

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——映像配信業界

電話・Webとも3ツ星企業なし Eサポートは総じて低評価

いつでも好きな動画を楽しめる映像配信サービスの人気が高まりつつある。自分の嗜好やライフスタイルにあわせ、どんなコンテンツや料金プランを選べばいいか悩ましいところもあり、サポートの存在が極めて重要だ。しかし、今回の格付け調査では、電話・Webサポートの両方で3ツ星企業はなく、辛口の評価コメントも寄せられる結果となった。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、映像配信業界の公開格付け調査を行った。

今回は「初めて利用するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ70名が各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれに電話した。そのうえで、Webサポートポータル5項目を評価、続けてコールセンター（電話窓口）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

プッシュ頻度が多く、返答は遅い！ チャットサポートに課題

Webサポートは、2ツ星8社という結果で、3ツ星、1ツ星、星なしは該当がなかった。映像配信業界のWebサポートは、「見つけや

すく使いやすい」「役立度／解決度」「安心して利用できる」の3項目が、2015年全業界平均を大きく下回っている。

Webサポートで高評価のところは、見やすく探しやすい、顧客視点で分かりやすく、Web案内がスムーズでセンター連携が良い。しかし、慣れれば使いやすいものの、情報を見つけにくく、新規顧客に分かりにくいと評価されたところもあった。また説明、情報量そのものが不十分で分かりにくいところも見られた。なおチャットサポートを提供し利用しやすいと評価を得ながらも、チャットサポートが頻繁に立ち上がり、鬱陶しく感じられる場面もあった。入力への返答（レスポンス）が非常に遅いところも見られ、E（電子的）サポートには課題も見られた。

担当者によるバラつき目立つ 組織的サポート体制が未熟

電話対応は、2ツ星6社、1ツ星2社という結果で、3ツ星、星なしは該当がなかった。映像配信業界は、2015年全業界平均に比べてクオリティが低い傾向にある。

クオリティは、ワンストップで対応でき、知識豊富でプロらしいと評価されたところがあった。しかし、テクニカルに偏り、ソフトスキル不足で、顧客視点の対応ができず、積極的な情報提供がないと評価される場所もあった。また、一方的な担当者ベースの説明や、他部門対応などセンターの体制の押し付けが強いと評価を落としたところもあった。多くのセンターで担当者ごとのバラつきが目立ち、組織的なサポート体制の確

