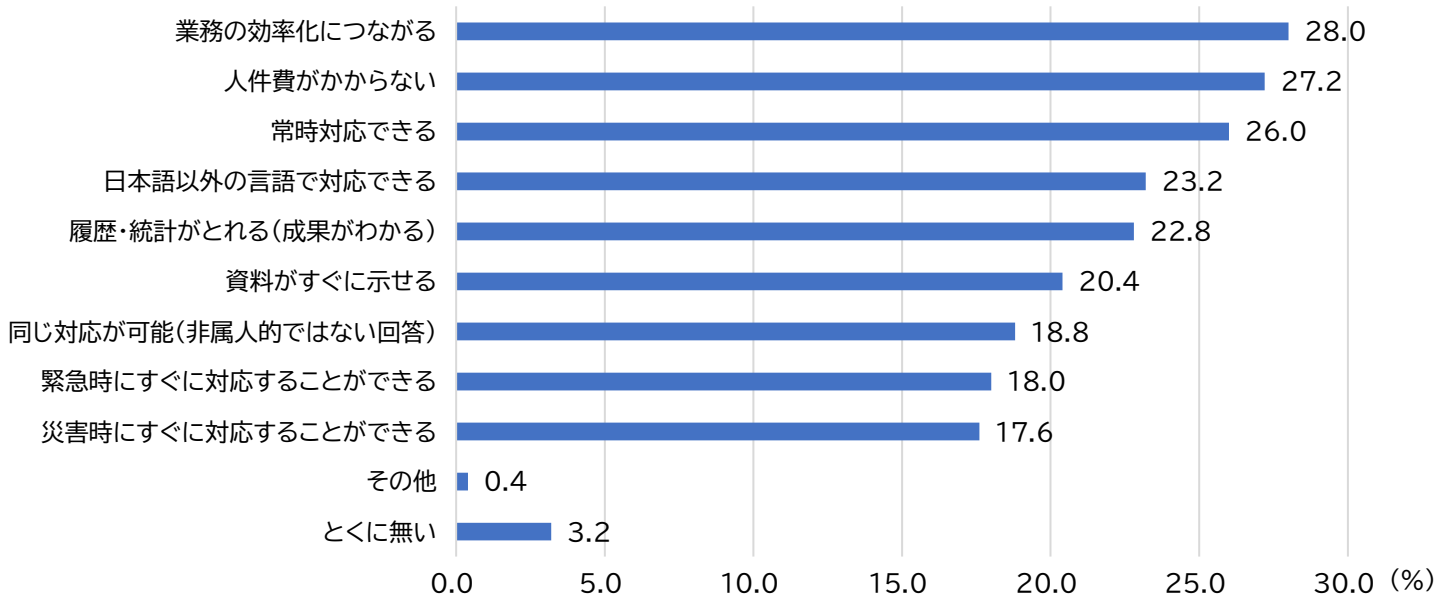
デジタル接客端末を導入している事業者に、無人接客のメリットについて聞いたところ、「業務の効率化につながる」が28.0%で最も多く、次いで「人件費がかからない」が27.2%となり、人手不足や人件費高騰への対策として評価されていることがわかりました。また、遠隔接客のメリットについて聞いたところ、「担当者が現地にいなくても良い」が29.6%で最も多く、次いで「人件費をおさえることができる」が26.8%となりました。一方、課題について聞いたところ、無人接客・遠隔接客ともに「故障時のトラブル対応」が最も多く、双方とも不測の事態の対応について事業者が不安を抱えている現状が明らかになりました。接客DX導入後の不安を払拭するための施策や機能が、個別最適化と持続性を担保するうえで重要であると考えられます。

なお、本調査の詳細は資料ダウンロードページよりダウンロードできます。デジタル接客端末を導入している事業者の調査以外にも、デジタル接客端末を導入していない事業者や利用者を対象とした調査結果もご紹介しております。ALSIでは今回の調査で明らかになった課題を解決するために、不測の事態の対応なども含めたシステムの導入・運用を支援してまいります。

デジタル接客端末による無人接客のメリットは、「業務の効率化につながる」が28.0%で最多

デジタル接客端末を導入している事業者250名を対象に、デジタル接客端末による無人接客について、事業者としてどのようなメリットがあると考えているか聞いたところ、「業務の効率化につながる」が28.0%で最も多く、次いで「人件費がかからない」が27.2%、「常時対応できる」が26.0%と続きました。

