

【goo AI x DESIGN 調べ】チャットボットの利用に関する調査 ユーザー&企業担当者がチャットボットに求めることは？

NTTレゾナント株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：楠木 健、以下 NTTレゾナント)が提供するチャットボットソリューション「goo AI x DESIGN(グーエーアイクロスデザイン)」は、チャットボットの利用経験があるユーザーと、導入経験のある企業担当者それぞれに「チャットボット」に関する調査^(*)を実施。ユーザーと企業担当者それぞれに調査したことで、よりチャットボットのメリットや課題が明らかになりました。以下、調査結果の一部を公開します。

なお、調査レポートの詳細は以下からダウンロードいただけます。

ユーザー向け調査：https://aixdesign.goo.ne.jp/material/01_report.html

企業担当者向け調査：https://aixdesign.goo.ne.jp/material/02_report.html

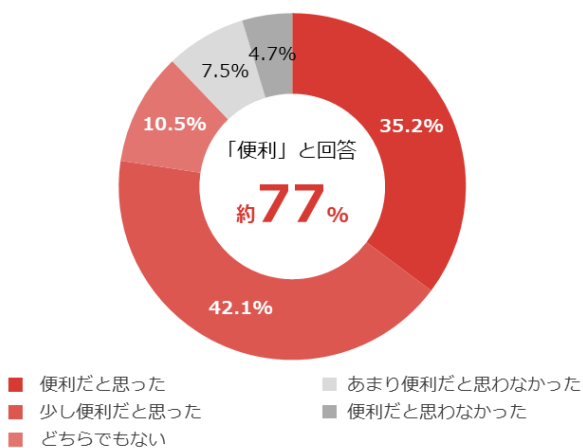
1. チャットボットは便利、あったほうが好印象

「チャットボットを利用して便利だと思ったか」という質問に対し、「便利だと思った」「少し便利だと思った」ユーザーは合計で77%に達しました。

「チャットボットを利用するブランドへのイメージ」については、「新しいことにチャレンジしている」が39.5%で最多。2位に「先進的」(33.4%)、3位には「サポート体制がしっかりしている・安心感がある」(30.2%)が続き、企業のチャレンジを評価する声の方がサポートの手厚さを評価する声よりも多い結果となりました。

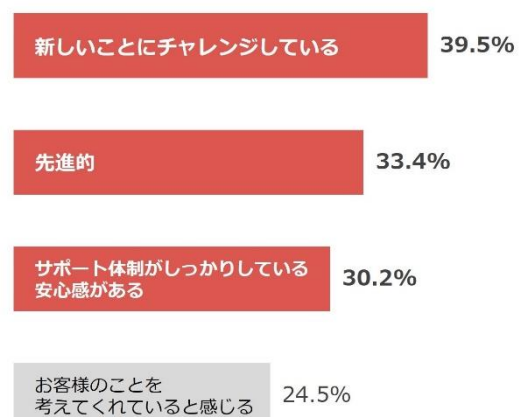
このことから、多くのユーザーがチャットボットを便利に感じており、チャットボットを導入する企業に好印象を持っている様子がうかがえました。

チャットボットを利用して便利だと思えましたか？ (n=1,030)



チャットボットを導入しているブランドへのイメージは？

(複数選択可/ n=1,030)



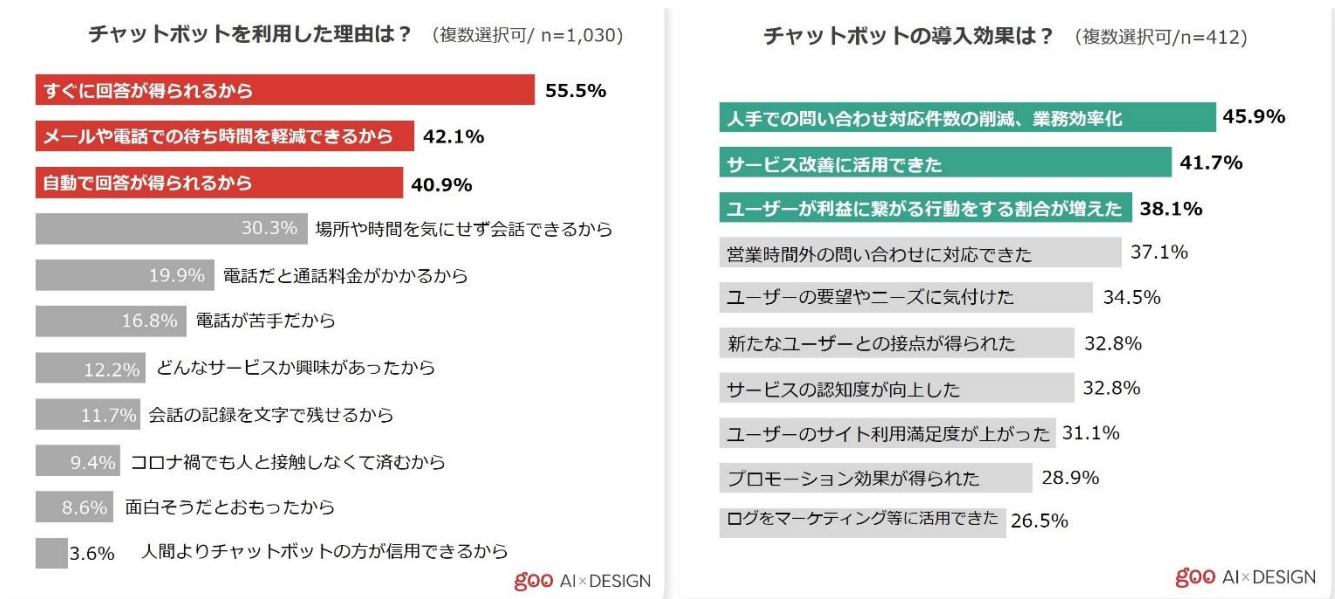
左：グラフ1「チャットボットを利用して便利だと思ったか」(ユーザー)
右：グラフ2「チャットボットを導入するブランドへのイメージ」(ユーザー)

