

「チャットボット」に 関する実態調査

2017年2月1日
株式会社ジャストシステム

『「チャットボット」に関する実態調査』

- 調査期間 : 2017年1月18日（水）～1月23日（月）
- 調査対象 : 事前の調査でチャットボットを知っていると回答した
20～60代の男女894名

- ※ 調査方法は、株式会社ジャストシステムのセルフ型ネットリサーチ「Fastask（ファストアスク）」でのアンケート調査。
- ※ 本調査結果に記載された会社名、サービス名等は各社の登録商標もしくは商標です。

回答者属性 (n=894)

性別

	n	男性	女性
総数	894	448	446
(%)	100.0%	50.1%	49.9%

年齢

	n	15歳未満	15歳～19歳	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳以上
総数	894	0	0	223	222	225	112	112
(%)	100.0%	0.0%	0.0%	24.9%	24.8%	25.2%	12.5%	12.5%

地域

	n	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
総数	894	38	45	390	115	179	40	20	67
(%)	100.0%	4.3%	5.0%	43.6%	12.9%	20.0%	4.5%	2.2%	7.5%

職業

	n	公務員	経営者・役員	会社員(事務系)	会社員(技術系)	会社員(その他)	自営業	自由業	専業主婦(主夫)	パート・アルバイト	学生	その他
総数	894	34	22	192	126	103	47	34	127	80	57	72
(%)	100.0%	3.8%	2.5%	21.5%	14.1%	11.5%	5.3%	3.8%	14.2%	8.9%	6.4%	8.1%

チャットボットの認知率（事前調査）

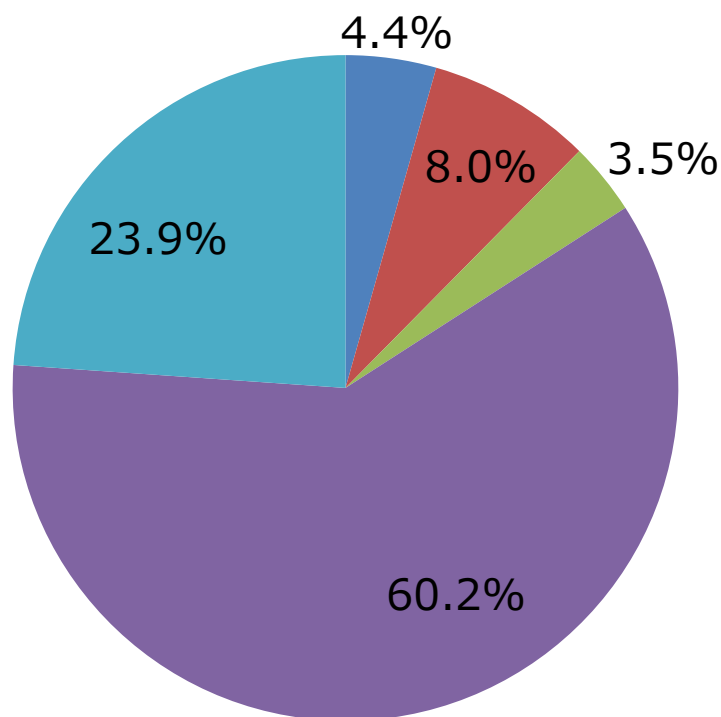
(n=11,006)

- Q1 人工知能を活用し、LINEやFacebookメッセージなどのメッセージアプリを通して、対話型によるメッセージのやり取りで、商品の注文や情報の検索ができる「チャットボット」という仕組みが近年注目を集めています。「チャットボット」を活用することで、従来の電話やインターネットでの注文業務やサポート業務などが、消費者のニーズや状況に合わせ、より柔軟できめ細かなものになる可能性があるとも言われています。この「チャットボット」についてあなたの状況にあてはまるものをひとつお選びください。