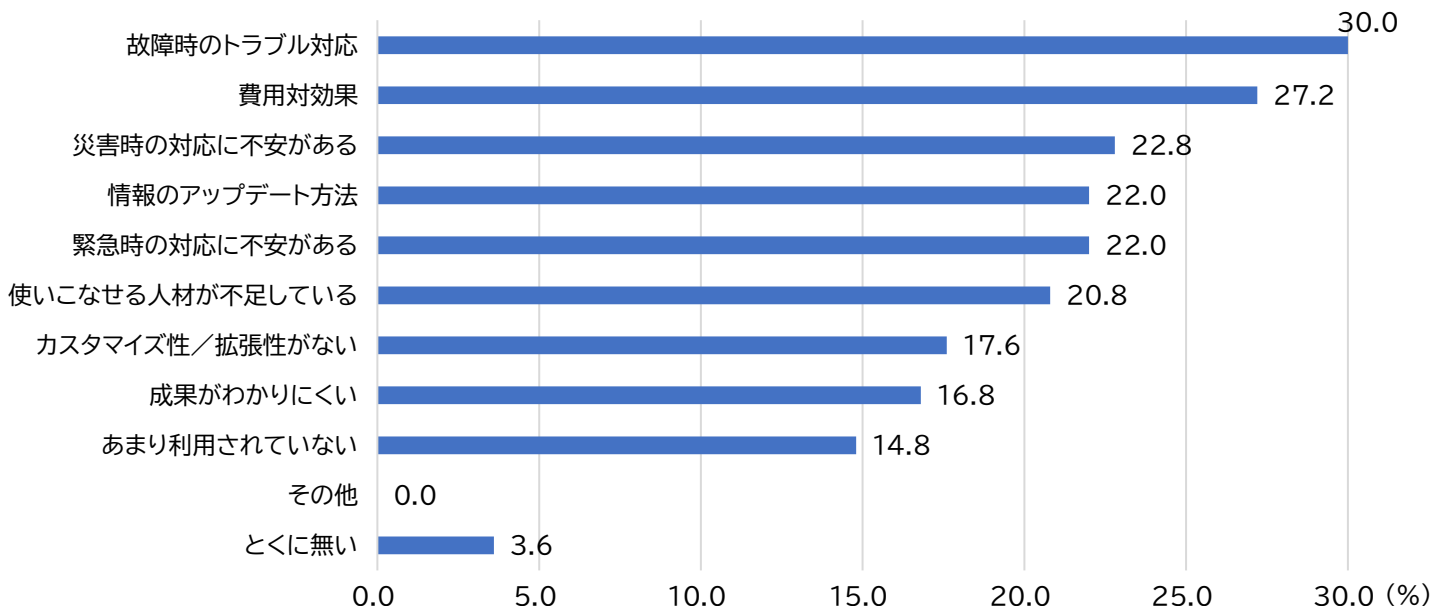
n=250／複数回答



デジタル接客端末による無人接客の課題は、「故障時のトラブル対応」が30.0%で最多

デジタル接客端末を導入している事業者250名を対象に、デジタル接客端末による無人接客について、事業者としてどのような課題があると考えているか聞いたところ、「故障時のトラブル対応」が30.0%で最も多く、次いで「費用対効果」が27.2%、「災害時の対応に不安がある」が22.8%と続きました。

