

ウォーターサーバー業界格付け評価の結果



• Webサポート評価結果 業界平均 3.20

Webサポート 評価項目	見つけやすく 使いやすい	複数のセルフヘルプ 選択肢	役立度/解決度	センターとの連携度	安心して利用できる
スコア	3.23	3.19	3.04	3.11	3.42

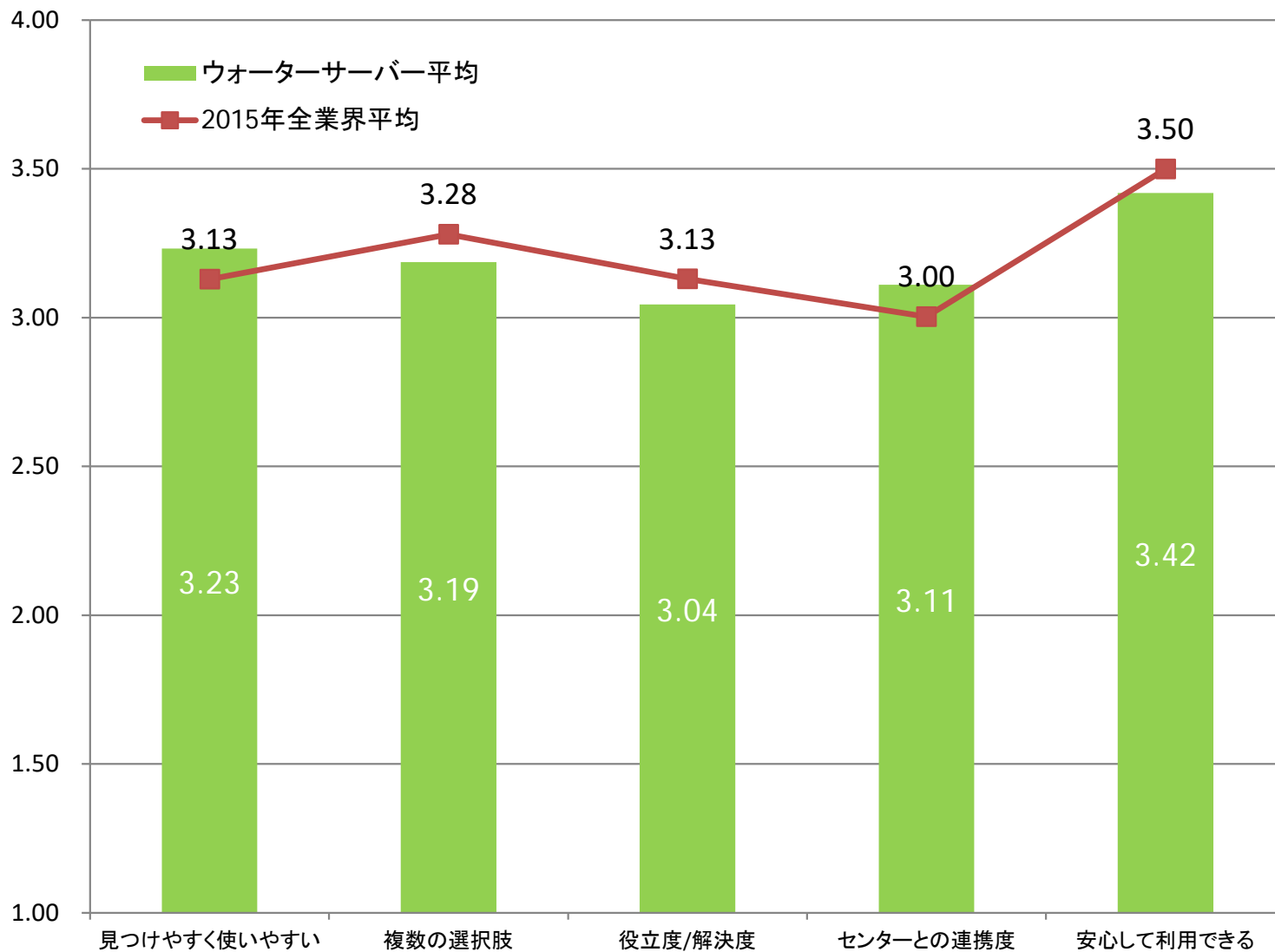
• クオリティ評価結果 業界平均 3.01

クオリティ 評価項目	サービス体制	コミュニケーション	対応スキル	プロセス/ 対応処理手順	困難な対応
スコア	3.05	2.82	3.06	3.12	2.97

