

チャットボット市場の規模、シェア、成長レポート(2027年まで)

Fortune Business Insightsによると、近年、世界のチャットボット市場は、自動化された顧客サポートの需要の高まり、会話型AIの進歩、そして業界全体におけるバーチャルアシスタントの導入増加に牽引され、急速に拡大しています。2019年の市場規模は3億9,620万米ドルで、2027年には19億5,000万米ドルに達すると予測されており、予測期間中は22.5%という高い年平均成長率(CAGR)で成長が見込まれています。この成長軌道は、人工知能(AI)、自然言語処理(NLP)、機械学習がチャットボットシステムに広く統合され、よりインテリジェントで応答性に優れ、複雑な問い合わせにも対応できるようになっていることに支えられています。

情報源:

<https://www.fortunebusinessinsights.com/chatbot-market-104673>

市場成長の原動力

市場拡大の中心的な原動力は、顧客エンゲージメントとサービス効率の向上への関心の高まりです。企業は、反復的なタスクの自動化、顧客サービスの作業負荷の軽減、ウェブサイト、メッセージングアプリ、モバイルアプリケーションなどのチャネルを介した24時間365日のサポートを提供するために、チャットボットを導入しています。

WhatsApp、Facebook Messenger、WeChatなどのメッセージングプラットフォームの利用増加により、企業は顧客がデジタル時間の大部分を過ごす場所でリーチしようとしており、チャットボットの導入が加速しています

クラウドベースのチャットボットソリューションは、その拡張性、コスト効率、そして企業システムとの容易な統合性から、特に高い需要が見込まれています。また、クラウド導入により、中小企業は多額のインフラ投資をすることなくチャットボット技術を利用できるようになり、市場への浸透が拡大しています。

市場セグメンテーション

チャットボット市場は、コンポーネント、展開、アプリケーション、業界、地域によって分類されています。

- コンポーネント別: ソフトウェア/プラットフォームおよびサービス
- 展開別: クラウドベースおよびオンプレミス

- アプリケーション別：ウェブサイト、コンタクトセンター、ソーシャルメディア、モバイルアプリ
- 業種別：BFSI、小売・電子商取引、IT・通信、ヘルスケア、メディア・エンターテインメントなど

これらのセクターの中で、BFSI、小売、IT・通信セクターは、顧客とのインタラクション量が多く、自動化のニーズが高いことから、導入が進んでいます。ヘルスケアセクターは、デジタルヘルスサービス、バーチャルコンサルテーション、AIを活用した患者インタラクションツールの普及により、急成長を遂げている分野として台頭しています。

地域別インサイト

北米は2019年に約39.55%という最大の市場シェアを占め、世界のチャットボット市場をリードする地域となりました。この優位性は、会話型AI技術の早期導入、強力なデジタルインフラ、大手テクノロジー企業の存在、そして小売、BFSI、ヘルスケア分野における顧客インタラクション自動化の需要の高まりに起因しています

欧州は、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、顧客サービスの自動化、そして企業オペレーション全体にわたるAI主導型テクノロジーの統合の増加により、重要な市場を形成しています。安全で透明性のあるAI導入を支援する規制が、市場の成長をさらに促進します。

アジア太平洋地域は、予測期間中に最も高い成長が見込まれています。インターネット普及率の上昇、eコマースの活況、スマートフォンの普及率の上昇、そしてデジタルカスタマーエクスペリエンスへの投資の増加により、中国、インド、韓国、日本などの国々でチャットボットの導入が促進されています。

中東、アフリカ、ラテンアメリカは、小売、旅行、銀行業界の企業が顧客とのやり取りを効率的かつコスト効率よく管理するためにチャットボット プラットフォームを導入しているため、成長の可能性を秘めた新興市場です。

機会と課題

主な機会には以下が含まれます。

- バーチャルアシスタントとAIを活用したセルフサービスツールの需要の高まり
- オムニチャネル顧客エンゲージメント戦略の成長
- HR自動化、教育、ヘルスケアなどの新しい分野へのチャットボットの利用拡大
- NLPの進歩により、より人間らしく、状況に応じたインタラクションが可能に

- クラウドベースの手頃な価格のチャットボットサービスを通じて中小企業からの需要が増加

主な課題は次のとおりです。

- 従来のエンタープライズシステムとの統合の複雑さ
- ユーザーデータのプライバシーとセキュリティに関する懸念
- 複雑または曖昧なクエリに苦勞するルールベースのチャットボットの限界
- ボットの応答が文脈や意図を理解できない場合のユーザーの不満
- 正確な応答を保証するために継続的なモデルのトレーニングと更新が必要である

こうした課題にもかかわらず、会話型 AI の成熟度の向上とデジタルファーストの顧客インタラクション モデルへの急速な移行により、市場は引き続き前進し続けています。

主要プレーヤー

Fortune Business Insights は、チャットボット市場で事業を展開している大手企業をいくつか挙げています。

- Amazon Web Services, Inc.
- Google LLC
- IBMコーポレーション
- マイクロソフトコーポレーション
- SAP SE
- イエローメッセージャー
- 人工知能のためのラビバ
- ガプシャップ
- スマートボット
- アイボ

これらの企業は、製品のイノベーション、AIの進歩、戦略的パートナーシップ、買収を通じて、チャットボットの機能強化に注力しています。スタートアップ企業も、特定の業界や言語に特化したチャットボットツールを提供することで、大きく貢献しています

結論

企業の拡張性の高い自動化された顧客サービスへのニーズとAI技術の高度化により、世界のチャットボット市場は力強い成長が見込まれています。北米が市場を牽引し、アジア太平洋地域が急成長地域として台頭していることから、あらゆるセクターに豊富な機会が存在します。企業がデジタル顧客エンゲージメントと業務効率を優先し続ける中で、

チャットボットは現代の企業コミュニケーション戦略において重要な要素であり続けるでしょう