

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 3.40

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	3.37	3.77	3.15	3.15	3.54

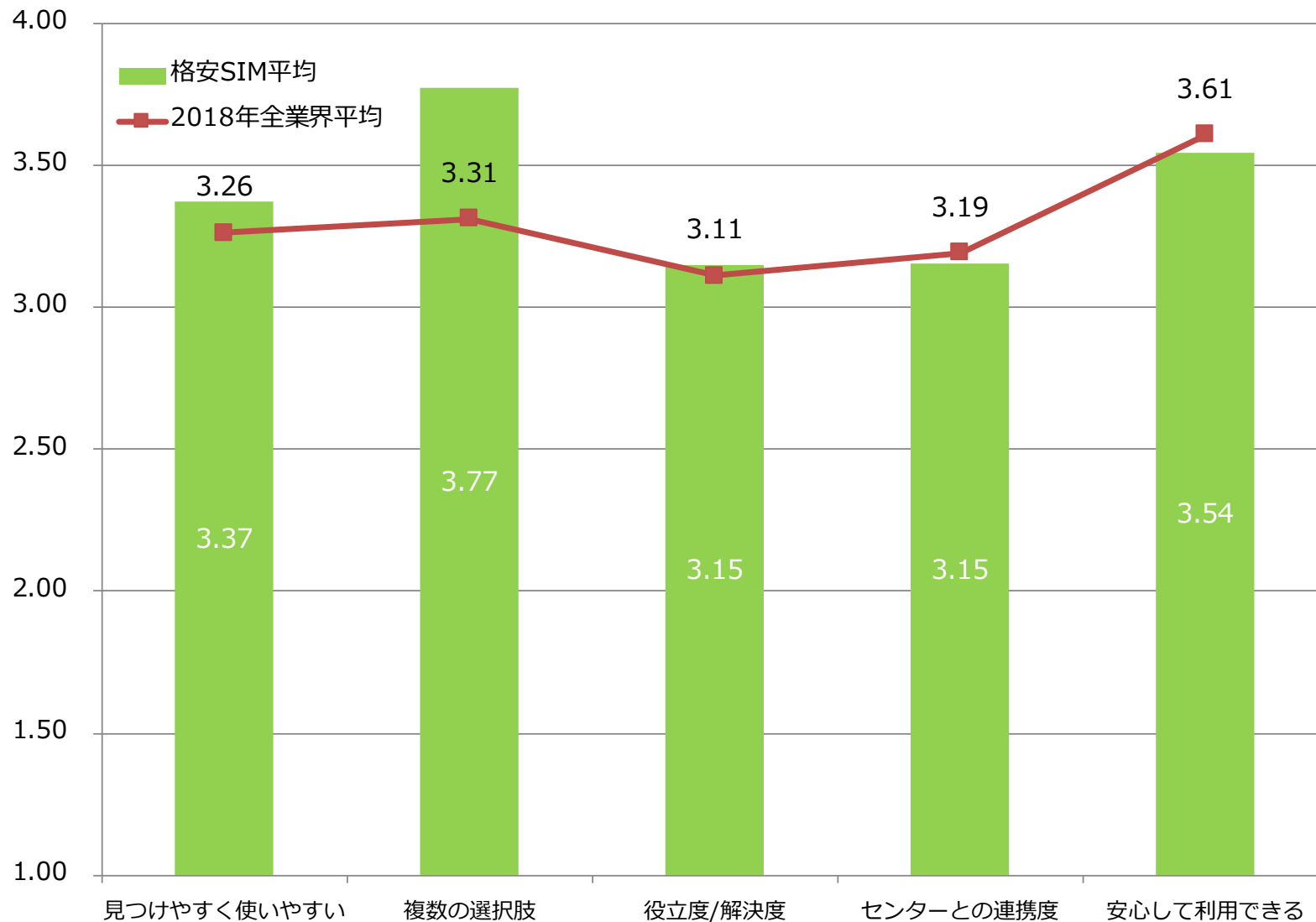
● クオリティ評価結果 業界平均 3.02

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	3.20	2.75	2.95	3.07	3.14

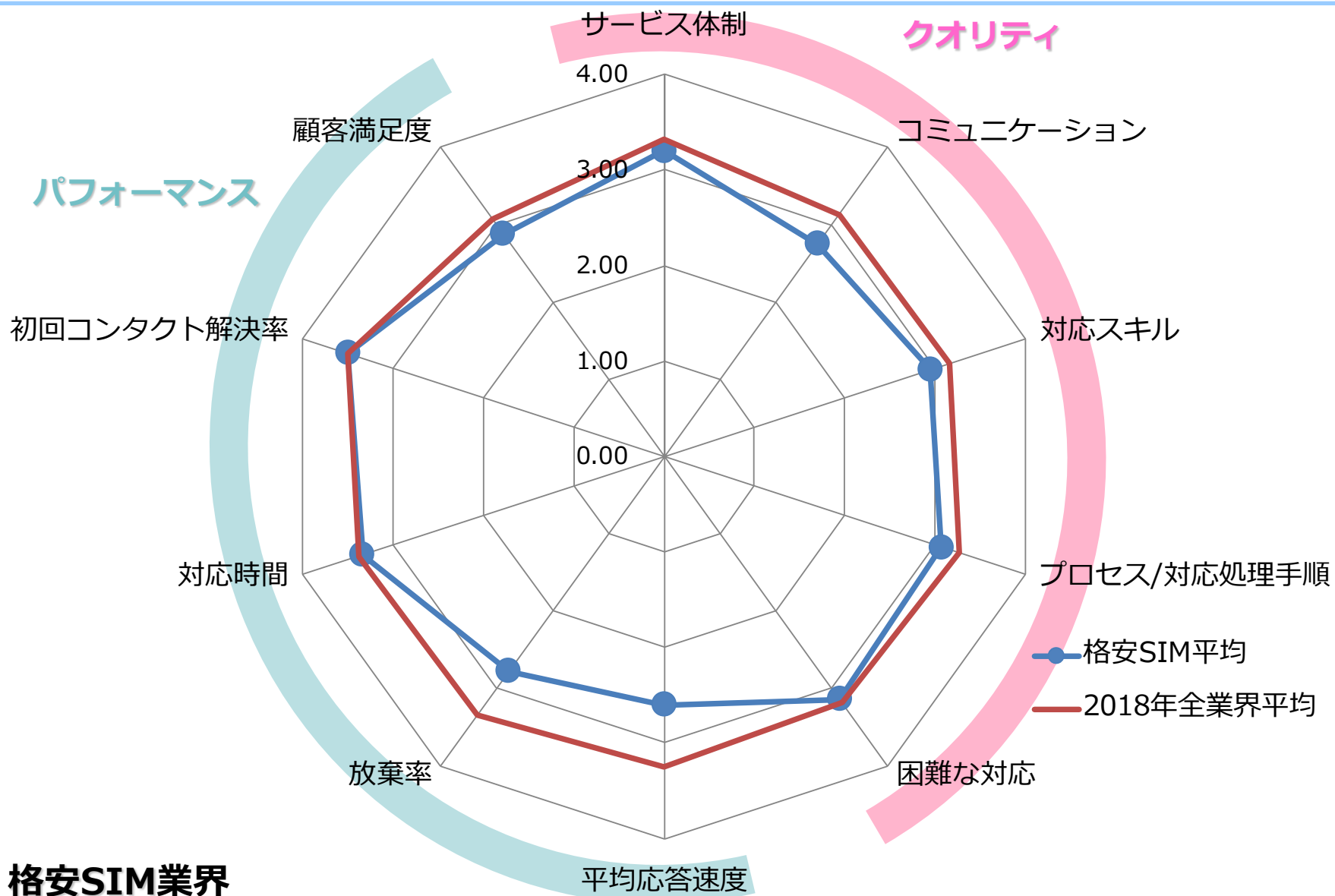
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.02

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	2.60	2.78	3.34	3.50	2.88

格安SIM格付け評価の結果 (Webサポート)



格安SIM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5社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。格安SIM業界は2018年全業界平均と比べて、複数の選択肢の評価項目が非常に高く、Web上でセルフサービスの選択肢が豊富なことがわかる。
