

2024年12月6日

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

消費者部門が新たなステージへ！企業の消費者重視戦略が明らかに

—ACAP 研究所が、2024 年度「企業における消費者対応体制に関する実態調査」を発表—

公益社団法人消費者関連専門家会議（通称・ACAP、所在地：東京都新宿区、理事長：坂田祥治）ACAP 研究所は、企業における消費者対応体制の現状を明らかにし、改善を支援することを目的に 1999 年から定期的実施している「企業における消費者対応体制に関する実態調査」の 2024 年度版を発表しました。

2021 年以来 3 年ぶりとなる今回の調査では、消費者対応部門が単なる問合せ対応や苦情対応の枠を超え、企業の経営や事業戦略に貢献する部門へと進化していることが明らかになりました。

消費者対応では、AI 活用と人的対応を融合させた包括的なアプローチが求められるとともに、カスタマーハラスメント対策などの新たな課題にも積極的に取り組む必要が指摘されています。さらに、消費者対応から得られるデータを経営層が活用し、企業の競争力を高める取り組みがますます重要性を増しています。

ACAP は今回の調査結果を踏まえ、会員企業に対して消費者志向経営のさらなる深化を支援するため、情報提供や専門的な支援活動を一層強化してまいります。

1. 調査結果のポイント

- (1)経営層から消費者対応部門への期待が進化し、「ファンづくり」を通じたブランド価値向上と顧客との持続可能な関係構築が重視されるようになった。
- (2)企業における消費者志向経営の取り組みが深化し、「お客様の声のモニタリング」や「消費者情報を討議する会議」の導入が進み、経営層と現場の連携が大幅に促進された。
- (3)消費者対応部門における AI の業務効率化に対する期待は高い。業種や規模による差があるものの、「チャットボット」や「会話の自動テキスト化」など特定のツールが着実に普及し、効率化が進んだ。
- (4)カスタマーハラスメント対策として、難苦情のエスカレーション対応が 72.4%の企業で整備されている一方で、対応方針の策定や研修実施が課題。
- (5)企業の 74.6%が CX（顧客体験価値）に関心を示す一方、実際の取り組みは限定的であり、戦略的推進の余地が大きい。

2. 消費者対応部門の課題と今後の展望

本調査では、消費者対応部門が経営戦略の中核的役割を担い始めており、消費者志向経営を深化させる必要性が浮き彫りになりました。特に「お客様の声のモニタリング」や「消費者情報を討議する会

議」が増加し、顧客データの活用が経営と現場の連携強化に寄与しています。また、「ファンづくり」への関心が急増し、顧客との持続可能な関係構築が重要課題となっています。

デジタル技術の導入が進む一方で、苦情対応や個別要望などの共感が必要な領域での人的対応の重要性が再認識されました。さらに、CX（顧客体験価値）への注目が高まる一方で、取り組みの戦略化が求められています。

また、従業員支援としてメンタルケアやカスタマーハラスメント対策が進展しているものの、研修などの整備は課題として残されています。調査結果は、経営層のコミットメントのもとに、企業が柔軟で迅速な意思決定体制を構築する必要性を示唆しています。

◆詳細は、ACAP ホームページ URL: https://www.acap.or.jp/research/surveyreport_2024/ をご覧ください。

◆取材のご案内 ACAP 研究所成果報告会(公開 WEB 開催)12月16日(月)13:00~17:30
本調査結果の報告、研究会の成果報告をいたします。取材をご希望の方は、ACAP 事務局までご連絡ください。<https://www.acap.or.jp/activity/event/archives/20241216event/>

【調査実施概要】

(1)概要

○調査主体	ACAP 研究所
○調査期間	2024年7月24日~8月27日(前回調査2021年9月27日~10月27日)
○調査対象	ACAP 会員企業 483 社・団体
○回答数	338 社・団体(回答率 70.0%)
○調査方法	メールによる調査依頼、インターネット調査

(2)回答企業の業種分類

	n	%
全体	(338)	
1 食品	122	36.1
2 繊維・衣料	11	3.3
3 化学・石油	39	11.5
4 電機	4	1.2
5 輸送機器	7	2.1
6 精密機器	3	0.9
7 その他製造業	54	16.0
8 流通・サービス	35	10.4
9 金融・保険	26	7.7
10 電力・ガス・電話・通信	5	1.5
11 運輸・旅行	4	1.2
12 情報産業	4	1.2
13 団体	8	2.4
14 その他	16	4.7