					Q1				
				n	「チャットボット」を実際に利用したことがある	「チャットボット」を知っているが利用したことはない	「チャットボット」を知っているが利用したことがあらかわからない	「チャットボット」のことは今初めて知った	よくわからない
全体				11006	4.4%	8.0%	3.5%	60.2%	23.9%
性別	男性	年代	20代	1100	10.9%	10.6%	5.6%	48.5%	24.3%
			30代	1102	7.2%	13.4%	5.7%	49.5%	24.1%
			40代	1100	4.7%	10.4%	3.6%	59.2%	22.1%
			50代	1100	2.1%	8.5%	4.4%	64.7%	20.3%
			60代	1100	1.0%	7.7%	2.6%	65.7%	22.9%
	女性	年代	20代	1102	7.5%	7.2%	3.2%	56.5%	25.6%
			30代	1100	5.5%	5.7%	3.5%	61.7%	23.5%
			40代	1101	2.1%	5.9%	2.6%	61.3%	28.1%
			50代	1101	1.8%	4.9%	1.5%	66.8%	25.0%
			60代	1100	1.1%	5.5%	2.3%	68.5%	22.6%

チャットボットの認知率（事前調査）

(n=11,006)



- 「チャットボット」を実際に利用したことがある
- 「チャットボット」を知っているが利用したことはない
- 「チャットボット」を知っているが利用したことがあるかわからない
- 「チャットボット」のことは今初めて知った
- よくわからない

チャットボットによる情報検索への期待

(n=894)

- Q1 人工知能を活用し、LINEやFacebookメッセージなどのメッセージアプリを通して、対話型によるメッセージのやり取りで、商品の注文や情報の検索ができる「チャットボット」という仕組みが近年注目を集めています。「チャットボット」により、キーワード入力や条件の絞り込みによる検索ではなく、「対話形式」で求人情報や不動産情報などのさまざまな情報を検索することが可能になると言われていますが、この「チャットボットを活用した情報検索」について、あなたの考え（希望や願望）にあてはまるものをお選びください。

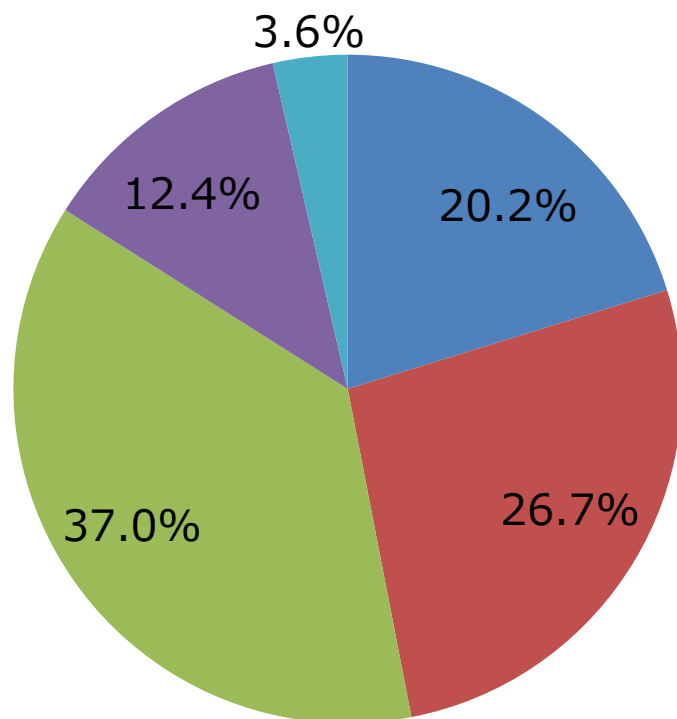
				n	Q1				
					「チャットボットを活用した情報検索」が主流になって欲しいと思う	どちらかというと「チャットボットを活用した情報検索」が主流になって欲しいと思う		どちらかというと「現在の情報検索の仕組み」が主流であって欲しいと思う	「現在の情報検索の仕組み」が主流であってほしいと思う
全体				894	20.2%	26.7%	37.0%	12.4%	3.6%
性別	男性	年代	20代	111	27.9%	32.4%	24.3%	11.7%	3.6%
			30代	111	20.7%	33.3%	25.2%	16.2%	4.5%
			40代	114	18.4%	24.6%	40.4%	12.3%	4.4%
			50代	56	10.7%	19.6%	51.8%	14.3%	3.6%
			60代	56	1.8%	25.0%	55.4%	12.5%	5.4%
	女性	年代	20代	112	40.2%	20.5%	32.1%	5.4%	1.8%
			30代	111	24.3%	32.4%	29.7%	9.9%	3.6%
			40代	111	11.7%	19.8%	46.8%	18.9%	2.7%
			50代	56	14.3%	23.2%	48.2%	10.7%	3.6%
			60代	56	10.7%	33.9%	39.3%	12.5%	3.6%