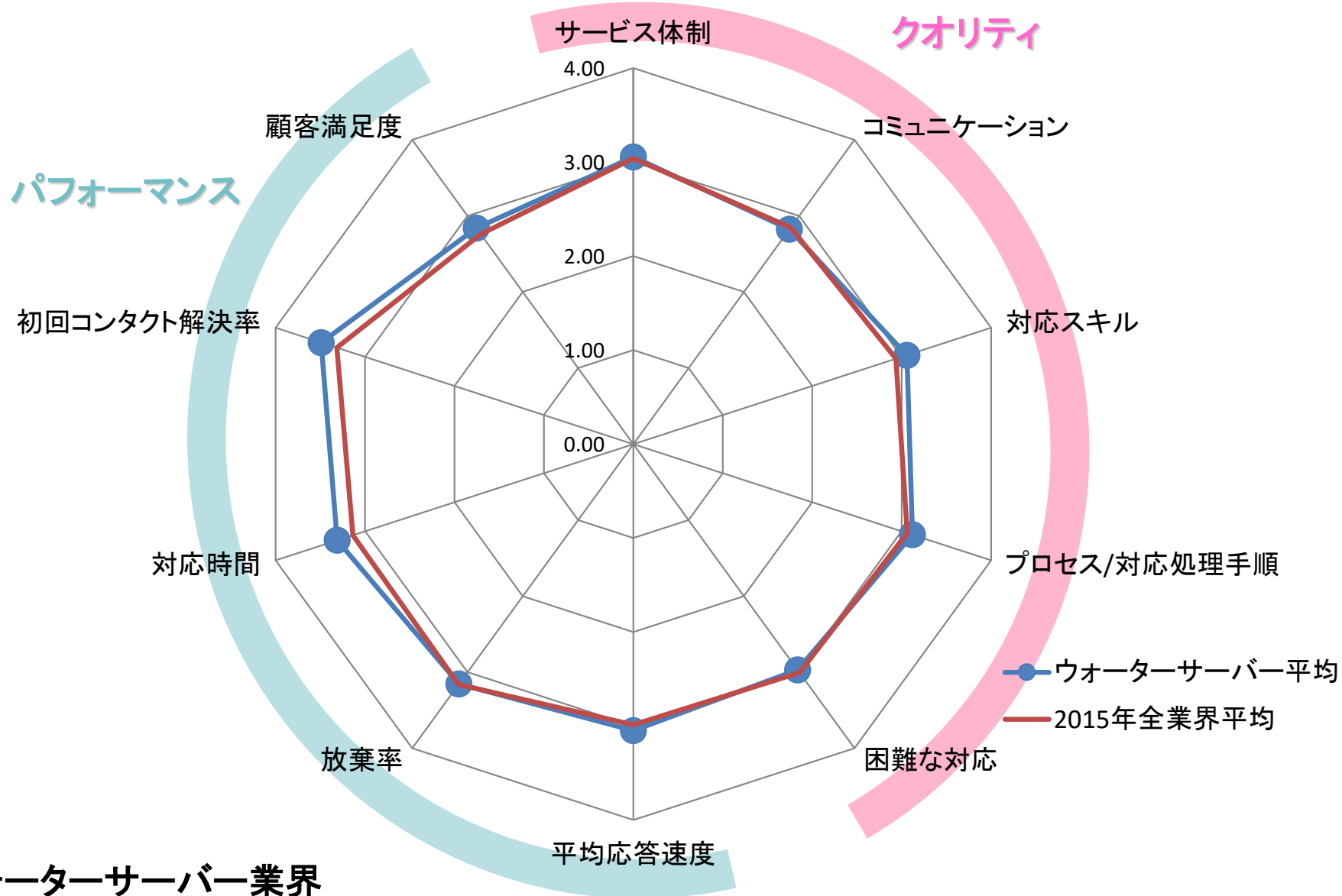
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.17

パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.05	3.16	3.31	3.49	2.84

ウォーターサーバー業界格付け評価の結果 (Webサポート)



ウォーターサーバー業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



ウォーターサーバー業界要約



- Webサポートは、**三つ星3社、二つ星8社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。ウォーターサーバー業界のWebサポートは、見つけやすく使いやすいかと、センターとの連携度が2015年全業界平均を上回っている。
- Webサポートは、高評価のところは、情報が十分あり安心して利用でき、顧客視点のコンテンツで見つけやすく、セルフヘルプ選択肢が多く、センターがWebを把握して活用できている。しかし低評価のところは、文字が多く情報が分散して見つけにくく、WebページやFAQの検索ができなかったり、センター連携が不十分だったりするところが見られる。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星6社、一つ星4社**という結果で、星なしは該当がなかった。ウォーターサーバー業界は、初回コンタクト解決率と対応時間が、2015年全業界平均より高い。
- クオリティは、顧客に前向き、協力的で、共感ができ、プラスアルファの情報提供ができるところは評価が高い。しかしマニュアルベースの一方的な対応や、聞かれたことだけに答える受け身の対応で積極性がなかったり、共感不足で顧客に合わせきれなかったりするところは評価が低い。なお担当者ごとのバラツキが大きいところも評価を得ることができていない。
- パフォーマンスは、IVRなくつながるところは良いが、音声ガイダンスが長すぎたり、IVR選択のガイダンスが煩わしかったりするところが見られ、また時間帯によって電話がつながりにくいところも多くあった。クオリティの高いところはパフォーマンスも高く、短時間で、初回で解決することができ、センターサービスの良さと満足度も高い。しかしクオリティの低さに起因してパフォーマンスが悪く、顧客満足度も低いところも見られた。