【調査結果詳細】

(1)消費者対応部門の役割の進化(Q16)

調査では、消費者対応部門が企業の戦略的中核として期待されている現状が浮き彫りになりました。「ファンづくり」への関心が 2021 年の 58.9%から 82.2%に急増し、顧客との持続可能な関係構築を重視

する動きが顕著です。また、「お客様満足度向上や再購入促進」(93.9%)、「商品・サービス改善」(93.4%)が引き続き重要視され、消費者対応部門のデータが経営戦略に活用される流れが加速しています。

	2024年	2021年 n=316	(%)
1 お客様満足度の向上や再購入の促進	93.9	85.1	
2 他部門と連携したお客様の声にもとづく商品・サービスの改善や質の向上	93.4	91.5	
3 事業展開に関するリスクマネジメント	77.8	56.0	
4 事業活動へのフィードバック、経営への貢献	79.7	58.5	
5 企業の考えや取組み・姿勢の情報発信	63.7	37.7	
6 ファン作り・ロイヤルカスタマー作り	82.2	58.9	

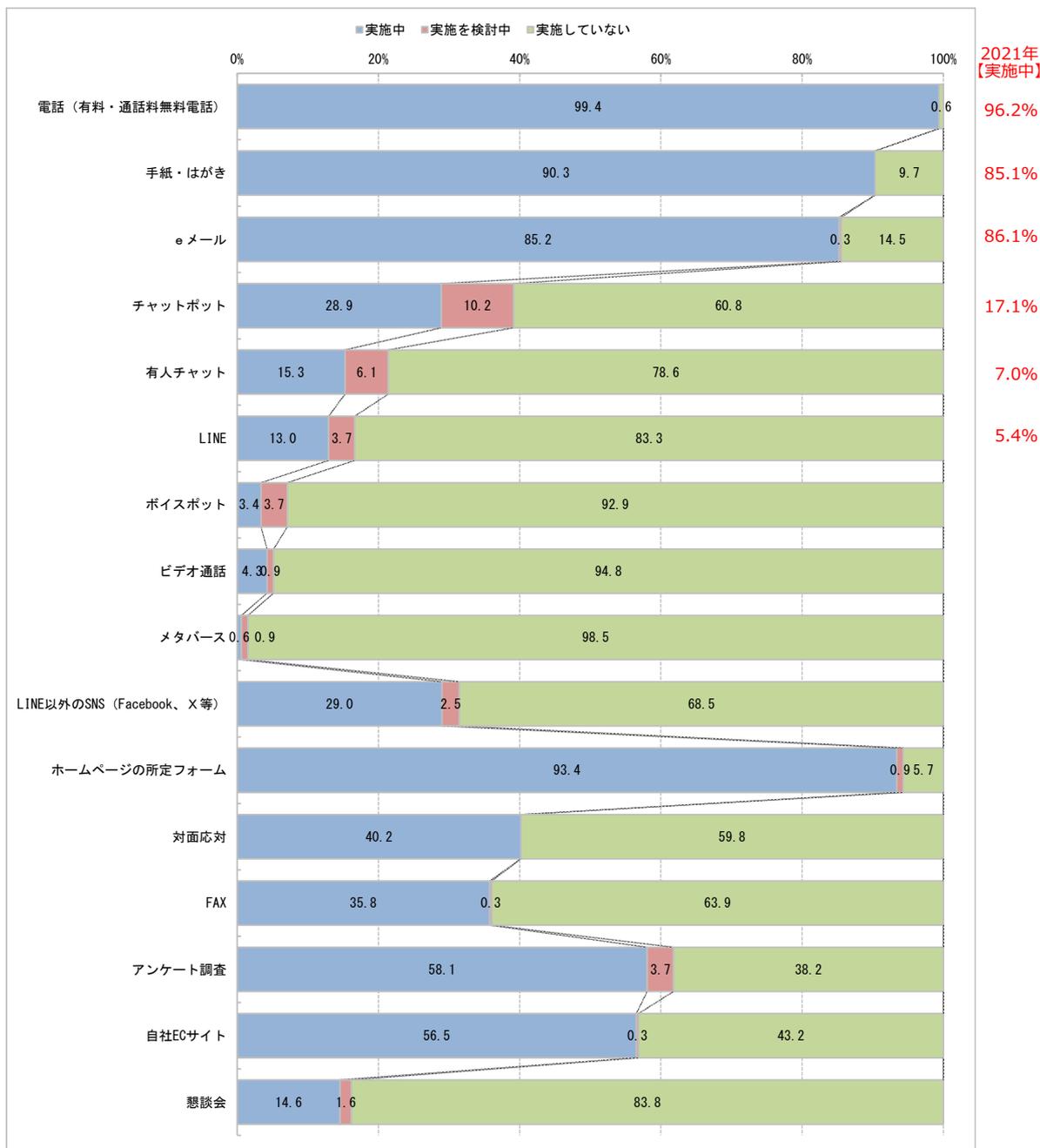
(2)経営層の消費者志向経営への関与(Q11-A)