チャットボットによる情報検索への期待

(n=894)



Marketing
Research Camp



■「チャットボットを活用した情報検索」が主流になって欲しいと思う

■どちらかという「チャットボットを活用した情報検索」が主流になって欲しいと思う

■どちらともいえない

■どちらかという「現在の情報検索の仕組み」が主流であって欲しいと思う

■「現在の情報検索の仕組み」が主流であってほしいと思う

チャットボットの情報検索活用の予測

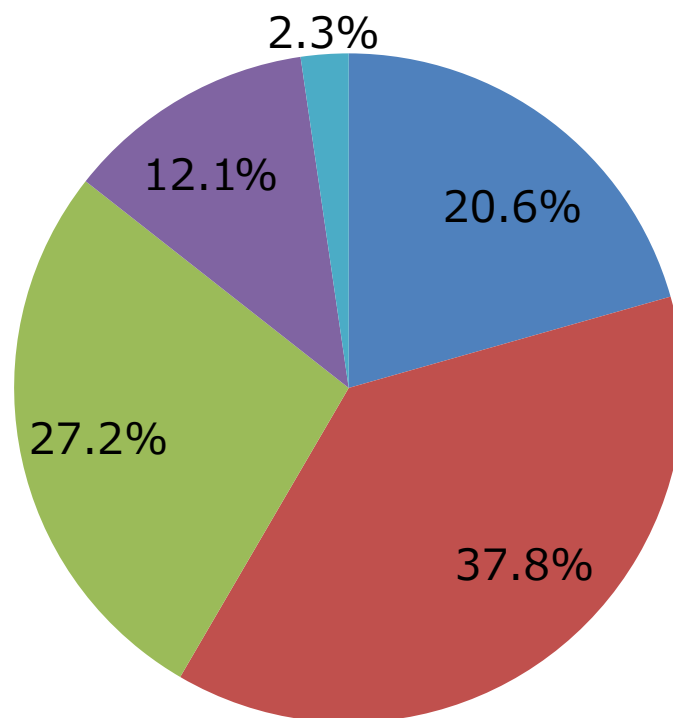
(n=894)

- Q1 人工知能を活用し、LINEやFacebookメッセージなどのメッセージアプリを通して、対話型によるメッセージのやり取りで、商品の注文や情報の検索ができる「チャットボット」という仕組みが近年注目を集めています。「チャットボット」により、キーワード入力や条件の絞り込みによる検索ではなく、「対話形式」で求人情報や不動産情報などのさまざまな情報を検索することが可能になると言われていますが、この「チャットボットを活用した情報検索」について、あなたの考え（希望や願望）にあてはまるものをお選びください。

					Q2				
				n	「チャットボットを活用した情報検索」が主流になると思う	どちらかという 「チャットボットを活用した情報検索」が主流になると思う	どちらともいえない	どちらかという 「現在の情報検索の仕組み」が主流のままだと思う	「現在の情報検索の仕組み」が主流のままだと思う
全体				894	20.6%	37.8%	27.2%	12.1%	2.3%
性別	男性	年代	20代	111	32.4%	31.5%	17.1%	15.3%	3.6%
			30代	111	18.9%	44.1%	23.4%	10.8%	2.7%
			40代	114	21.9%	40.4%	25.4%	10.5%	1.8%
			50代	56	7.1%	46.4%	26.8%	17.9%	1.8%
			60代	56	8.9%	46.4%	26.8%	14.3%	3.6%
	女性	年代	20代	112	35.7%	31.3%	24.1%	8.0%	0.9%
			30代	111	23.4%	35.1%	27.0%	11.7%	2.7%
			40代	111	11.7%	36.9%	36.9%	12.6%	1.8%
			50代	56	14.3%	39.3%	35.7%	7.1%	3.6%
			60代	56	10.7%	33.9%	37.5%	16.1%	1.8%