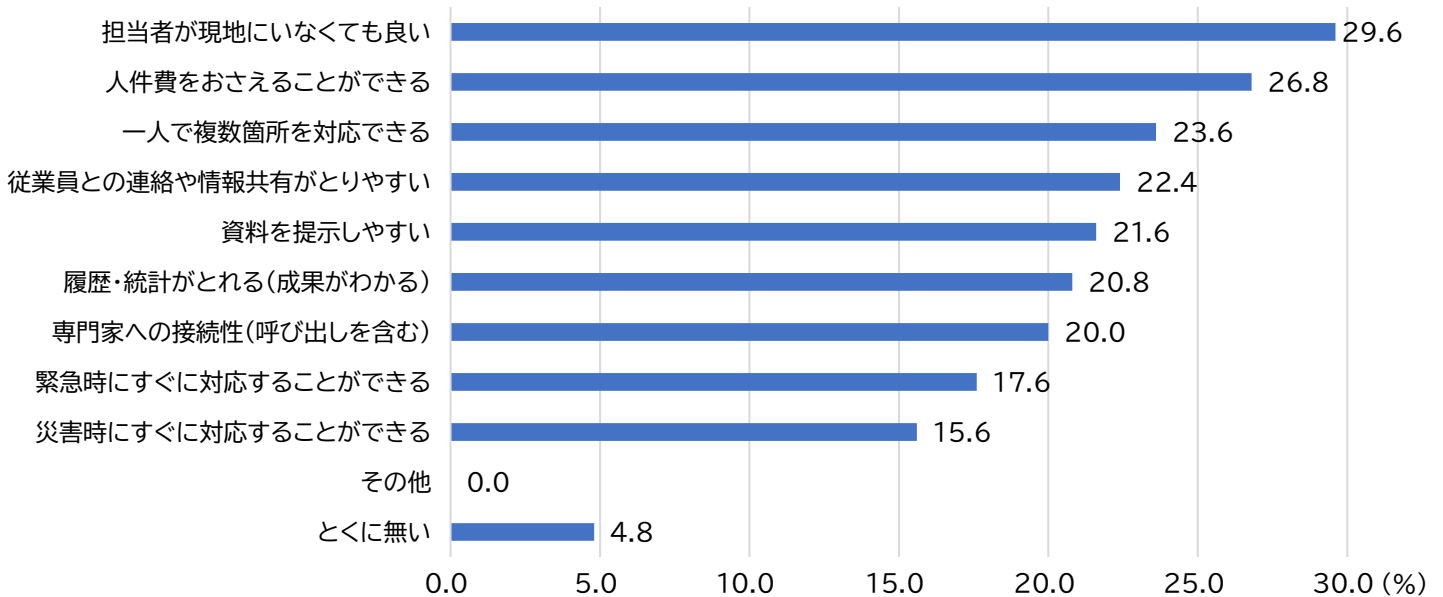
n=250／複数回答



デジタル接客端末による遠隔接客のメリットは、「担当者が現地にいなくても良い」が29.6%で最多

デジタル接客端末を導入している事業者250名を対象に、デジタル接客端末による遠隔接客について、事業者としてどのようなメリットがあると考えているか聞いたところ、「担当者が現地にいなくても良い」が29.6%で最も多く、次いで「人件費をおさえることができる」が26.8%、「一人で複数箇所を対応できる」が23.6%と続きました。

