

2025 年 8 月吉日

株式会社シード・プランニング

遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向を調査
市場規模は 2025 年 126 億円に
～「小売業」「金融・保険」が主要サービスに～

**遠隔接客サービスにおける
ロボット・AI・アバターの最新動向 2025**



株式会社シード・プランニング（本社：東京都文京区 梅田佳夫社長、以下シード・プランニング）は、近年会議以外での用途が多様化するオンライン会議サービスにおいて、人材不足、DX 化も追い風となり注目を集めるロボット、AI アバターなどの遠隔接客サービス（遠隔接客、リモート接客、遠隔指示）における調査を実施し、市場規模を公開したことをお知らせいたします。

●調査の詳細はこちら

<https://www.seedplanning.co.jp/news/6006/>

◆調査の背景と目的

遠隔接客サービスは、本来、人が人にリアルで対応している接客、相談、指導等を Web 会議等遠隔で行うサービスを指し、映像、音声、テキストを活用して行うサービスです。

Web 会議と遠隔接客サービスの違いは、Web 会議システムは常時接続が必要になるのに対し、遠隔接客サービスは、必要なときだけ呼び出して簡単に接続できる点です。また、人の代わりにアバターやロボットも利用できます。近年は AI を活用する動きもあり、社内外のオンライン会議（ビデオ会議/Web 会議）以外の用途が進んでいます。

遠隔接客サービスは AI、デジタルサイネージ、オンライン会議、SNS、ロボット、VR、アバター、EC サイト、Web セミナー、ライブ配信など他のサービスと連動した遠隔での接客を目指しています。他のサービスからの一つの付加価値として遠隔接客サービスを提供するものもあります。

さらに各分野での人材不足、DX 化も追い風となり伸長する中、ロボット、AI アバターなどの遠隔接客サービス(遠隔接客、リモート接客、遠隔指示)の現状を分析し各企業へのヒアリングにより今後の動向を明確化しました。

遠隔接客サービスの業界動向・市場動向・ユーザー動向・今後の業界動向を整理することを目的とし、本調査を実施しております。

◆調査トピックス

- 遠隔接客サービスの市場動向は 2014 年 4 社から 2025 年 45 社 126 億円に。
- 遠隔接客サービスの主要サービスは、小売業、金融・保険。
- 遠隔接客サービスのアバター採用は 60%、AI 採用は 45%、ロボット採用は 20%。
- 遠隔接客サービスのアバターは女性のイメージ採用が多い傾向に。

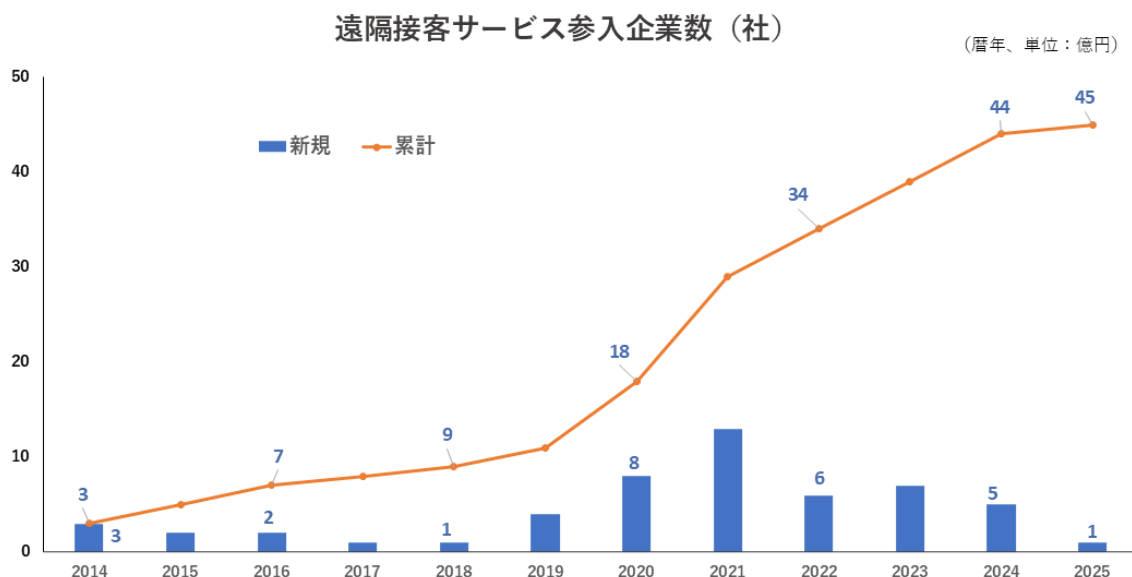
◆遠隔接客サービス参入企業数について

●参入企業数は 2014 年 3 社から 2025 年 45 社へ伸長

遠隔接客サービスは 10 年前の 2014 年頃から始まり、その後参入企業は減少しましたが、新型コロナウイルスの影響で、非接触・3 密回避が推奨され 2018 年からコンスタントに参入企業が増えました。特に 2020 年から 2022 年に 25 社以上の参入があり、全体の約 5 割を占めます。