チャットボットの情報検索活用の予測

(n=894)



- 「チャットボットを活用した情報検索」が主流になると思う
- どちらかという「チャットボットを活用した情報検索」が主流になると思う
- どちらともいえない
- どちらかという「現在の情報検索の仕組み」が主流のままだと思う
- 「現在の情報検索の仕組み」が主流のままだと思う

チャットボットによる商品購入への期待

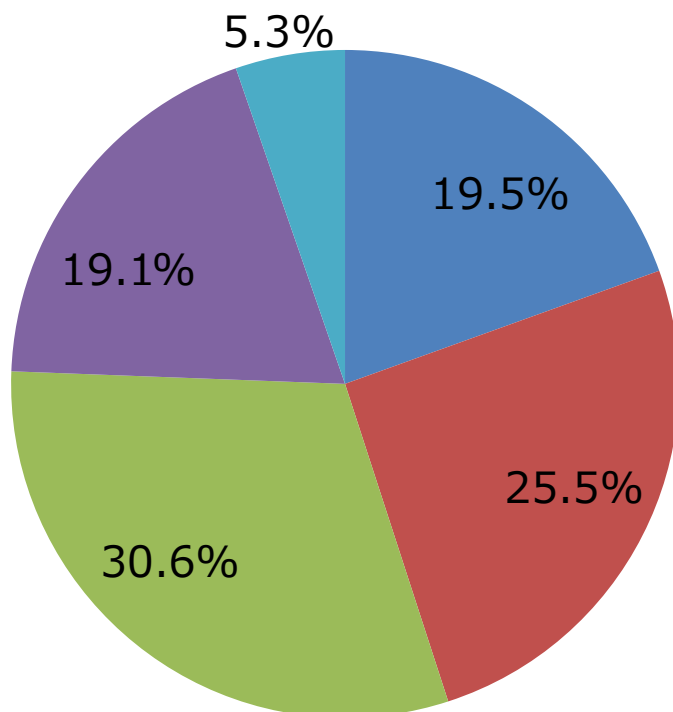
(n=894)

- Q3 「チャットボット」により、ショッピングカートによる決裁情報入力をベースとした現在の商品購入の仕組みではなく、「対話形式」で日用品や家電、衣料品などのさまざまな商品を購入することが可能になると言われていますが、この「チャットボットを活用した商品購入」について、あなたの考え（希望や願望）にあてはまるものをお選びください。

					Q3				
				n	「チャットボットを活用した商品購入」が主流になって欲しいと思う	どちらかという「チャットボットを活用した商品購入」が主流になって欲しいと思う		どちらかという「現在の商品購入の仕組み」が主流であって欲しいと思う	「現在の商品購入の仕組み」が主流であってほしいと思う
全体				894	19.5%	25.5%	30.6%	19.1%	5.3%
性別	男性	年代	20代	111	31.5%	24.3%	24.3%	15.3%	4.5%
			30代	111	18.0%	28.8%	27.9%	18.0%	7.2%
			40代	114	18.4%	27.2%	28.9%	15.8%	9.6%
			50代	56	7.1%	17.9%	39.3%	32.1%	3.6%
			60代	56	1.8%	25.0%	35.7%	35.7%	1.8%
	女性	年代	20代	112	40.2%	17.0%	25.9%	15.2%	1.8%
			30代	111	25.2%	32.4%	24.3%	14.4%	3.6%
			40代	111	7.2%	22.5%	38.7%	24.3%	7.2%
			50代	56	10.7%	32.1%	37.5%	14.3%	5.4%
			60代	56	10.7%	28.6%	37.5%	17.9%	5.4%

チャットボットによる商品購入への期待

(n=894)



