

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——電力小売業界

全面自由化から1年が経過 サポート体制への温度差が顕在化

電力小売業界は、わずか1年前に生まれた新興市場だ。このため、当初はWeb・電話窓口ともに他業界と比較して低評価な部分が目立った。しかし現在は、Webコンテンツが充実し電話担当者のスキルも向上している企業が増えつつある。ただし、未だ不十分なサポート体制の企業もあり、各社の温度差が顕在化しつつある。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、このほど電力小売業界の公開格付け調査を行った。

今回は「契約を検討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90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電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けて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。

満足度評価を左右する セルフヘルプ選択肢の充実度

Webサポートは、3ツ星2社、2ツ星8社、1ツ星1社という結果で、星なしは該当がなかった。電力小売業界のWebサポートは、『複数の選択肢』『役立度／解決度』

の2項目が、2016年全業界平均より評価が低い。

Webサポートで高評価のところは、見つけやすく、わかりやすく探しやすい。サポート選択肢が豊富。コールセンター連携がよく、担当者がWebコンテンツを活用できている。また、イラストや写真を使ってわかりやすく伝える工夫、文字サイズやカラーリングなどに気配りを感じられる。

一方、低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が少なく、コンテンツ不足でWebだけでは疑問を解決できない。またWebメールの個人情報要求が多く、利用できないところも複数見られた。

担当者のバラつきが大きく 品質と生産性の両方に影響

電話対応は、3ツ星2社、2ツ

星7社、1ツ星2社という結果で、星なしは該当がなかった。電力小売業界のコールセンターは、クオリティで2016年全業界平均よりやや高い評価の項目が多い。

クオリティで高評価のところは、担当者の業務知識やスキルが高く、顧客に協力的で一所懸命、顧客の状況に合わせてしっかり対応できている。言葉遣いも丁寧で、顧客への敬意が感じられる。

一方、低評価のところは、担当者ごとのバラつきが大きく、事務的、形式的な対応になっている。またコールセンターでは解決できないことがあったり、混雑時には別窓口につながるものの、そこでは解決できず、サービス体制に問題が感じられるケースもあった。さらに知識不足で対応不十分、個々の顧客に合わせた対応ができ

図1 電力小売業界のWebサポート評価結果

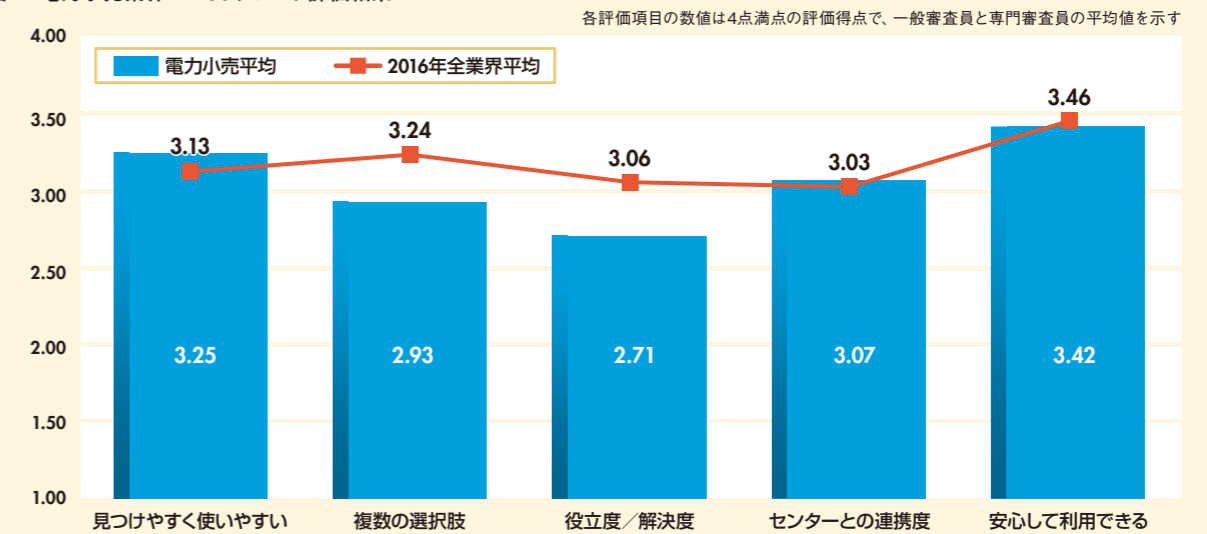
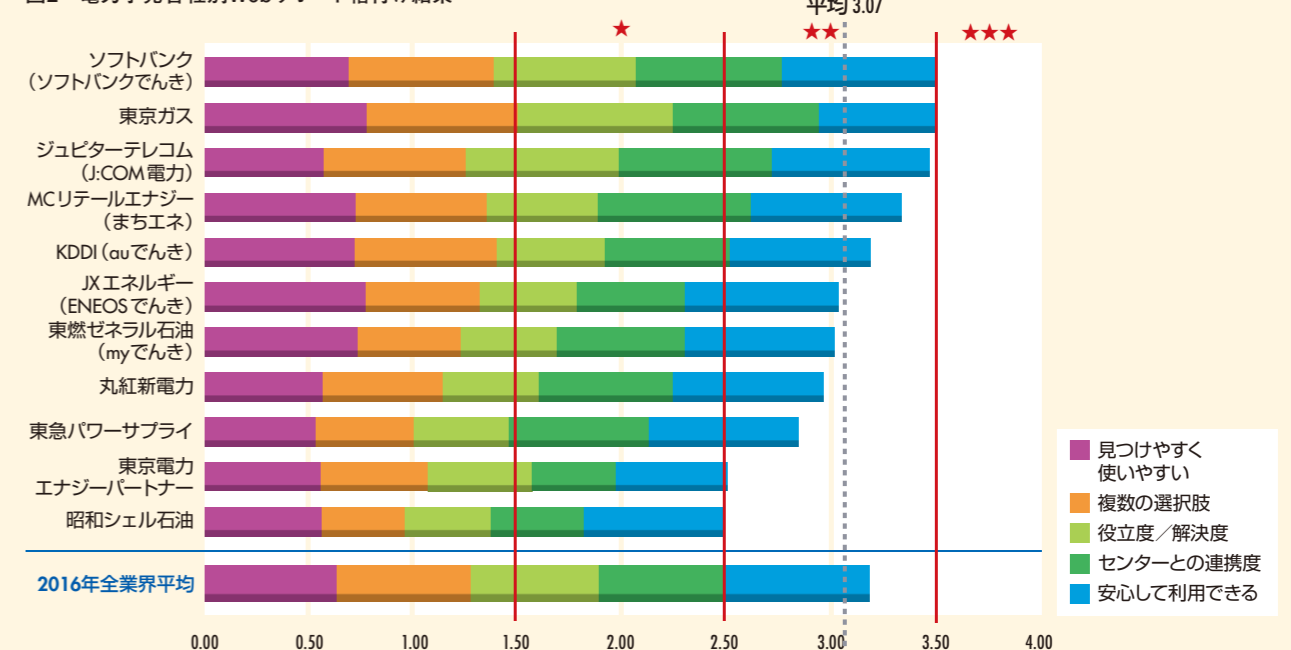