「経営に重大な影響を及ぼす案件を経営層に届ける仕組み」がほぼ全企業で整備され、「お客様の声のモニタリング」が2021年の13.6%から50.8%に向上しました。さらに、「消費者情報を討議する会議」が48.1%から72.0%へと大幅に増加し、経営層と現場の連携が強化されています。消費者志向経営の推進に経営層がより関与しつつあることが示されました。

	2024年	2021年 n=316	(%)
1 消費者対応部門から、定期的に経営層に報告する仕組みがある。	89.6	86.7	
2 経営層によるお客様からの声のモニタリングが実施されている。	50.8	13.6	
3 お客様の声や消費者情報に関して討議する会議の場が設けられている。	72.0	48.1	
4 経営に重大な影響を及ぼす案件が発生した場合に、遅滞なく経営層に届く仕組みがある。	98.5	82.6	

(3)デジタル対応の進展と課題(Q20、Q35)

AIを活用した一次対応の効率化やチャットボットの利用が拡大(2021年の17.1%から28.9%)する一方で、AIによる高度な活用はまだ限定的です。

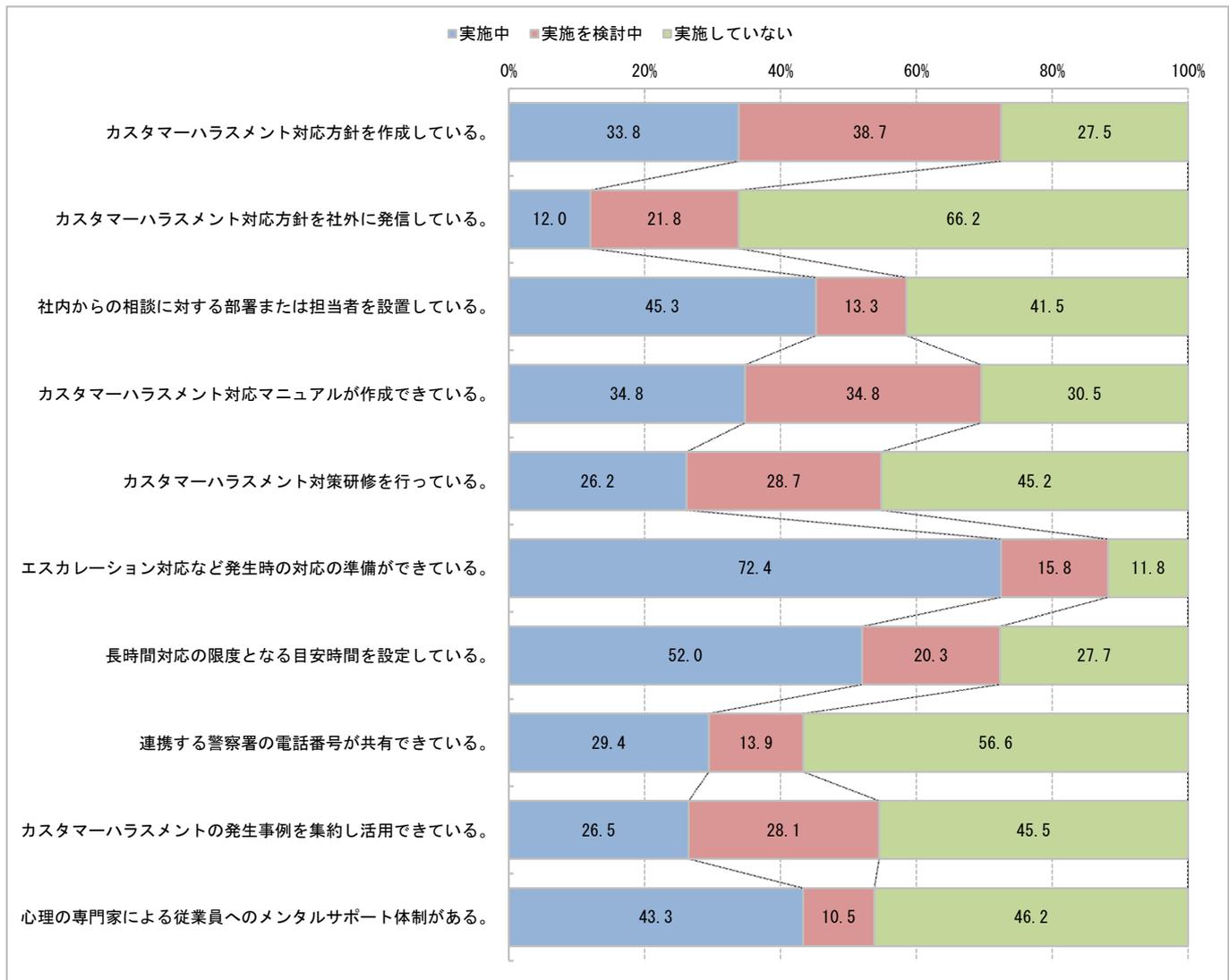


	全体	2021年【実施中】			上段：人、下段：%
		1 実施中	2 実施を検討中	3 実施していない	
1 お客様の質問に直接回答する。	(327)	26 8.0	47 14.4	254 77.7	12.3%
2 消費者対応担当者が回答する支援を行う。	(323)	26 8.0	68 21.1	229 70.9	6.0%
3 対応履歴の蓄積データから分析レポートを自動的に作成する。	(319)	10 3.1	49 15.4	260 81.5	3.7%

(4)従業員ケアとカスタマーハラスメントへの対応(Q32)

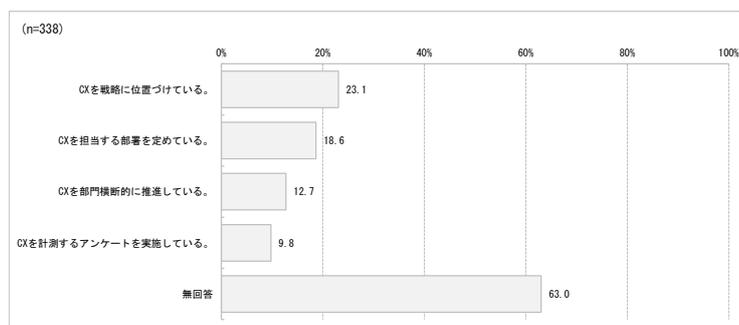