- 「チャットボットを活用した商品購入」が主流になって欲しいと思う
- どちらかという「チャットボットを活用した商品購入」が主流になって欲しいと思う
- どちらともいえない
- どちらかという「現在の商品購入の仕組み」が主流であって欲しいと思う
- 「現在の商品購入の仕組み」が主流であってほしいと思う

チャットボットの商品購入活用の予測

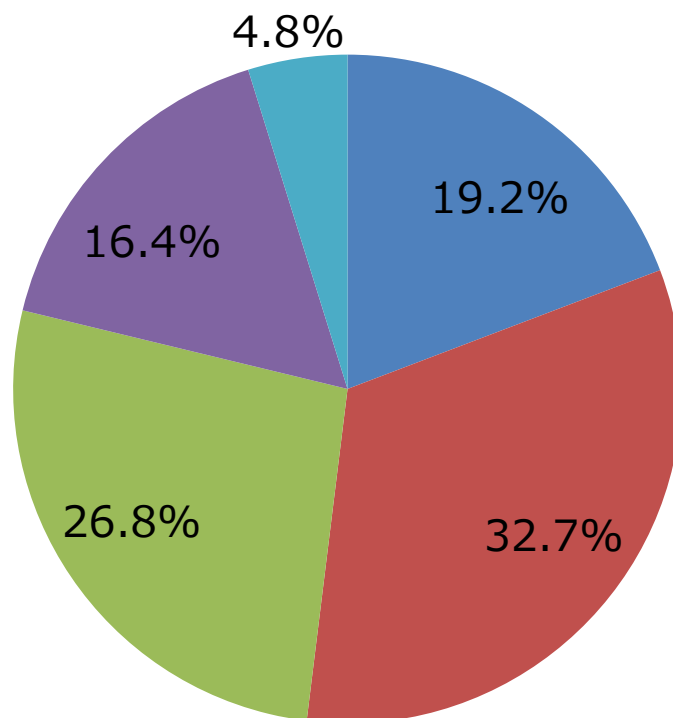
(n=894)

- Q4 「チャットボット」により、ショッピングカートによる決裁情報入力をベースとした現在の商品購入の仕組みではなく、「対話形式」で日用品や家電、衣料品などのさまざまな商品を購入することが可能になると言われていますが、この「チャットボットを活用した商品購入」について、あなたの考え（将来の予測）にあてはまるものをお選びください。

				n	Q4				
					「チャットボットを活用した商品購入」が主流になると思う	どちらかというと「チャットボットを活用した商品購入」が主流になると思う	どちらともいえない	どちらかというと「現在の商品購入の仕組み」が主流のままだと思う	「現在の商品購入の仕組み」が主流のままだと思う
全体				894	19.2%	32.7%	26.8%	16.4%	4.8%
性別	男性	年代	20代	111	30.6%	24.3%	19.8%	20.7%	4.5%
			30代	111	15.3%	42.3%	23.4%	13.5%	5.4%
			40代	114	20.2%	36.0%	23.7%	14.9%	5.3%
			50代	56	7.1%	21.4%	41.1%	26.8%	3.6%
			60代	56	1.8%	50.0%	30.4%	12.5%	5.4%
	女性	年代	20代	112	33.9%	26.8%	23.2%	12.5%	3.6%
			30代	111	25.2%	29.7%	26.1%	14.4%	4.5%
			40代	111	11.7%	31.5%	31.5%	21.6%	3.6%
			50代	56	12.5%	37.5%	25.0%	16.1%	8.9%
			60代	56	12.5%	32.1%	37.5%	12.5%	5.4%

チャットボットの商品購入活用の予測

(n=894)



- 「チャットボットを活用した商品購入」が主流になると思う
- どちらかという「チャットボットを活用した商品購入」が主流になると思う
- どちらともいえない
- どちらかという「現在の商品購入の仕組み」が主流のままだと思う
- 「現在の商品購入の仕組み」が主流のままだと思う

