


# 予測型サポートが創る「摩擦ゼロ」の顧客体験



2026年、カスタマーサポートは「コストセンター」から「LTV創造エンジン」へ

STRATEGIC FORESIGHT REPORT 2026

# カスタマーサポートの定義が劇的に塗り替えられた

## 過去のサポート（受動的 / リアクティブ）

顧客が問題を抱えてから自ら連絡するモデル。  
問い合わせという「コスト（摩擦）」を顧客に  
支払わせることで、ブランドへの不満が蓄積。



## 2026年のサポート（予測型 / プレディクティブ）

AIがトラブルの予兆を察知し、未然に防ぐモデル。  
顧客が問題に気づく前にブランド側が先回りして  
解決策を提示し、「摩擦ゼロ」の体験を提供する。



# サポート・パラダイム・マトリクス： 過去 vs 2026年

	従来のサポート（過去）	AI予測型サポート（2026年）
起点（トリガー）	顧客が問題に直面し、連絡する	AIが異常や感情の揺れを検知する
スタンス	受動的（待機・応答）	予測型（先回り・解決）
顧客の労力	高い（状況説明・待機・返品手続き）	摩擦ゼロ（すべて自動化・先回り対応）
ビジネスにおける役割	コストセンター（処理時間と費用の削減）	LTV創造エンジン（生涯価値の最大化）
成功の指標（KPI）	問い合わせ解決率・対応スピード	解約防止・超長期的なロイヤリティ