2. チャットボットの導入はユーザーと導入企業の双方にメリットあり

「チャットボットを利用する理由」についてユーザーに調査したところ、「すぐに回答が得られるから」が55.5%で最多に。他にも、「メールや電話での待ち時間を軽減できるから」(42.1%)、「場所や時間を気にせず会話できるから」(30.3%)が上位に挙げられており、多くのユーザーが時間を意識していることがわかります。

一方、企業担当者へは「チャットボットの導入効果」を調査。「人手での問い合わせ対応件数の削減、業務効率化」(45.9%)が1位となりました。

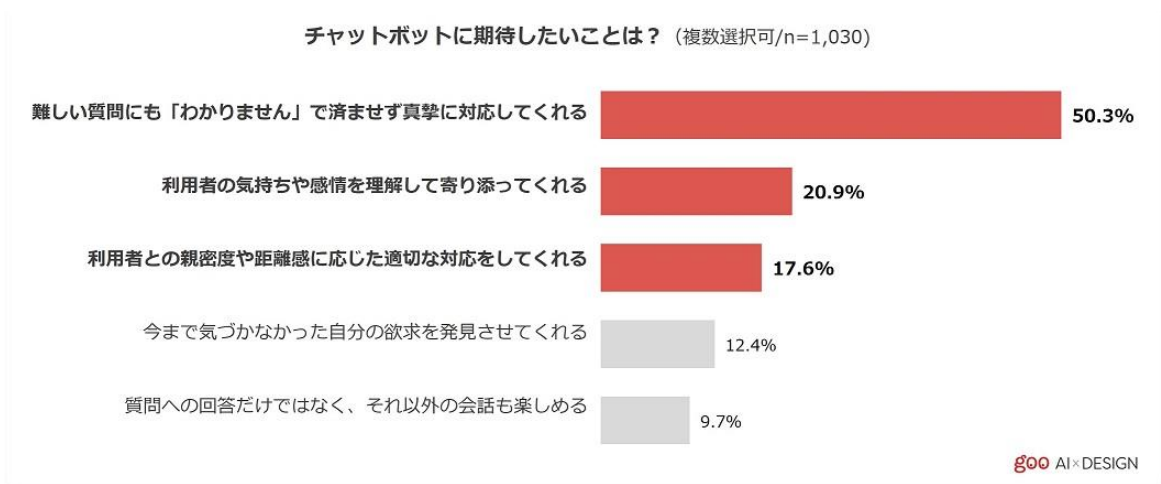
この結果、チャットボットの導入によって、ユーザーと導入企業の双方がメリットを感じていることがわかりました。



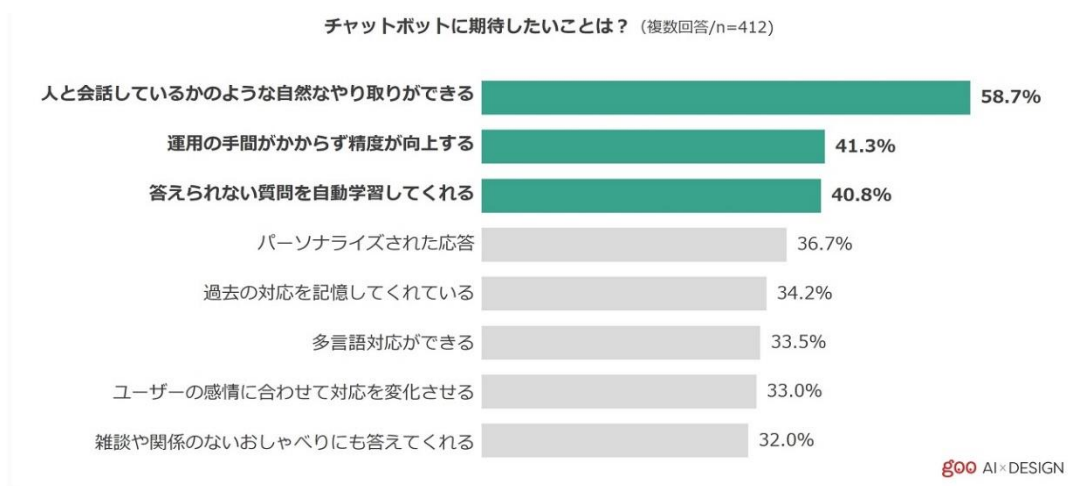
左：グラフ3「チャットボットを利用した理由」、右：グラフ4「チャットボットの導入効果」

