「世界のチャットボット市場2022年－2031年：コンポーネント別（ソリューション、サービス）、導入形態別（オンプレミス、クラウド）、企業規模別」調査レポート（市場規模・動向・予測）を取り扱い開始しました

2022年10月21日
株式会社マーケットリサーチセンター

株式会社マーケットリサーチセンター（本社：東京都港区、世界の市場調査資料販売）では、「世界のチャットボット市場2022年－2031年：コンポーネント別（ソリューション、サービス）、導入形態別（オンプレミス、クラウド）、企業規模別（中堅・中小企業、大企業）」調査資料の販売を2022年10月21日
に開始いたしました。チャットボット市場規模、動向、予測、関連企業の情報などが盛り込まれています。

■レポートの種類：グローバル市場調査レポート
■レポートのタイトル：世界のチャットボット市場2022年－2031年：コンポーネント別（ソリューション、サービス）、導入形態別（オンプレミス、クラウド）、企業規模別（中堅・中小企業、大企業）
■英文タイトル：Chatbot Market （Component: Solution and Services; Deployment: On-premise and Cloud; and Enterprise Size: Small & Medium Enterprises and Large Enterprises） - Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast, 2022-2031
■発刊日：2022年10月3日
■出版社：Transparency Market Research（トランスペアレンシーマーケットリサーチ）
■レポート形態：PDF（Eメールによる納品）

■主な掲載内容

チャットボットは、特にインターネット上でテキストまたは聴覚的な会話を通じて人間と対話するために設計されたAIベースのコンピュータプログラムです。チャットボットは、音声、テキスト、ビデオ、画像などのさまざまなメディアを通じて、企業と顧客をつなぐのに役立ちます。ウェブサイト、アプリケーション、Facebook
Messenger、Twitter、WhatsAppなどのメッセージング・チャンネルに展開することができます。チャットボットは、顧客とのリアルタイムのチャットを自動化して拡張し、顧客エンゲージメントを高めて顧客離れ率を低下させるために使用することができます。チャットボットの利用が増えれば、24時間365日のサポートにより、業務効率の向上と顧客サービスコストの削減が可能になります。また、社内の従業員や外部の顧客に対して、利便性や付加価値の高いサービスを提供することができます。チャットボット、チャットボットウェブサイト、チャットボットプラットフォーム、ボイスボットの人気急上昇は、人工知能市場だけでなく、自然言語処理市場も増強しています。音声ベースのチャットボットの人気は、迅速な応答に対する顧客の需要の高まりに対応するために、近い将来に増加すると予想されます。

カスタマーサービス用チャットボットは、チャット上のテキストメッセージを通じてユーザーと人間のような会話をシミュレートし、顧客の簡単な質問に自動的に回答したり、製品情報を提供したり、そのような目的で使用するソフトウェアです。従来のカスタマーサービスをデジタルカスタマーサービスプラットフォームに置き換える努力をしている企業が増えています。これにより、顧客の質問に答えたり、定型業務を自動化することができます。チャットボットは、企業と消費者間のオンラインコミュニケーションに迅速に対応し、大量のデータを処理する能力があるため、デジタルビジネスにおける普及が進んでいます。
IBM
Corporationによると、32%の顧客が30分以内の返信を期待し、50%のユーザーのリクエストが未解決に終わり、52%の顧客が問題が解決する前にカスタマーサービスから担当者に電話を切ってしまうという結果が出ています。これは、顧客がカスタマーサービス部門からの質問に対する迅速な回答を期待していることを示唆しており、そうでなければ企業はそのような顧客を失う傾向にあります。チャットボット技術の採用が増えれば、顧客関係管理（CRM）のプロセスを改善するのに役立ちます。また、作業負荷を軽減するために、応答時間を改善するのにも役立ちます。機械学習と自然言語処理（NLP）を会話型AIチャットボットに統合することで、人間のコミュニケーションを理解し、顧客の解約を減らし、24時間365日サポートを提供し、販売とリードジェネレーションのプロセスを後押しします。現在、チャットボットはあらゆる顧客サービスソリューションに不可欠な存在と考えられています。Outgrowが発表したインフォグラフィックスによると、チャットボットの利用が増加すると、顧客サービスの運用コストが30%以上減少するとのことです。そのため、69％のユーザーが、標準的な質問に対して迅速な回答を得るためにチャットボットの利用を好んでいます。