図1 映像配信業界のWebサポート評価結果

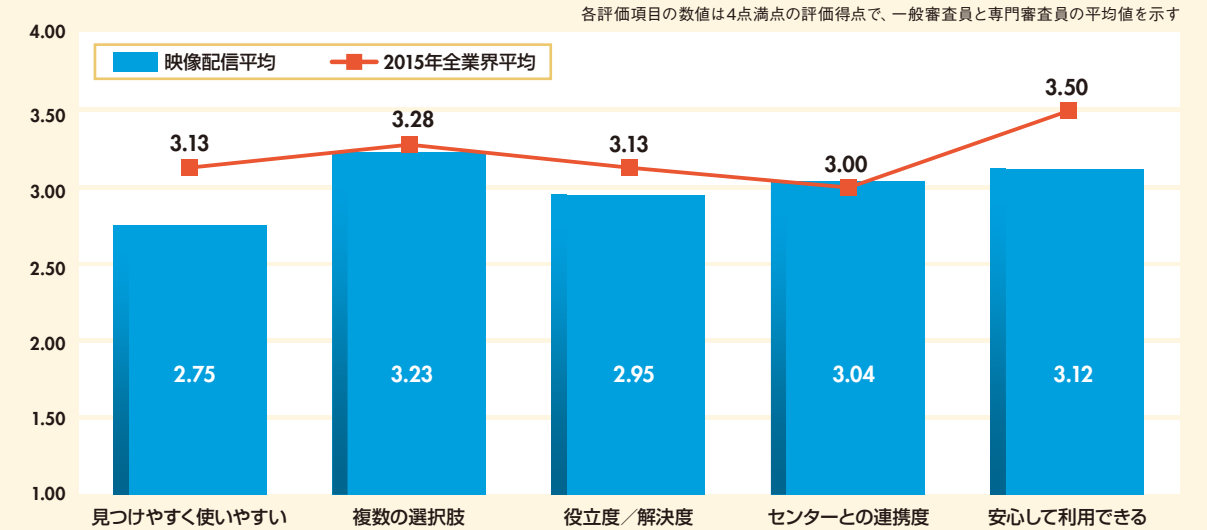
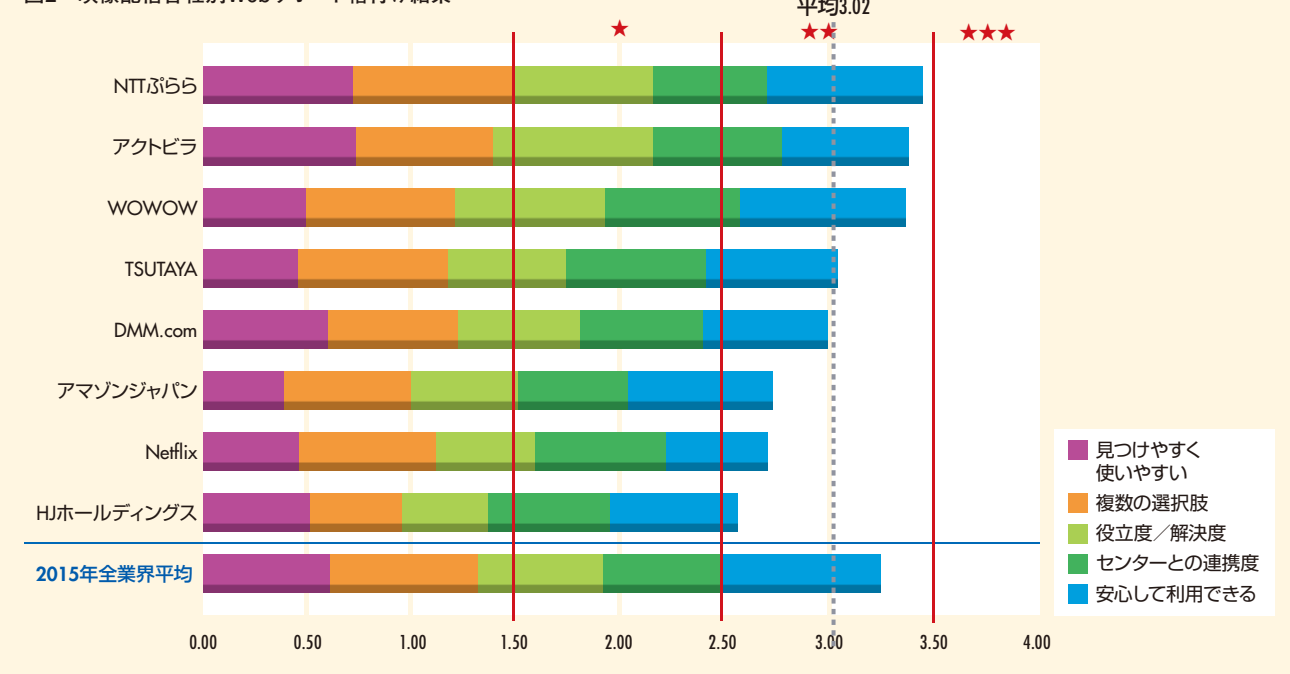


図2 映像配信各社別Webサポート格付け結果



立の遅れが感じられる。

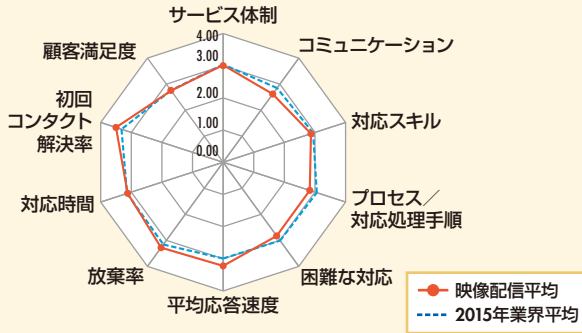
パフォーマンスは、電話はつながりやすく、つながりにくい場合には“待ち時間案内”をしているところは評価された。また対応が簡潔でレスポンスよく、対応時間、

解決率が良いところも見られた。

一方、電話がつながりにくかったり、つながらないときに勝手に切電したりするところや、IVRの選択肢が多く、分かりにくいところは評価を下げた。ナビダイヤル

やフリーダイヤルでないところも指摘が見られ、回線の問題でタイムラグにより通話時間が長く感じられるところもあった。なお顧客に納得できる回答が得られず満足度が低下しているところもある。

