

# 格安SIM業界格付け評価の結果



## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.21

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	2.90	3.25	3.31	2.95	3.63

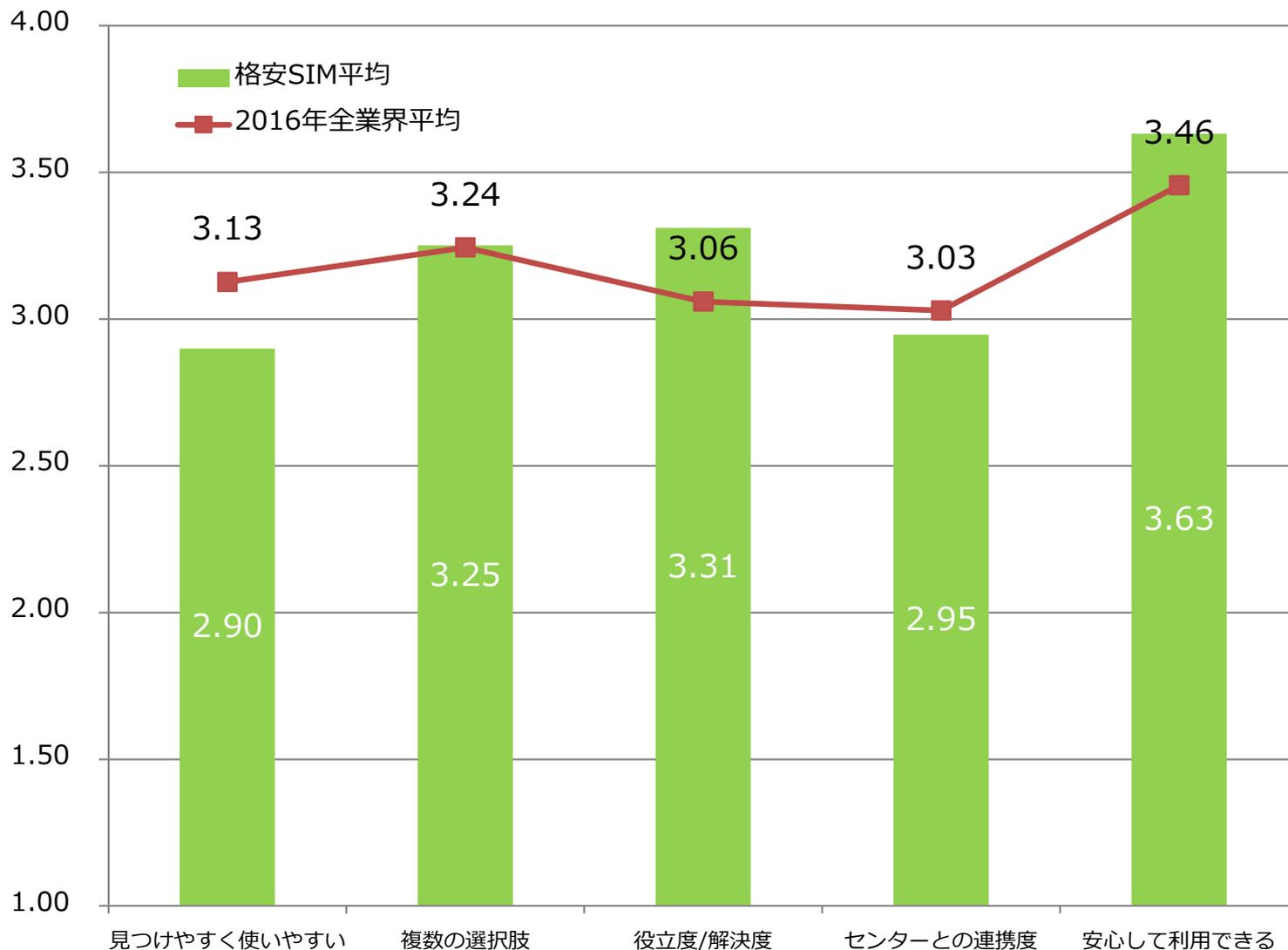
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.01