チャットボットによるサポートへの期待

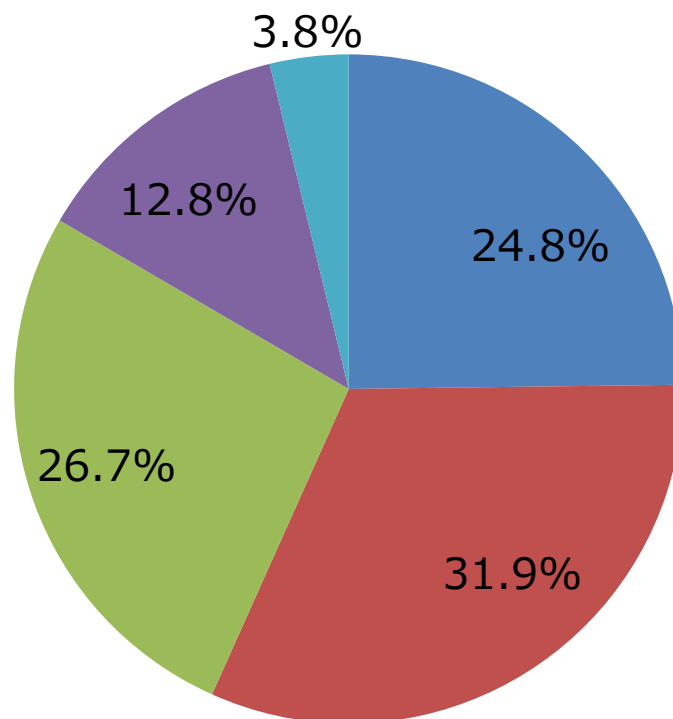
(n=894)

- Q5 「チャットボット」により、これまでの電話のプッシュ音による自動音声対応や窓口対応をベースとした現在のサポート窓口の仕組みではなく、LINEなどのメッセンジャーアプリ上で「対話形式」によって商品に対するサポートや手続きなどを行うことが可能になると言われていますが、この「チャットボットを活用したサポート業務」について、あなたの考え（希望や願望）にあてはまるものをお選びください。

				n	Q5				
					「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になって欲しいと思う	どちらかという「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になって欲しいと思う		どちらかという「現在のサポート窓口の仕組み」が主流であって欲しいと思う	「現在のサポート窓口の仕組み」が主流であってほしくないと思う
全体				894	24.8%	31.9%	26.7%	12.8%	3.8%
性別	男性	年代	20代	111	36.0%	28.8%	21.6%	9.0%	4.5%
			30代	111	22.5%	36.9%	25.2%	13.5%	1.8%
			40代	114	23.7%	36.0%	27.2%	11.4%	1.8%
			50代	56	14.3%	30.4%	28.6%	21.4%	5.4%
			60代	56	8.9%	28.6%	33.9%	19.6%	8.9%
	女性	年代	20代	112	41.1%	30.4%	21.4%	4.5%	2.7%
			30代	111	29.7%	35.1%	24.3%	9.9%	0.9%
			40代	111	18.9%	27.0%	36.9%	11.7%	5.4%
			50代	56	14.3%	37.5%	19.6%	23.2%	5.4%
			60代	56	16.1%	25.0%	32.1%	19.6%	7.1%

チャットボットによるサポートへの期待

(n=894)



- 「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になって欲しいと思う
- どちらかという「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になって欲しいと思う
- どちらともいえない
- どちらかという「現在のサポート窓口の仕組み」が主流であって欲しいと思う
- 「現在のサポート窓口の仕組み」が主流であってほしいと思う