図3 映像配信業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



| クオリティ | 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 | 合計 |
|---------|--------|-----------|-------|-------------|-------|------|
| 映像配信 | 3.02 | 2.62 | 2.87 | 2.83 | 2.83 | 2.83 |
| 2015全業界 | 3.04 | 2.85 | 2.94 | 3.06 | 3.01 | 2.98 |
| パフォーマンス | 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 | 合計 |
| 映像配信 | 3.22 | 3.28 | 3.12 | 3.50 | 2.75 | 3.18 |
| 2015全業界 | 2.99 | 3.16 | 3.14 | 3.32 | 2.76 | 3.07 |

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 映像配信各社別格付け結果

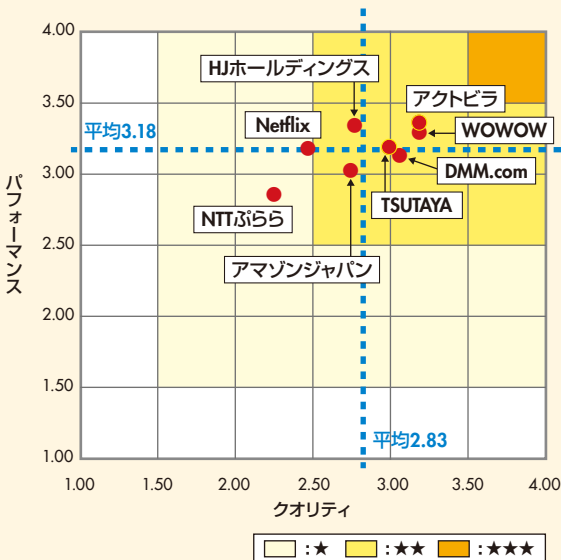
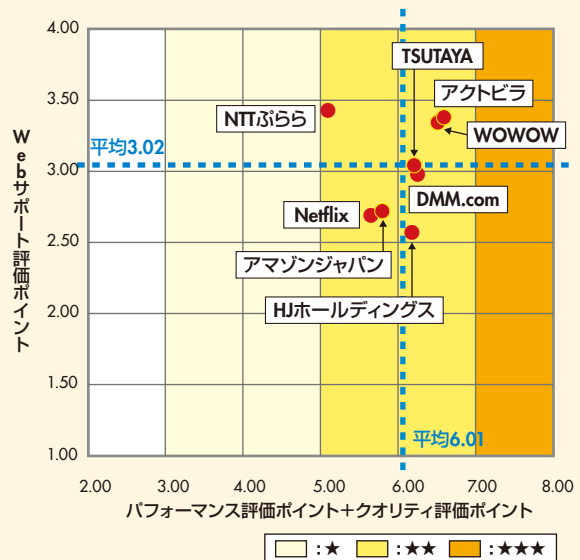


図5 映像配信業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アクトビラ：カスタマーセンター、アマゾンジャパン (Amazon ビデオ)：カスタマーサービス、HJホールディングス合同会社 (hulu)：カスタマーサポート、NTTぷらら (ひかりTV)：お電話によるお申し込み・ご相談、TSUTAYA：TSUTAYA TVカスタマーセンター、DMM.com (DMM動画)：DMMサポートセンター、Netflix：Netflixカスタマーサービス、WOWOW：WOWOW メンバースオンデマンド専用ダイヤル

図6 一般審査員の声 (評価コメントより抜粋)

| | Webサポート | クオリティ | パフォーマンス |
|---------|--|----------|---|
| Web 3ツ星 | (該当なし) | 電話対応 3ツ星 | (該当なし) |
| Web 2ツ星 | 提供するコンテンツ (映画、TV など) 中心のサイトで、初めて利用する人には、どこを見たらよいか分かりにくく、またサポート選択肢も見つけられない。しかし一旦サポートセンターに連絡すれば、Web を案内して分かりやすく対応してくれる | 電話対応 2ツ星 | 電話はどの時間にかけてもつながる場合がほとんどだった。ただ担当者によりすぐに回答を得ることができない場合があった。また質問の意味を理解してもらえないまま対応を進められ、回答を得るまでに時間がかかることがあった |
| Web 1ツ星 | (該当なし) | 電話対応 1ツ星 | スマートフォンでの利用について、Web では可能であるように記載されているが、実際にはサポートセンターで詳細な案内はできず、料金も別が発生するとのことでの不満が残った。サービスに関してはあまり興味が抱けなかった |