

PCメーカー業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.18

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	3.17	3.38	2.83	3.09	3.42

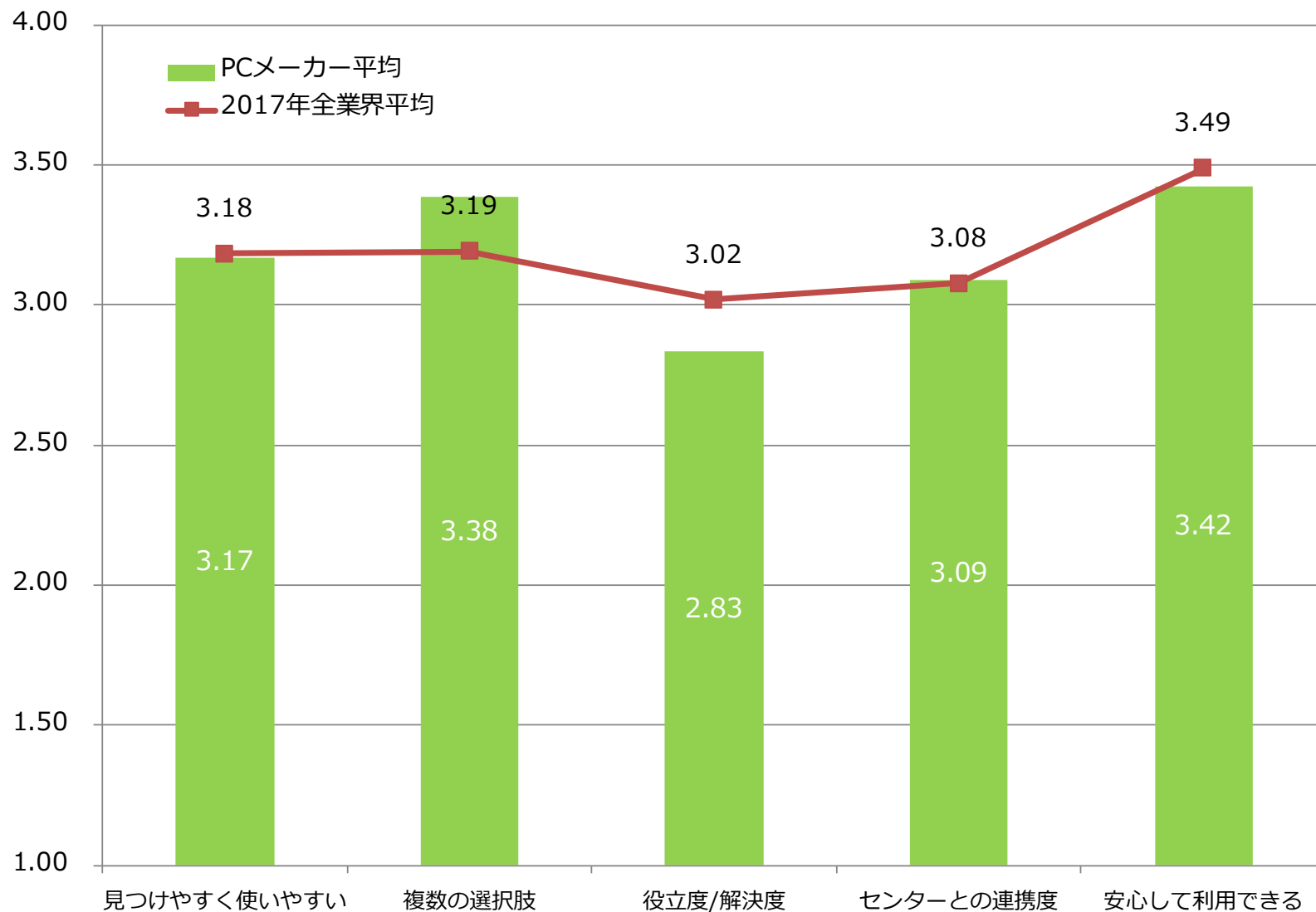
● クオリティ評価結果 業界平均 2.91

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	2.83	2.88	2.96	2.95	2.92

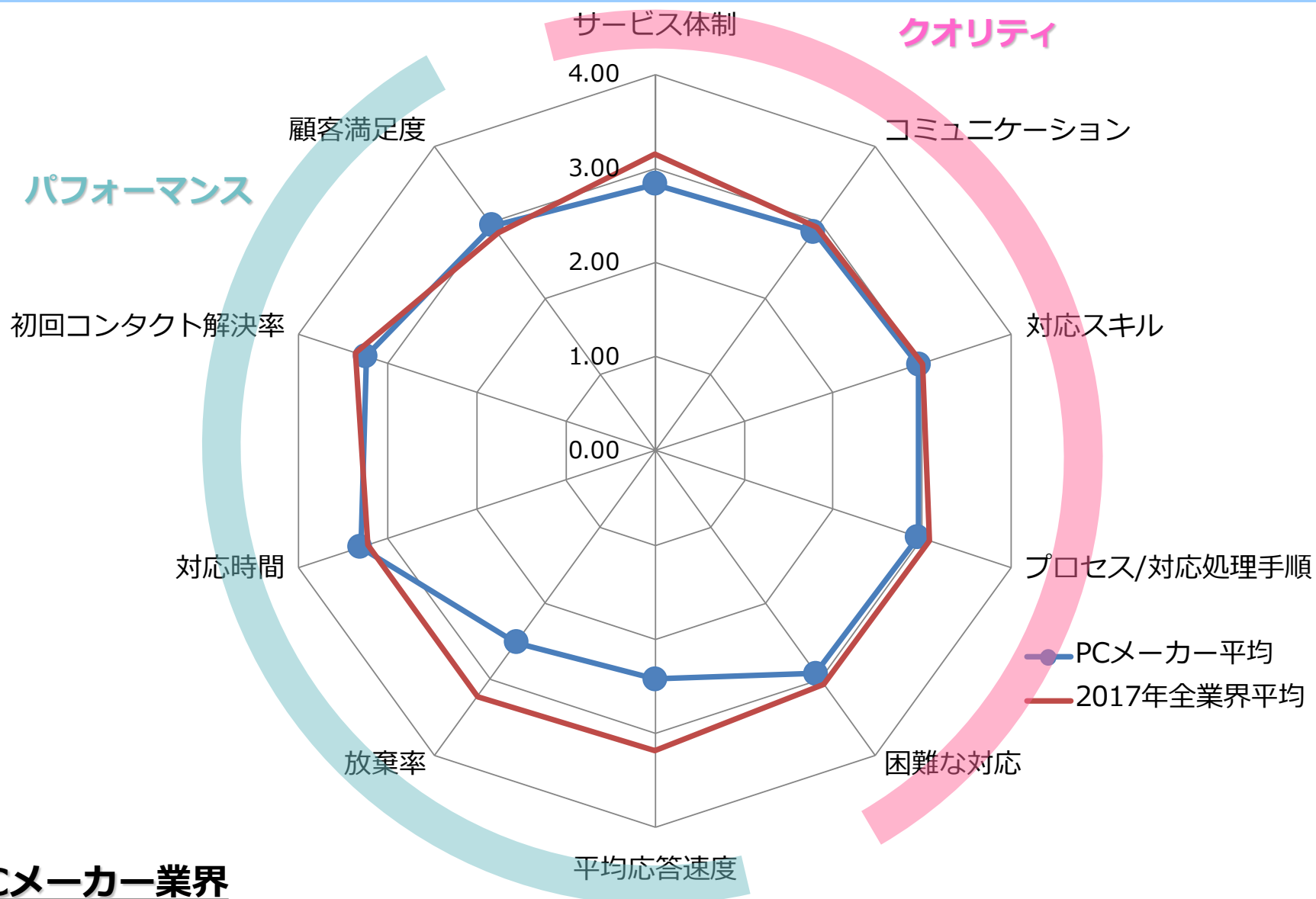
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.89

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	2.43	2.52	3.31	3.25	2.96

PCメーカー格付け評価の結果 (Webサポート)



PC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4社、二つ星5社**、という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2017年全業界平均と比べて、複数の選択肢は高いが、役立度/解決度は低い。