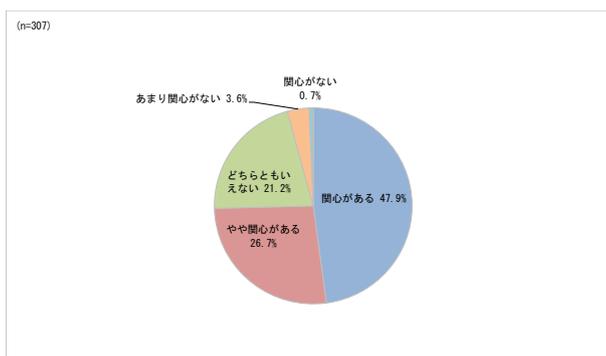
従業員ケアの実施率は72.5%に達し、従業員を支える環境が顧客対応の質を向上させています。また、カスタマーハラスメント（カスハラ）への対策については、72.4%の企業がエスカレーション対応を整備

している一方、対応方針の策定や研修の実施が遅れている企業も依然多い状況です。暴言や長時間拘束、不当要求などの迷惑行為が依然として課題であり、従業員の精神的負担軽減に向けた具体的な施策が求められています。



(5)CX(顧客体験価値)推進への関心と対応(Q40、Q42)

調査では、企業の74.6%がCXに「関心がある」と回答し、その重要性が認識されています。しかし、「CXを戦略に位置づけている」企業は23.1%にとどまり、全社的な推進が進んでいないことが課題として浮き彫りになりました。特に、非製造業や大企業での取り組みが先行しており、今後は全企業での普及が期待されます。CXの向上は顧客ロイヤルティと収益性の向上に直結するため、さらなる推進が求められます。



◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 626 名(485 社)。全会員数746 名 (2024年 11 月 20 日現在)
理事長	坂田 祥治 (さかた よしはる) 明治安田生命保険相互会社
特別顧問	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学総合政策学部特任教授
所在地等	<p>【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp</p> <p>【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p>