# 予測型サポートを実現する4つの柱

## PILLAR 1: ACTION (行動)

自律型エージェントの  
衝撃

単なる応答ではなく、文脈を理解し、自ら判断を下して解決策を実行する。

## PILLAR 2: SENSING (感知)

「不満の予兆」の  
キャッチ

声にならない不満や感情をリアルタイムで分析し、離脱を未然に防ぐ。

## PILLAR 3: PSYCHOLOGY (心理)

摩擦ゼロが創る  
「感動」

トラブルを先回りで解決し、通常時以上の顧客満足度（ロイヤリティ）を生み出す。

## PILLAR 4: SYNTHESIS (統合)

LTV創造の  
エンジンへ

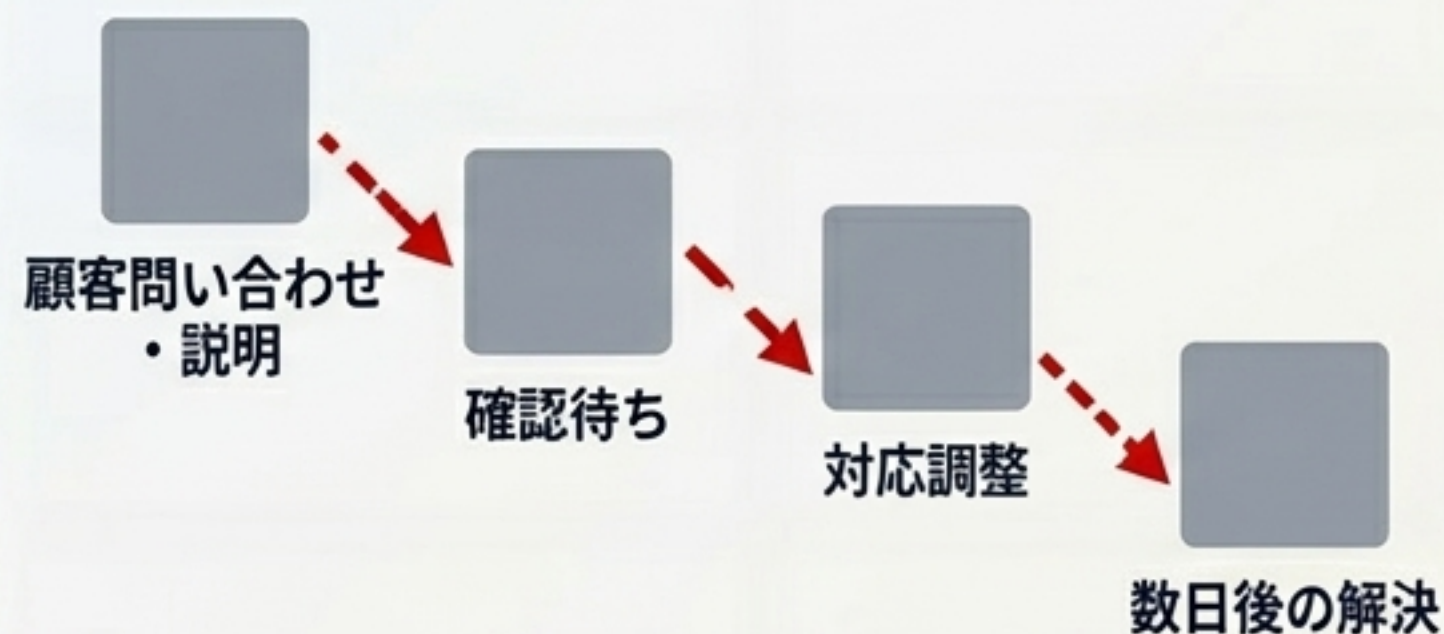
すべての接点を統合し、顧客の期待を超え続けることで、超長期的な利益を生む。

# Pillar 1: 判断し、行動する「自律型エージェント」

「チャットボット」から、自ら実行する「エージェント」への進化

ケーススタディ：「注文した商品と違う色が届いた」

## 人間のオペレーター (Days)



従来の対応：顧客が説明し、確認を待ち、数日かけて対応。

## 自律型エージェント (Seconds)



2026年の対応（数秒で完結）：  
顧客は「問い合わせ、説明して、待つ」というストレスから解放され、トラブルが起きたことすら忘れるほどの圧倒的スピードで解決を体験する。

# 自律アクションの4ステップ (処理時間：数秒)

## STEP 1: 検証 (Verify)

顧客の申告と出荷記録、在庫データを瞬時に照合し、ミス特定。

## STEP 2: 解決策の提示 (Resolve)

正しい商品の在庫を確保し、特急便での再発送を自ら手配。

## STEP 3: 手間の排除 (Zero Friction)

返品用ラベルを自動生成し、顧客のスマホに直接送信。

## STEP 4: 感動の付加 (Delight)

お詫びとして、次回の購入で使えるパーソナライズされた特典を付与。

# Pillar 2: 離脱を未然に防ぐ「感情分析」

氷山の一角しか見えていなかった過去のサポート

## 明示的な不満 (Explicit Complaints)

かつてのサポートが対象としていた領域。  
自ら「不満」を言葉にして連絡してくる顧客。

## 声にならない不満 (Silent Frustration)

不満を言わずにただ去っていく  
「サイレントカスタマー」。  
2026年のAIは、この見えない領域に広がる  
ストレスや迷いをリアルタイムで検知し、  
不満が爆発して解約に至る前に先回りする。

# 「不満の予兆」を捉えるシグナル・ダッシュボード

[INPUTS: 無意識の行動データ]

[OUTPUTS: 最適な介入アクション]