2023 年に新型コロナウイルスが 5 類になって以降、会社にはスタッフが戻ってきてからは遠隔接客サービスの目的が人材不足を補うサービスに代わってきました。また生成 AI の進化で、AI アバターも登場しており、今後この業界の動向が注目されます。またロボットの活用も注目されます。

遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2025

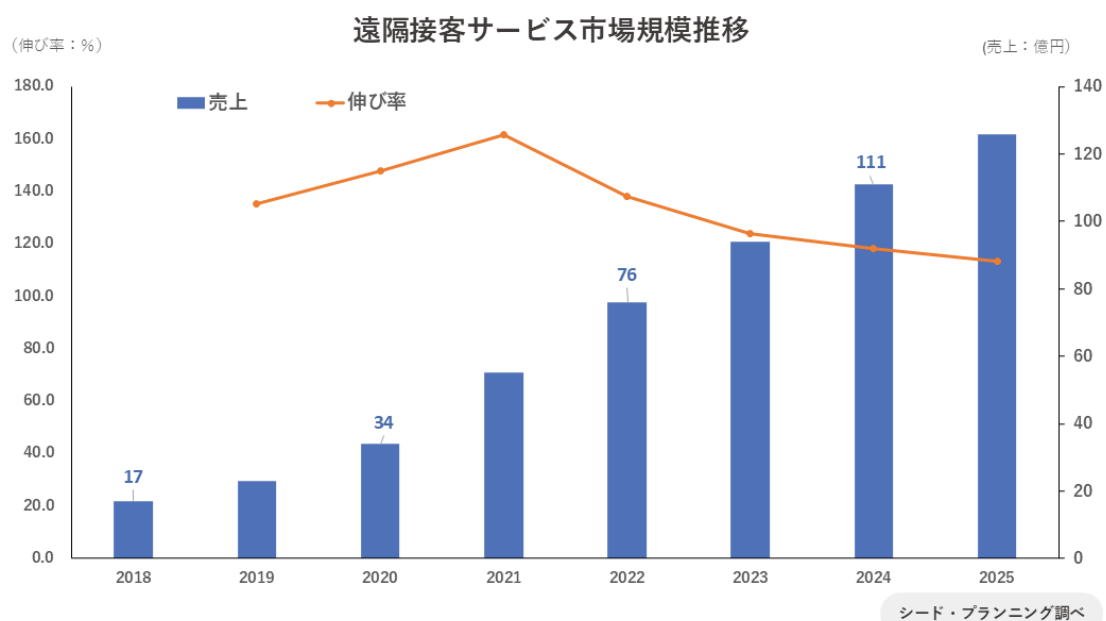


◆遠隔接客サービス市場規模について

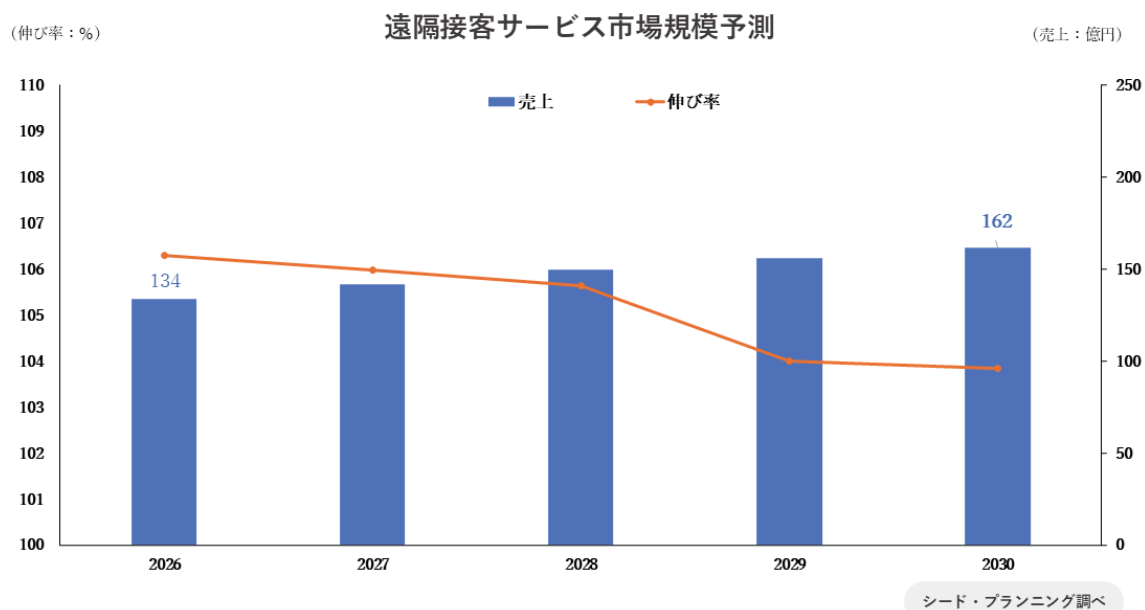
●2018 年 17 億円、2020 年 34 億円、2024 年 111 億円へ伸長

遠隔接客サービスの国内市場規模は 2018 年 9 社の参入で 17 億円です。その後、2020 年 18 社の参入で 34 億円。2022 年 34 社の参入で 76 億円。2025 年には 85 社の参入で 130 億円が見込まれます。

遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2025



遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2025



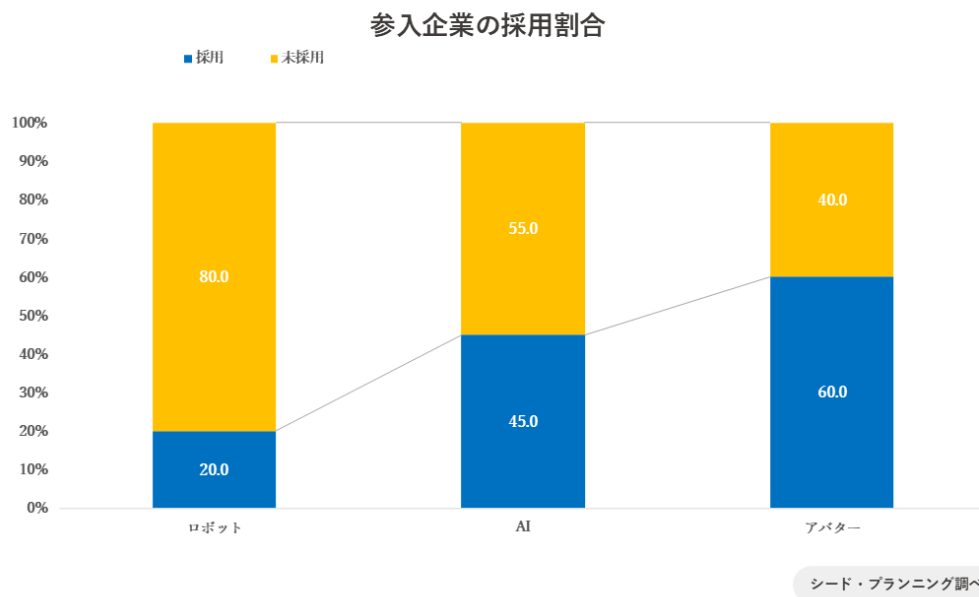
◆遠隔接客サービスの AI・アバターの活用状況

●AI 採用は 45%、アバター採用は 60%、ロボット採用は 20%

●遠隔接客サービスのアバターは女性のイメージ採用が多い傾向に。

遠隔接客サービス 45 社の AI・アバターの活用状況を見るとアバターを採用している企業が、60.0%と一番多い結果となりました。AI の採用は 45.0%です。

遠隔接客サービスにおけるロボット・AI・アバターの最新動向 2025



◆調査概要

調査対象：

遠隔接客サービス関連企業約 40 社

調査方法：

事業者への取材及びオープンデータ調査

調査項目：

遠隔接客サービス業界動向

遠隔接客サービス市場動向

調査期間：

2025 年 1 月～2025 年 6 月

本調査の詳細はこちら：

<https://www.seedplanning.co.jp/news/6006/>

資料についてのお問い合わせ：

広報宣伝部

E-mail : koho@seedplanning.co.jp