

映像配信業界格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.07

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	3.20	3.22	3.00	2.69	3.26

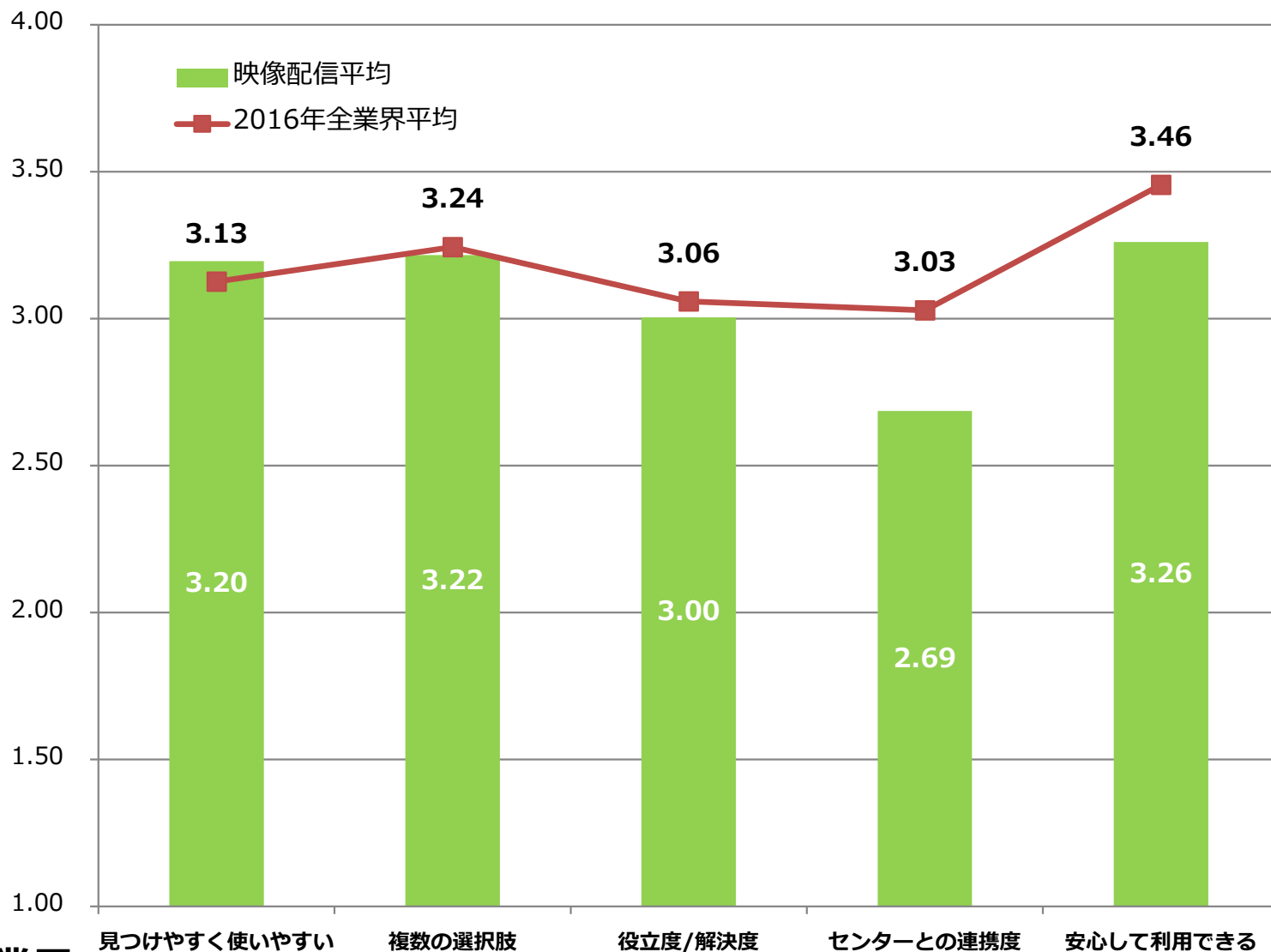
● クオリティ評価結果 業界平均 2.72

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	2.99	2.63	2.78	2.53	2.69

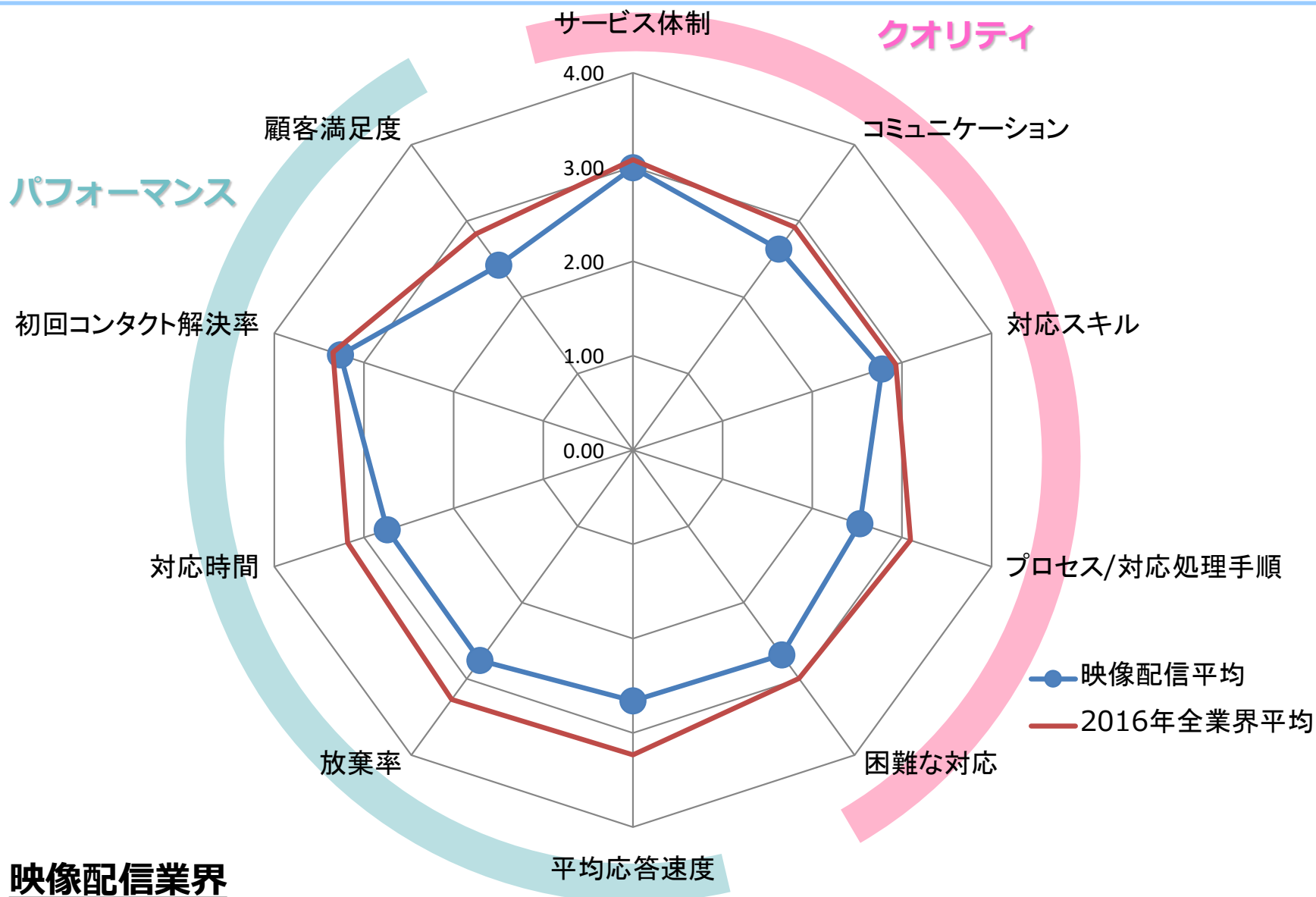
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.77

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	2.66	2.76	2.74	3.26	2.42

映像配信業界格付け評価の結果 (Webサポート)



映像配信格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。映像配信業界のWebサポートは、センターとの連携度、安心して利用できる、の2項目が2016年全業界平均より評価が非常に低い。
