

電力小売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	2.97	3.17	2.86	3.27	3.63

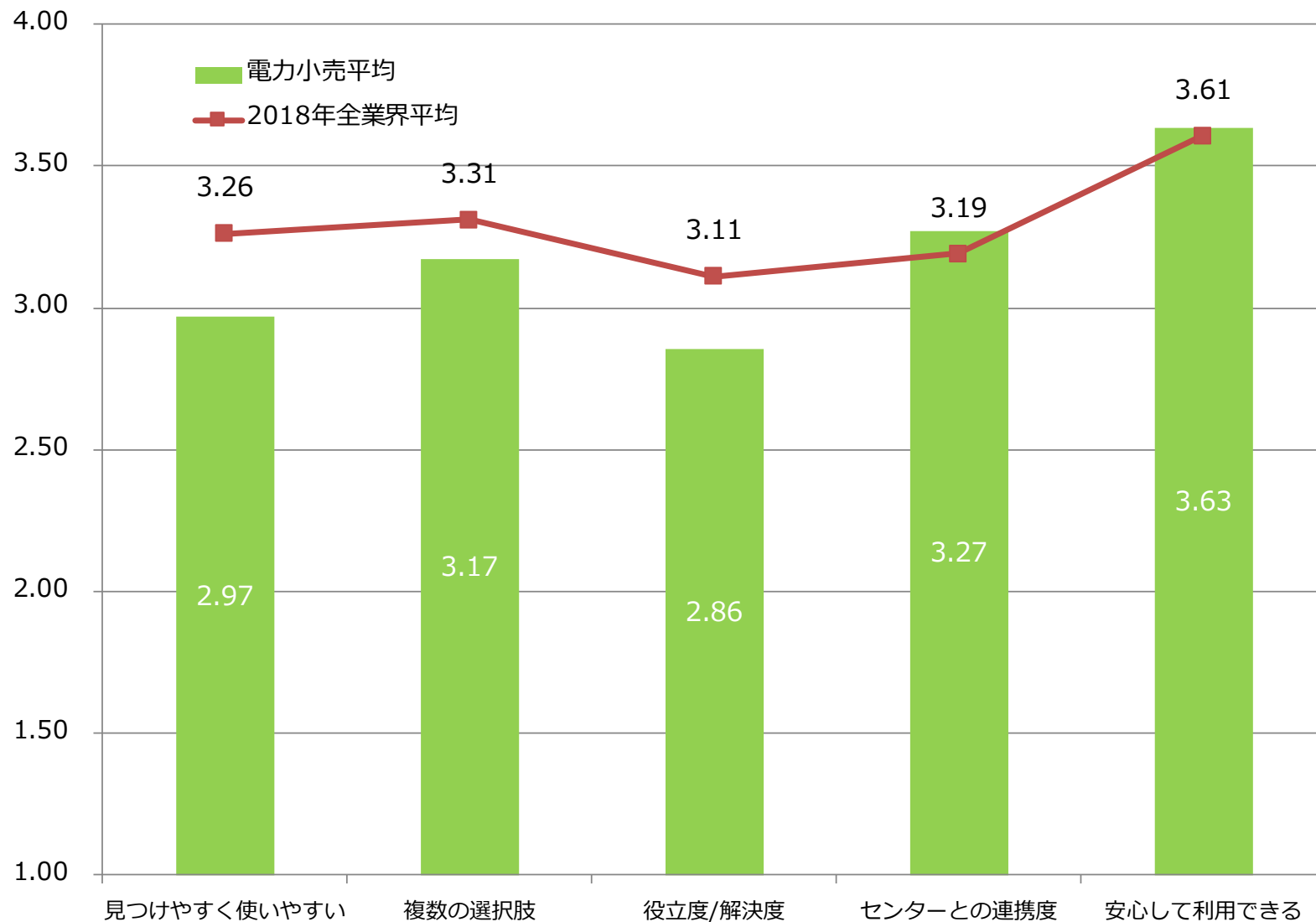
● クオリティ評価結果 業界平均 3.13

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	3.21	3.08	3.04	3.18	3.15

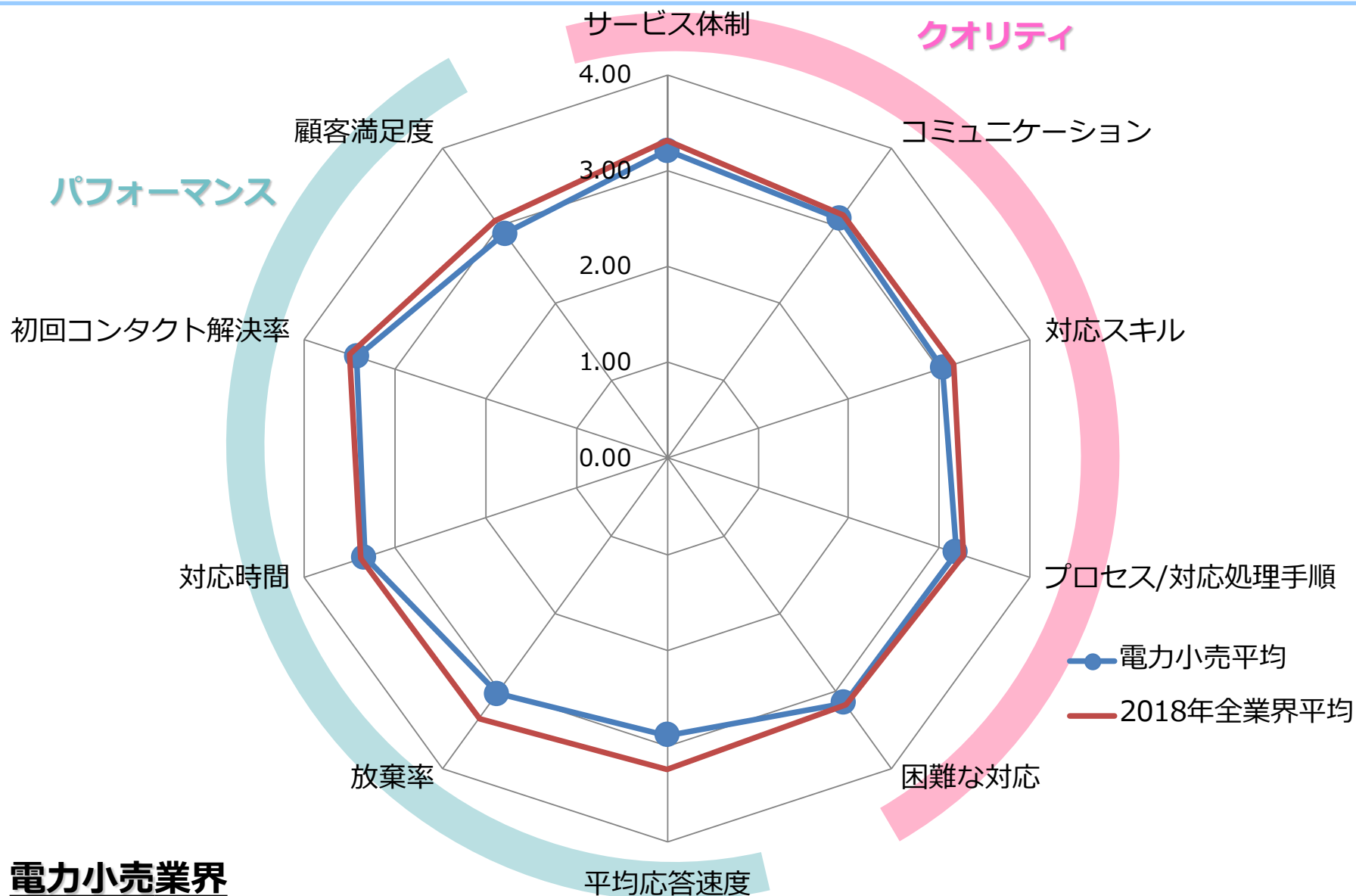
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.12

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	2.88	3.03	3.34	3.43	2.90

電力小売格付け評価の結果 (Webサポート)



電力小売格付け評価の結果 (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8社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、センターとの連携度、安心して利用できる、の項目の評価は高いが、これら以外の項目の評価は低い。
- Webサポートで高評価のところの多くは、セルフヘルプ、自己解決のサポート選択肢が多い。またシミュレーションが使いやすい、簡潔明瞭でわかりやすい、Webとセンターとの連携が取れていると高評価のところも複数見られた。さらに見つけやすく使いやすい、FAQがわかりやすい、安心感、信頼感が高いと評価されたところもあった。一方目的情報を見つけない、と評価が上がらないところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星3社、二つ星5社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。電力小売業界は、全業界平均に比べてやや電話がつながりにくい傾向が見られた。
- クオリティで高評価のところは、顧客ニーズを理解して顧客に合わせた対応ができ、簡潔明瞭な説明で、プロらしくプラスアルファの情報提供ができています。しかし積極性が薄い、一問一答でマニュアル通りの一方的な対応、顧客に寄り添うことができない、担当者ごとのばらつきがある、提供サービスのメリットが感じられない、といった理由で評価の上がないところも見られた。
- パフォーマンスでは、知識豊富で適切な時間で、初回コンタクトで解決できるところは評価が高い。しかしIVRの選択肢が多く、つながりにくく待たされるところや、十分な情報が得られず満足度が低いところも見られた。