3.ユーザーも企業も、チャットボットに「フレンドリーさ」を期待

「チャットボットに期待すること」という質問に対し、ユーザーの回答は「難しい質問にも『わかりません』で済ませず真摯に対応してくれる」が50.3%と半数を占め、2位には「利用者の気持ちや感情を理解して寄り添ってくれる」(20.9%)が続きました。一方、企業担当者の回答は、「人と会話しているかのような自然なやり取りができる」(58.7%)が最多に。このことから、ユーザーも企業もチャットボットに「機械的な冷たさを感じないフレンドリーな対応」を期待していると言えそうです。



グラフ5「チャットボットに期待したいこと」(ユーザー)



グラフ6「チャットボットに期待したいこと」(企業担当者)

4.調査サマリーと「goo AI x DESIGN」について

(1)調査サマリー

今回の調査では、チャットボットのユーザーと企業担当者のそれぞれがチャットボットの導入にメリットを感じていることがわかりました。さらに、チャットボットへの期待として、双方が「人のような自然さ・フレンドリーさ」を望んでいることもうかがえました。

調査レポートは、以下よりダウンロードいただけます。

ユーザー向け調査：https://aixdesign.goo.ne.jp/material/01_report.html

企業担当者向け調査：https://aixdesign.goo.ne.jp/material/02_report.html

(2)「goo AI x DESIGN」について

NTT レゾナントのチャットボットソリューション「goo AI x DESIGN」は、高い回答精度と「自然な会話」が得意なAIチャットボットを提供可能です。「goo AI x DESIGN」が活用する独自エンジン「gooのAI」^{(*)2}は、ディープラーニング技術によって、高精度で文脈を理解すると同時に、人間と会話しているような自然な応答を実現します。「gooのAI」を用いたさまざまなサービス・技術開発の成果は、AIに基づくユーザーの行動予測の高精度化を実現し、人工知能分野における難関国際会議であるAAAIやIJCAIで採録^{(*)3}されています。

さらに、「goo AI x DESIGN」のチャットボットは、企業が持つキャラクターやデータを組み合わせることで、まるでキャラクターと話しているかのような体験を提供します。これにより、チャットボットによる正確な回答と、フレンドリーな応答の両立が可能です。

「goo AI x DESIGN」の詳細：<https://aixdesign.goo.ne.jp/>

「goo AI x DESIGN」へのご相談・お問い合わせ：<https://aixdesign.goo.ne.jp/contact.html>

5. イベント出展のお知らせ

2022年4月6日(水)から開催されるイベントにおいて、「goo AI x DESIGN」とAIアルゴリズムAPIサービス「AI suite」を出展します。AIサービスの導入をご検討中の方、各サービスの事例を知りたい方は、ぜひお立ち寄りください。

<出展概要>

出展先：第5回 AI・業務自動化展【春】

出展日程：2022年4月6日(水)～8日(金) 10:00～18:00（最終日のみ 17:00 終了）

会場：東京ビッグサイト 東ホール

小間番号：E20-6

出展サービス：「goo AI x DESIGN」「AI suite」

詳細：<https://www.japan-it-spring.jp/ja-jp/about/ai.html>

【補足】

(*1) 調査概要

■ユーザー向け調査

調査対象者：チャットボットの利用経験がある15歳～59歳までの男女

有効回答者数：1,030名

調査期間：2022年2月4日～2022年2月7日

調査方法：インターネットによる選択式アンケート調査

■企業担当者向け調査

調査対象者：チャットボットの導入経験がある20歳～59歳までの男女(企業担当者)

有効回答者数：412名

調査期間：2022年2月4日～2022年2月7日

調査方法：インターネットによる選択式アンケート調査

※本調査では小数点第2位で四捨五入しているため、足し上げても合計数値が100%にならない場合があります。

(*2) 「gooのAI」は、ポータルサイト「goo」を通じて蓄積したインターネットに関わる技術やノウハウと、NTTグループのAI関連技術「[corevo®](#)※」を活用し、NTTレゾナントが独自に開発した技術です。自然言語解析技術やディープラーニングを活用することで、高精度の文脈理解やパーソナライズ、表記ゆれへの対応など、さまざまな機能を実現しています。

(*3) 「gooのAI」の技術向上・研究開発の成果は、2020年に、人工知能分野における国際会議「AAAI(Association for the Advancement of Artificial Intelligence)」や「IJCAI(International Joint Conference on Artificial Intelligence)」に採録されています。

※「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。



※ 記載されている会社名、サービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。

以上

本件に関する問い合わせ先

NTTレゾナント株式会社 広報担当 佐藤、金森 ☎ 03-6703-6250 pr@nttr.co.jp