チャットボットのサポート活用の予測

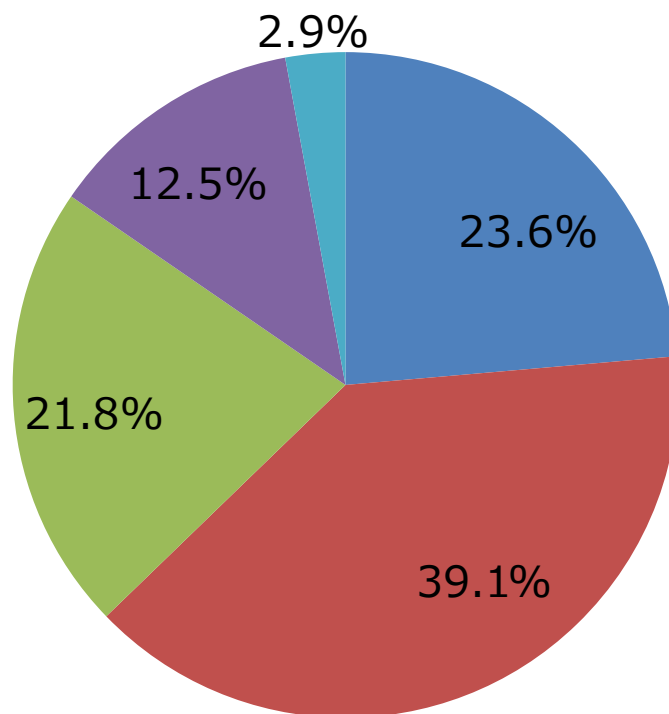
(n=894)

- Q6 「チャットボット」により、これまでの電話のプッシュ音による自動音声対応や窓口対応をベースとした現在のサポート窓口の仕組みではなく、LINEなどのメッセンジャーアプリ上で「対話形式」によって商品に対するサポートや手続きなどを行うことが可能になると言われていますが、この「チャットボットを活用したサポート業務」について、あなたの考え（将来の予測）にあてはまるものをお選びください。

				n	Q6				
					「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になると思う	どちらかという「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になると思う	どちらともいえない	どちらかという「現在のサポート窓口の仕組み」が主流のままだと思う	「現在のサポート窓口の仕組み」が主流のままだと思う
全体				894	23.6%	39.1%	21.8%	12.5%	2.9%
性別	男性	年代	20代	111	32.4%	29.7%	20.7%	12.6%	4.5%
			30代	111	23.4%	45.0%	17.1%	13.5%	0.9%
			40代	114	21.9%	48.2%	18.4%	7.9%	3.5%
			50代	56	16.1%	35.7%	21.4%	19.6%	7.1%
			60代	56	16.1%	42.9%	21.4%	16.1%	3.6%
	女性	年代	20代	112	38.4%	32.1%	23.2%	5.4%	0.9%
			30代	111	26.1%	41.4%	22.5%	7.2%	2.7%
			40代	111	20.7%	36.0%	24.3%	16.2%	2.7%
			50代	56	12.5%	41.1%	19.6%	23.2%	3.6%
			60代	56	7.1%	41.1%	33.9%	16.1%	1.8%

チャットボットのサポート活用の予測

(n=894)



- 「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になると思う
- どちらかという「チャットボットを活用したサポート窓口」が主流になると思う
- どちらともいえない
- どちらかという「現在のサポート窓口の仕組み」が主流のままだと思う
- 「現在のサポート窓口の仕組み」が主流のままだと思う

チャットボットとして利用したいアプリ

(n=894)

- Q7 「チャットボット」はLINEやFacebookなどのメッセージングアプリ上で提供される機会が増えてきています。あなたが「チャットボット」の仕組みを消費者として利用するとしたら、下記のどのメッセージングアプリで利用したいと思いますか？最もあてはまるものをお選びください。