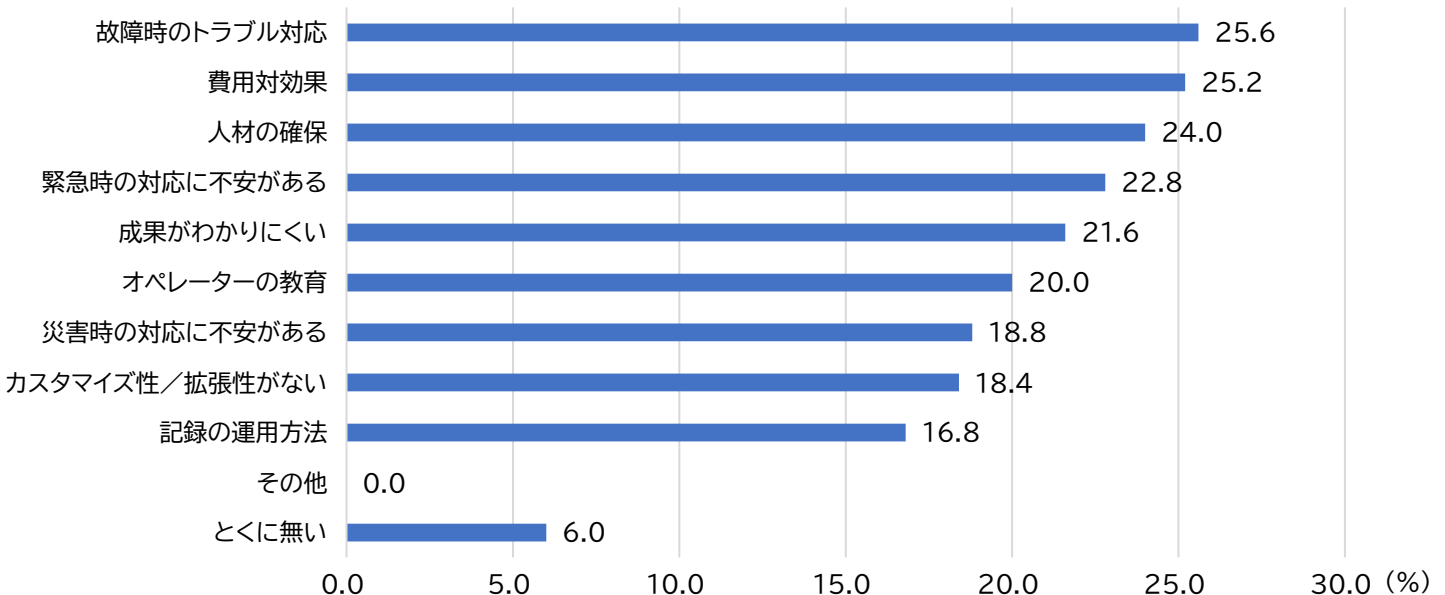
n=250／複数回答



デジタル接客端末による遠隔接客の課題は、「故障時のトラブル対応」が25.6%で最多

デジタル接客端末を導入している事業者250名を対象に、デジタル接客端末による遠隔接客について、事業者としてどのような課題があると考えているか聞いたところ、「故障時のトラブル対応」が25.6%で最も多く、次いで「費用対効果」が25.2%、「人材の確保」が24.0%と続きました。

n=250／複数回答



■デジタル接客端末による無人接客・遠隔接客のイメージ

無人接客とはタブレットやタッチディスプレイなどデジタル接客端末を用いて、人を介さずに接客することです。

遠隔接客とはデジタル接客端末から、テレビ電話やチャットなどを用いて遠隔地にいるオペレーターがオンラインで対応することです。

どちらも、コロナ禍を機に普及が進み、現在では、非対面・非接触コミュニケーションの定着や人手不足の解消、インバウンド市場の再拡大などを背景に、その導入が拡大しています。



無人接客イメージ



遠隔接客イメージ

■調査データについて

本調査以外にも、無人接客・遠隔接客利用者への意識調査(対象500名)、未導入事業者への意識調査(対象250名)も行っており、詳細データはこちらからダウンロードすることができます。

<https://www.alsi.co.jp/resources/whitepapers/Interplay-1>

■InterPlay Elastic Frameworkについて

InterPlay Elastic Frameworkサービスは、活用シーンに合わせてさまざまな機能を自由に組み合わせ利用できるリモート受付・接客システムです。管理者はノーコードで簡単に操作・設定することができます。機器の異常をリアルタイムで検知するリモート監視と、機器の修理・交換ができるセンドバック保守により、故障時の迅速な対応が可能です。また、利用ログや会話の音声ログを出力して来訪者分析に活用するなど、顧客満足度向上につながる充実したサービスを提供します。

<機能一覧>

- 基本機能/AI
サイネージ、インタラクティブサイネージ、顔識別、他システム連携、AIチャットボット、人感センサー
- コミュニケーション機能
WEBテレビ電話、テキストチャット、音声合成(TTS)、多言語翻訳、アバター、発話テキスト化(STT)
- 管理者機能
ログ出力、対話ログ(音声/テキスト)、コンテンツ管理、MDM(遠隔操作)

製品詳細 >> <https://www.alsi.co.jp/ai-iot/ai/>

■アルプス システム インテグレーション株式会社について

アルプス システム インテグレーション株式会社(ALSI[アルシー])は、電子部品からシステムソリューションまで手掛ける総合メーカー アルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990年に設立いたしました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「AI・IoTソリューション」を展開しております。今後もALSIは、IT環境の変化に素早く柔軟に対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

※掲載されている会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者から
のお問い合わせ先

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報課 黒澤 宏子・田代 竜馬
TEL:03-5499-8043 FAX:03-3726-7050 E-mail:pr@alsi.co.jp
〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>