- Webサポートでは、コンテンツが豊富で見つけやすく使いやすい、FAQが分かりやすく解決できる、またWeb誘導がしっかりできセンター連携がよいところは高評価であった。しかし低評価のところは、わかりにくく見つけにくい、新規顧客向け情報、番組情報など顧客の知りたい情報が不足している、Webを活用した連携が不十分、などが指摘された。なおWebページの日本語化が未完成で評価が上がらないところもあった。
- 電話対応は、**二つ星5社、一つ星3社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。映像配信業界は、サービス体制、対応スキル、初回コンタクト解決率以外は2016年全業界平均より非常に低い評価となっている。
- クオリティでは、テクニカルスキルの高さが評価されたところは見られたが、スクリプト的で事務的で質問に答えるだけの対応と評価を落としたところが多数見られた。またリスニングスキル不足なので顧客のニーズ把握が不十分となり、一方的な対応となったり、寄り添いや共感ができず顧客視点に欠ける対応となったりしているところもある。さらに担当者ごとのばらつきが大きいところも評価を下げている。
- パフォーマンスでは、年中無休の体制や、テクニカルスキルの高さで解決率、通話時間が良いところは評価された。しかしIVR選択肢が多すぎたり、音声ガイダンスが現状とあっていなかったり、企業視点でわかりにくかったりするところが多々見られた。電話がつながりにくいところ、つながっても保留が多く満足度が低いところも複数見られた。満足度に関しては顧客ニーズの把握が不十分なのでパフォーマンスに影響しているところも少なからずある。