

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.03

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	3.12	2.88	2.70	2.84	3.59

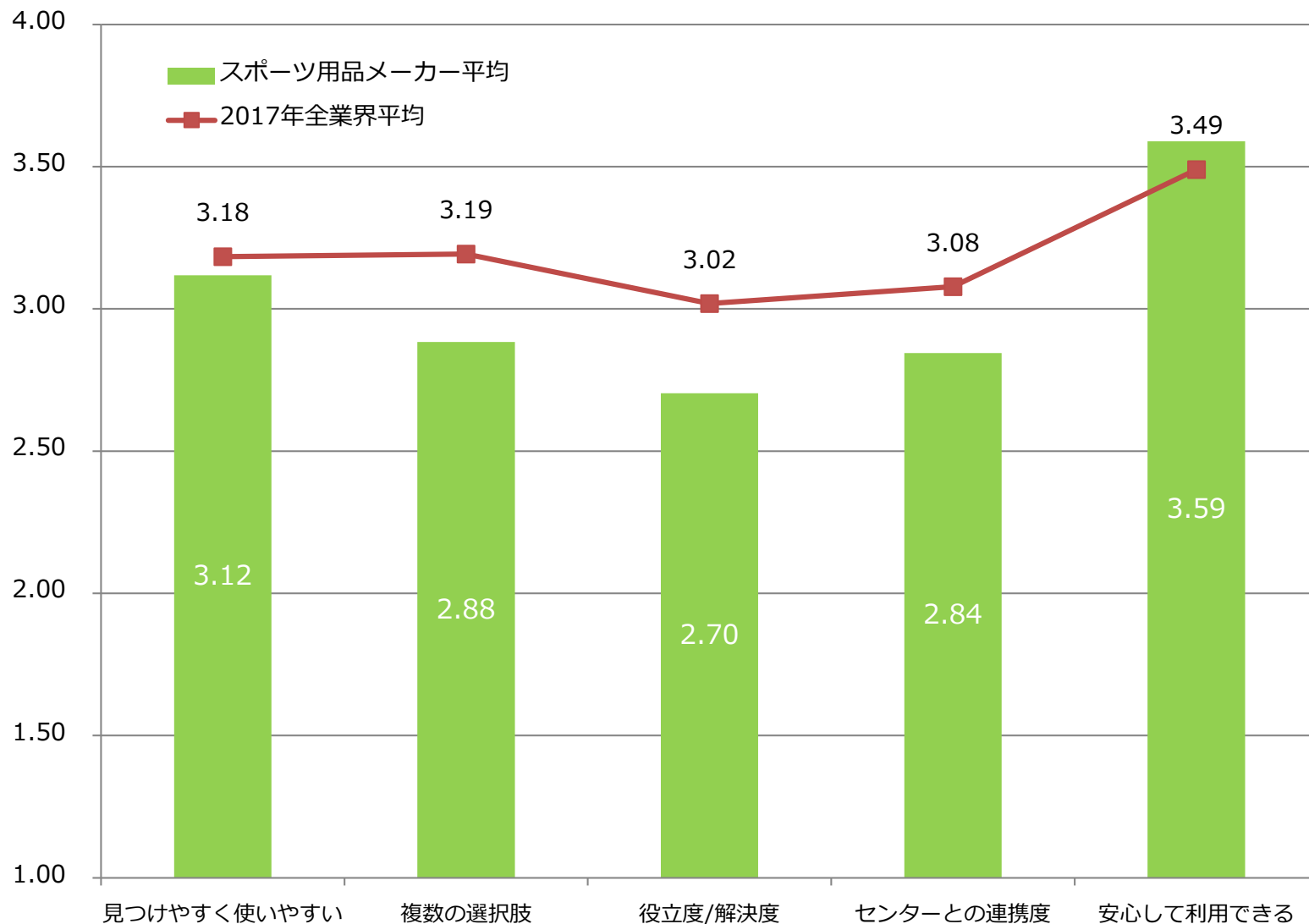
## ● クオリティ評価結果 業界平均 2.99

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	3.07	2.88	2.91	3.15	2.96

## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.35

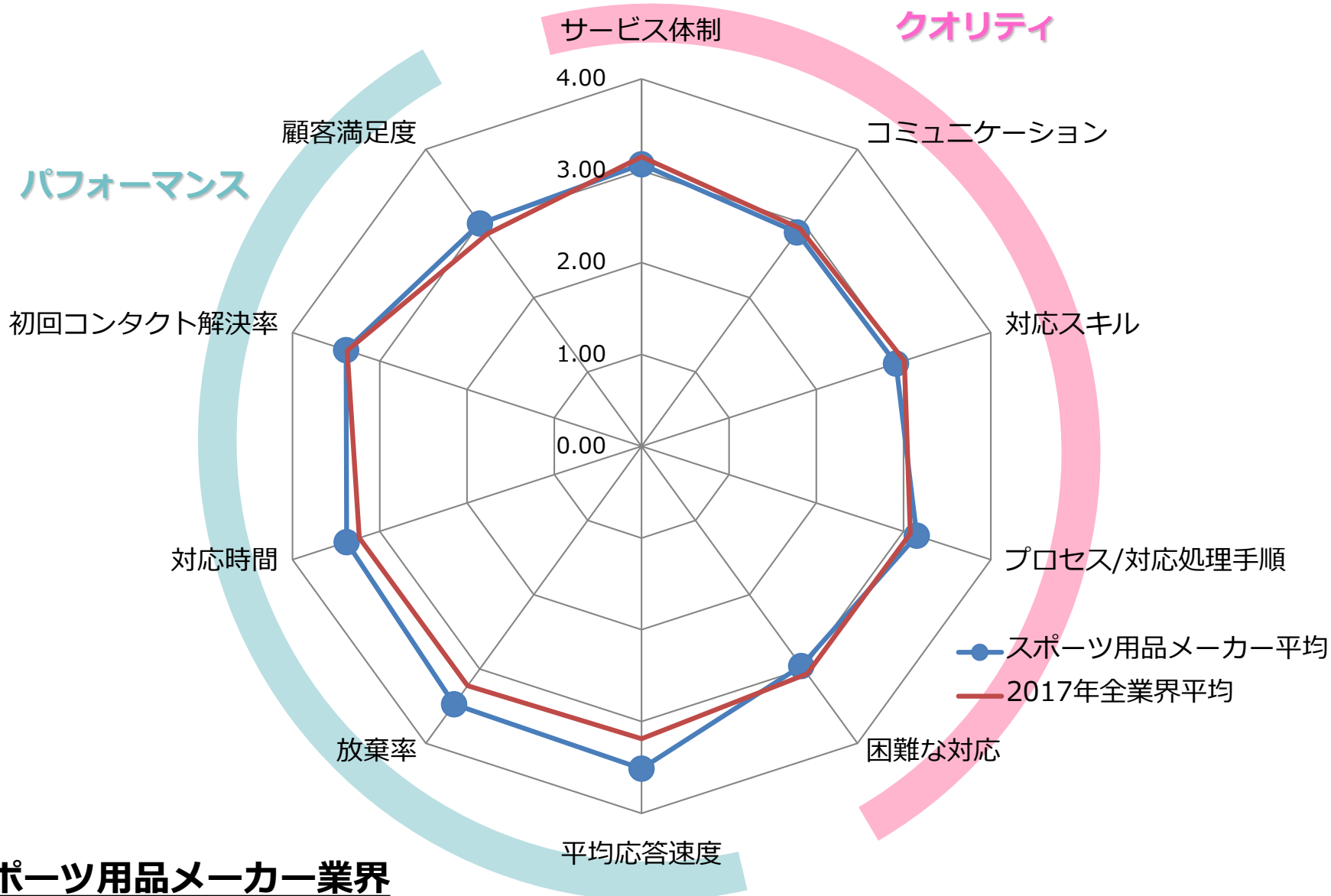
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.51	3.48	3.38	3.39	3.00

# スポーツ用品メーカー格付け評価の結果 (Webサポート)



**スポーツ用品メーカー業界**

# スポーツ用品メーカー格付け評価の結果 (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。2017年全業界平均と比べて、安心して利用できる以外の評価項目はすべて評価が低い。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすくわかりやすく、サポート選択肢が豊富で、センター連携がよく、うまくWeb利用をサポートできる。また企業イメージからも安心して利用できるところが見られた。一方低評価のところは、情報が見つけにくく、Webサポートでは十分解決できず、センター連携も弱い。またデザイン重視でサポート性が低いところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。スポーツ用品メーカー業界は、2017年全業界平均と比べてクオリティはほぼ同等で、パフォーマンスは一部の項目の評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、前向きな対応ができ、顧客ニーズに応じて一緒になって解決し、顧客に寄り添う対応で高評価であり、さらに顧客に合わせて提案できるところもある。低評価のところは、積極的、協力的でなく、事務的な対応で、ばらつきが大きいところが多い。また顧客の話が十分聞けず一方的で、商品の良さまでは感じられないところが見られた。
- パフォーマンスでは、電話はつながりやすく、短時間で初回解決できるところが多い。そして高評価なところは、丁寧な対応で満足度が高く、製品を購入したいと思えるところが見られた。一方低評価なところは、電話がつながりにくく、センター側で一方的に切電したり、クオリティに起因し満足度が低く、電話を切りたくなる対応が見られたりした。また初回コンタクトで解決できず、折り返し対応などで時間がかかったり、購買意欲を掻き立てることなく満足度が低かったりするところもあった。