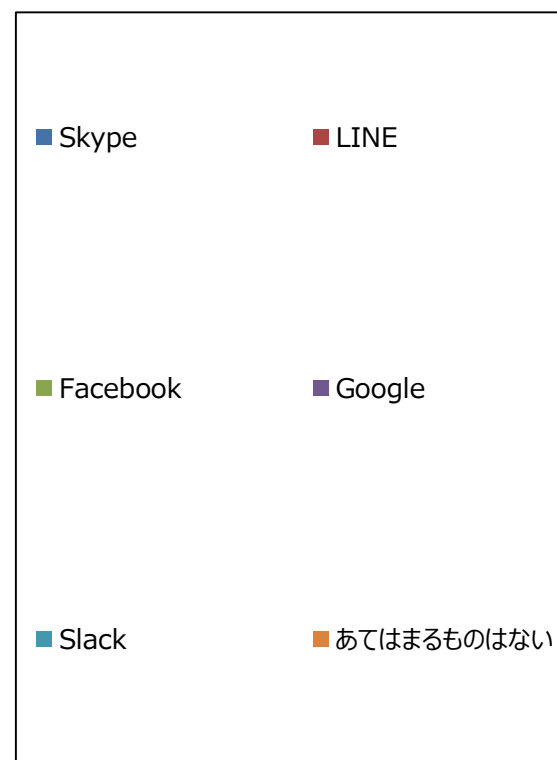
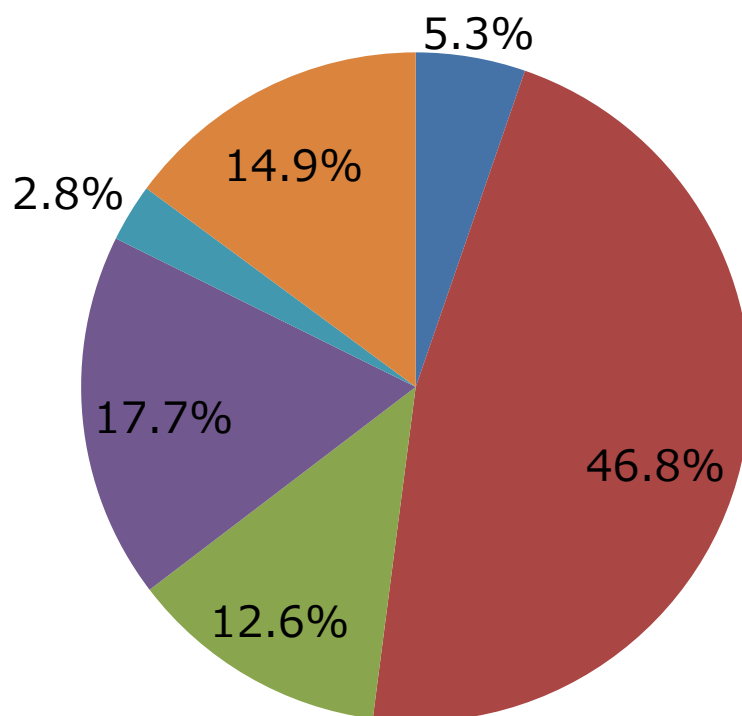
				n	Q7					
					Skype	LINE	Facebook	Google	Slack	あてはまる ものはない
全体				894	5.3%	46.8%	12.6%	17.7%	2.8%	14.9%
性別	男性	年代	20代	111	4.5%	51.4%	10.8%	14.4%	6.3%	12.6%
			30代	111	8.1%	45.9%	8.1%	20.7%	1.8%	15.3%
			40代	114	4.4%	38.6%	14.9%	21.9%	0.9%	19.3%
			50代	56	5.4%	28.6%	21.4%	21.4%	1.8%	21.4%
			60代	56	3.6%	16.1%	17.9%	44.6%	1.8%	16.1%
	女性	年代	20代	112	7.1%	62.5%	9.8%	8.0%	4.5%	8.0%
			30代	111	4.5%	55.9%	16.2%	12.6%	2.7%	8.1%
			40代	111	2.7%	50.5%	9.9%	14.4%	3.6%	18.9%
			50代	56	3.6%	58.9%	12.5%	14.3%	0.0%	10.7%
			60代	56	8.9%	35.7%	10.7%	17.9%	1.8%	25.0%

チャットボットとして利用したいアプリ

(n=894)



Marketing
Research Camp



●セルフ×クラウド型ネットリサーチ「Fastask（ファストアスク）」

株式会社ジャストシステムの「Fastask（ファストアスク）」は、調査工程をクラウド化し、低価格（従来の約1/3）でスピーディーな調査を実現したセルフ型リサーチです。

【本調査】 1問 1 サンプル回収あたり
一律: **10円**（税別）

【スクリーニング調査】 2,000サンプル回収あたり
一律: **10,000円**（税別）



■ Fastaskに関するお問い合わせ

株式会社ジャストシステム 法人インフォメーションセンター
TEL:03-5324-7655

<https://www.fast-ask.com/>