- Webサポートでは、見つけやすく使いやすく、チャットなどを含めセルフヘルプ選択肢が豊富で、Webをよく理解した対応ができ、高評価のところが多い。一方低評価のところは、FAQコンテンツが効果的ではなく、検索結果が大量で探しにくい。またWebの積極的な活用はなくセンター連携が低いところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星1社、二つ星6社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。格安SIM業界は2018年全業界平均と比べて、パフォーマンスの平均応答速度、放棄率、の2つの評価項目が特に低く電話の接続性に課題があり、またクオリティの各評価項目もやや低い傾向にある。
- クオリティで高評価のところは、反応よく前向きな対応ができ、進んで支援し共感もできる。また知識豊富で問題解決でき、プラスアルファの情報提供がある。しかし低評価のところは、一問一答の機械的、マニュアル的な対応で、一方的に話して顧客と一緒に解決できない。また担当者のばらつきが大きいところが多い。
- パフォーマンスでは、つながりやすく、速やかに情報が得られ、初回コンタクトで解決できるところは高評価となっている。一方つながりにくく切りたくなる、自動音声選択の選択肢が多く時間がかかる、店舗誘導が強いところは評価が低い。顧客満足度に関しては、高パフォーマンスで、期待以上の情報提供があると満足度が高い。しかし寄り添いがなく、顧客に合わせた対応ができず、対応が機械的だと満足度が上がらない。