- Webサポートは、見つけやすく使いやすく、FAQ、コミュニティ、チャットなどセルフヘルプ選択肢が豊富で、安心して利用できるところが多い。また窓口担当者はWebページをよく理解し、顧客と同じWebページを見て対応しているところは高評価である。一方低評価のところは、情報が見つけにくく解決できない、検索結果が大量で絞り込めない、問合せ先が見つけにくく問合せがしにくくなっているところがみられた。
- 電話対応は、**二つ星8社、一つ星2社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。PCメーカー業界は、平均応答速度と放棄率の評価が著しく低い。
- クオリティで高評価のところは、前向きで明るく楽しく対応し、プラスアルファの情報提供があり、技術力が高くプロらしく信頼できる。低評価のところは、問合せ窓口が複数に分散し、一か所に対応できないところ、担当者ごとのばらつきが大きく、一問一答の事務的な対応で、顧客視点での対応ができないところが多い。また問合せ窓口が外国人対応でコミュニケーションに支障が見られるところもあった。
- パフォーマンスでは、音声ガイダンスがわかりにくい、IVR選択肢が多く階層が深い、窓口のサービス範囲が限られ転送が多いなど、つながりにくく切りたくなるところが多く見られた。また番号非通知はつながらないとか、折り返し対応となり満足度低いところもあった。なおクオリティが影響して時間がかかるところも見られたが、クオリティが高く対応時間、解決度は良く、追加情報もあり購買意欲が高まるところもあった。