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	3.15	2.63	2.95	3.06	3.25

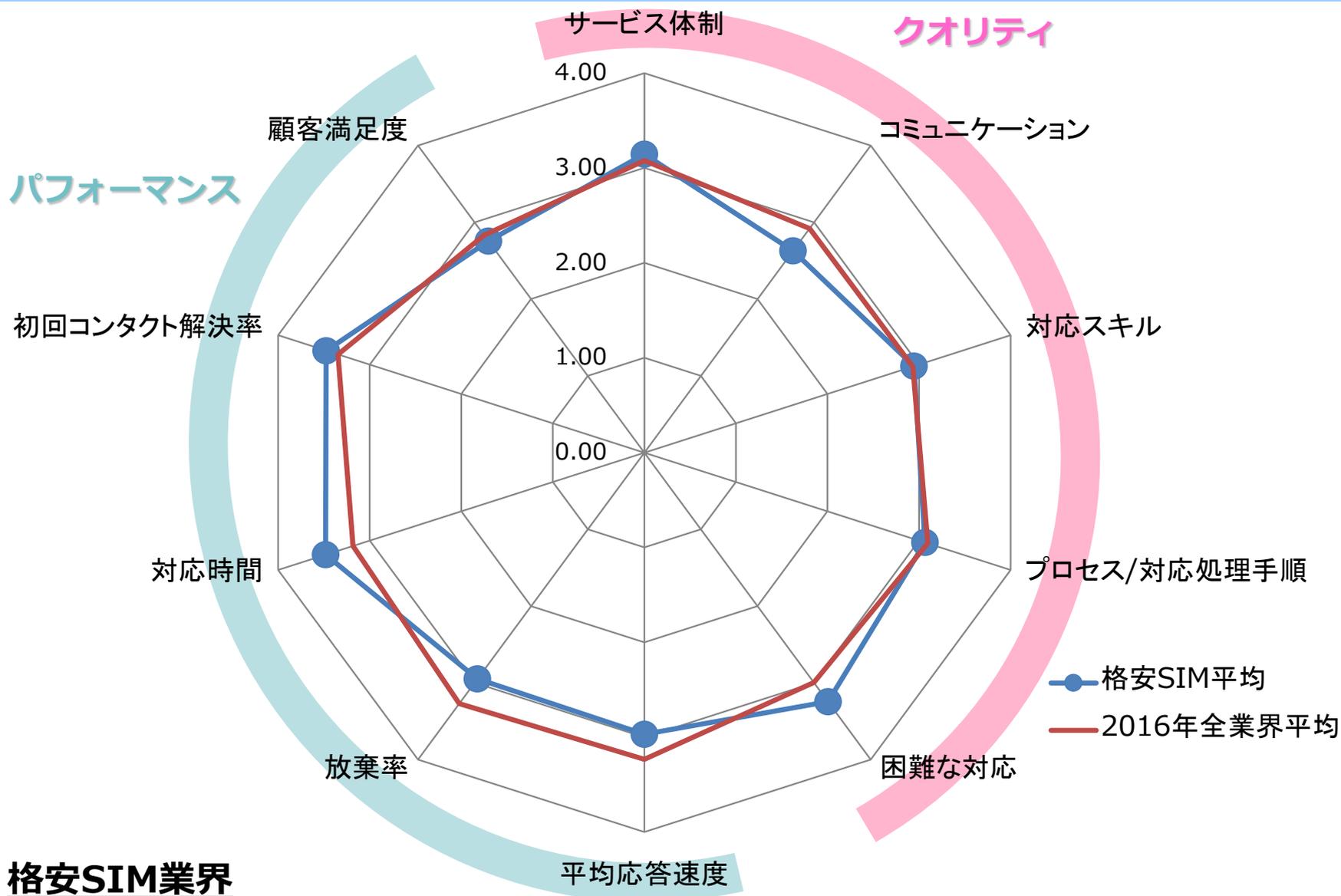
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.13

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	2.97	2.95	3.48	3.47	2.76

# 格安SIM業界格付け評価の結果 (Webサポート)



# 格安SIM業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



格安SIM業界

- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星8社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。格安SIM業界のWebサポートは、役立度/解決度と安心して利用できるが2016年全業界平均より評価が高いが、見つけやすく使いやすいは評価がかなり低くなっている。
- Webサポートで高評価のところは、シンプルで見やすく使いやすく、新規契約情報は十分で初心者にもわかりやすく、目的の情報を探しやすい。多くのセンターでチャットが用意されており、チャット、シミュレーションなど含めて選択肢が豊富になっている。一方低評価のところは基本情報不足で初心者には分かりにくく、目的の情報を見つけにくく使いにくい。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星6社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。格安SIM業界は、困難な対応と対応時間は2016年全業界平均より評価が高いが、コミュニケーション、平均応答速度、放棄率は評価が低い。
- クオリティで高評価のところは、前向きな対応ができ顧客の話をよく聞き、わかりやすく説明できる。一方低評価のところは、顧客視点の対応ができず、顧客ニーズに答えられていない。また質問に答えるだけの事務的な対応や、担当者ごとのばらつき及びレベル格差が見られる。
- パフォーマンスでは、IVRなくすぐにつながり、対応時間が適切で初回コンタクト解決率も高いところは高評価であった。一方日時によりつながりにくく、IVR選択肢が多くて面倒と評価を落としているところが見られた。また情報不足やブランドイメージとのギャップが大きいので満足度が低いところもあった。