図2 電力小売各社別Webサポート格付け結果



ないなどで評価を落としている。

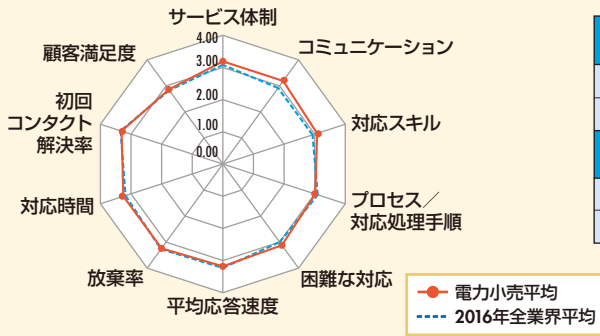
パフォーマンスは、IVRがないか、メニュー選択が一階層程度ですぐに担当者につながるころは評価が高い。また初回解決率が高いと顧客満足度もよい。

一方、IVRの階層や選択肢が多すぎる、時間帯によってつながりにくい、つながっても保留が多いころは評価が低い。また対応品質のバラつきが顧客満足度を下げることあり、さらに加入促進が

不十分なので満足度を下げるケースも見られた。

電力小売全面自由化から1年が経過し、サポート窓口への取り組みに企業ごとの温度差が明確になってきたようだ。

図3 電力小売業界格付け結果及び、2016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
電力小売	3.19	3.19	3.08	3.02	3.12	3.12
2016全業界	3.08	2.92	2.93	3.10	3.00	3.00
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
電力小売	3.18	3.24	3.25	3.31	2.86	3.17
2016全業界	3.23	3.27	3.18	3.34	2.83	3.17