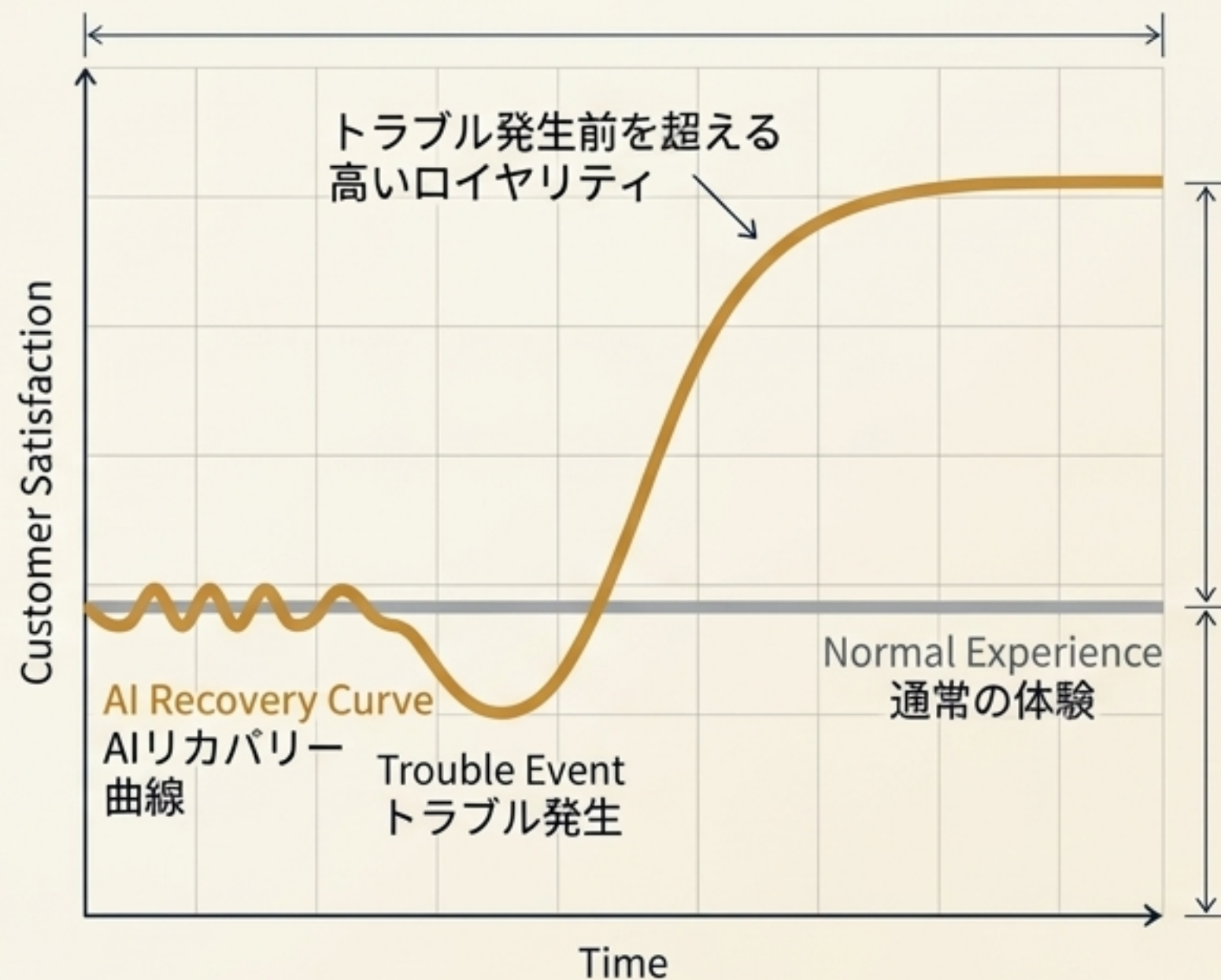
# Pillar 3: トラブルをロイヤリティに変える魔法

サービス・リカバリー・パラドックスの自動化

サービス・リカバリー・パラドックスとは？

トラブルが起きた際、その対応が完璧であれば、トラブルが起きなかった時よりも顧客満足度が跳ね上がる現象。

2026年のAI予測型サポートは、この現象を「自動的」かつ「先回り」で意図的に引き起こす。トラブルという「マイナス」を、ブランドへの強い信頼という「特大のプラス」に変換する。



# 摩擦ゼロが創る「感動」のユースケース



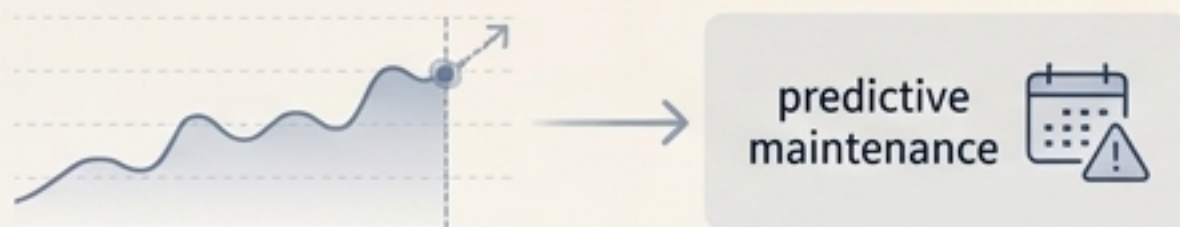
## SCENARIO 1: 配送の遅延予測

配送が遅延しそうなことを、顧客が気づく前に通知し、同時に代替案を提示する。



## SCENARIO 2: 故障の予知・予防

製品の利用データから故障の予兆を察知し、壊れる前にメンテナンスを提案する。



### [究極の心理的効果]

「このブランドは私を常に見守り、大切にしてくれている」という深い安心感（見守られている感）。

これが、価格競争に巻き込まれない超長期的なロイヤリティの源泉となる。

# Pillar 4: LTV創造エンジン・アーキテクチャ

サポートによるミクロな感動が、マクロな事業成長を牽引する



# サポートは、ブランドの誠実さを証明する最大の接点へ。

AIを駆使して問題を予測し、自律的に解決し、顧客の感情に寄り添う。

顧客の期待を常に一步先回りで超え続けること。

これこそが、AI時代の荒波を勝ち抜く、2026年流のカスタマーサクセスである。