Eコマースのチャットボットは、オンライン小売業者がカスタマージャーニー全体を通して顧客をエンゲージするために使用できる人工知能システムです。チャットボットは、顧客の過去のインタラクション、ショッピング、ウェブサイトの閲覧履歴、年齢、性別に基づいて、顧客にパーソナライズされたショッピング体験を提供します。また、新しく発売された製品やキャンペーン、価格変更などをお客様に知っていただくための迅速な通知や積極的な情報提供を支援し、Eコマースビジネスの収益を向上させることができます。電子商取引分野では、24時間365日のカスタマーサポートが求められていますが、これは人間による支援では必ずしも可能ではありません。チャットボットは、いつでもどこでもより良いショッピング体験を提供するために、双方向のコミュニケーションを実現し、ユーザーとのリアルタイムのつながりを確立するのに役立つため、これがeコマース分野でのチャットボットの採用を促進しています。
スマートフォンやチャットボットと連携したソーシャルメディアサイトの利用が増えることで、より高い顧客エンゲージメントが可能になります。これにより、シームレスな決済体験、コミュ

ニケーションプロセスの合理化、販売サイクルの短縮を実現することができます。Eコマースや小売業でのチャットボットの利用は、自動化された電子メールや顧客への即時応答を実現するのに役立ちます。これは、顧客基盤を強化し、大幅に売上を促進するのに役立ち、したがって、顧客エンゲージメントソリューション市場を強化します。

2021年の世界のチャットボット市場は、北米が支配的でした。同地域では、複数のプラットフォームにまたがるモバイルおよびWebベースのチャットボットの普及が進んでいることから、予測期間中、世界のチャットボット市場の主要シェアを占めると予想されます。また、強化された顧客サービスを提供するための効果的な顧客エンゲージメントのためのチャットボット技術の採用が増加していることも、北米におけるチャットボットの今後の市場需要を押し上げると予測されます。米国は、モバイルアプリケーションの採用が増加していることと、新興ベンダーの存在が大きいことから、チャットボット市場の大幅な成長が見込まれています。
ヨーロッパとアジア太平洋地域は、チャットボットの最も急成長している市場です。ヨーロッパでは、中小企業におけるチャットボットの需要が、大企業よりもはるかに速いペースで増加しています。スマートフォンの普及率の上昇と、ブランディングや顧客エンゲージメントプロセスの自動化のためのソーシャルメディアを通じたチャットボットの利用増加が、近い将来、アジア太平洋地域のチャットボット市場を牽引すると予測されます。

■レポートの詳細内容はこちら
https://www.marketresearch.co.jp/data1/chatbot-market-component-solution-and-services-deployment-on-premise/

■レポートに関するお問い合わせ・お申込みはこちら
https://www.marketresearch.co.jp/contacts/

■調査会社Transparency Market Research（トランスペアレンシーマーケットリサーチ）について
https://www.marketresearch.co.jp/Transparency－Market－Research/
株式会社マーケットリサーチセンターはTransparency Market Researchの日本での正規販売代理店です。

■株式会社マーケットリサーチセンターについて
https://www.marketresearchcenter.net/
主な事業内容：市場調査レポート販売、市場調査サービス提供
本社住所：〒105－0004 東京都港区新橋1－18－21
TEL：03－6161－6097 FAX：03－6869－4797
マーケティング担当 marketing@marketresearch.co.jp

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com