※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 電力小売各社別格付け結果

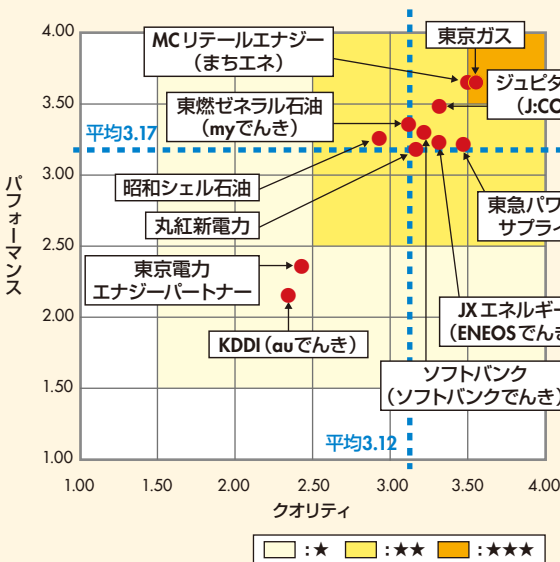
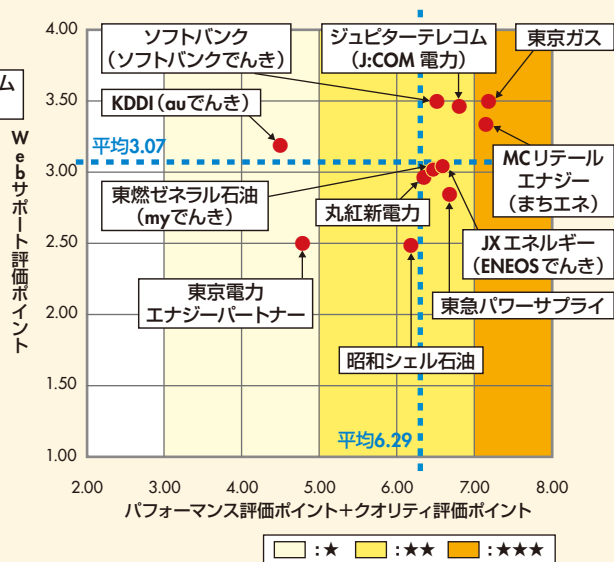


図5 電力小売業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] MCリテールエナジー(まちエネ):まちエネ カスタマーセンター、KDDI(auでんき):お客さまセンター(auでんき)、JXエネルギー(ENEOSでんき):ENEOSでんきカスタマーセンター、ジュピターテレコム(J:COM 電力):J:COMカスタマーセンター電力サービス専用ダイヤル、昭和シェル石油:電気お客様センター、ソフトバンク(ソフトバンクでんき):ソフトバンクでんきサポートセンター、東急パワーサプライ:東急パワーサプライ お客さまセンター、東京ガス:東京ガスお客さまセンター、東京電力エナジーパートナー:新料金プランお問い合わせセンター、東燃ゼネラル石油(myでんき):お問い合わせ、丸紅新電力:お電話でのお問い合わせ

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	携帯利用と併用することによる料金メリットなどのキャンペーン告知が充実。画面は見やすく、分かりやすく、使いやすくてとてもよい。FAQは、欲しい情報の掲載あり、イラスト、写真、文字サイズの工夫、カラーリングなどは気配りが感じられる。シミュレーションもわかりやすく使いやすい	担当者の対応は話すスピードが適切で聞き取りやすく、さらに言葉づかいも丁寧だったので、こちらへの敬意を感じることができて満足度のいくものだった。説明内容も的確かつ簡潔であり、プロとして信頼できる	曜日、時刻に関係なく電話はすぐにつながり、聞きたいことに対して的確に回答が出せるので問題解決もすぐにはできる。知りたいことを端的にほぼすべて回答してくれ満足度が高かった。電気料金の割引もよく魅力がある
Web 2ツ星	スマホを対象にしたWebページで、PCではやや字が大きく間延びした感じもあるが、シンプルで分かりやすい。チャットサポートなどは見当たらず、複数のセルフヘルプ選択肢はないものの、問題は感じられない。担当者はWebを利用した説明もでき、サポートセンターとの連携もよい	穏やかに丁寧な対応があり、温かみも感じられる対応がよい。顧客の話をよく聞いて、顧客中心に分かりやすく進めることができている。しかし、とくに印象に残るわけでもない、積極的に乗り換えようという気にはならなかった	IVRメニューを選択した後、単調な案内が続く、なかなかつながらないことがある。したがって待つ気もなくなってしまふ。つながれば高いクオリティの対応で、解決率、対応時間は良い。しかしもっと積極的な対応を期待したので若干期待はずれだった
Web 1ツ星	電気代シミュレーションツールがわかりやすく表示されており、安くなるかどうか簡単に診断できる。しかしシミュレーションツール以外のFAQが見つからないので、質問がある際は、問い合わせるしかない。センター連携もやや不十分などところがある	声のトーンが低く前向きな対応に感じられない時もあったが、納得できる説明は得られた。しかし電力に知識が偏っており、新サービス全体について顧客にメリットのある情報や提案を得られなかった	IVRメニューが複雑なうえに、1回目を選択後、2回目の案内で番号通知がないと掛け直すように通知して、つなげないのはとても不親切。また質問の都度に保留を何度も繰り返し、このために対応が長引いてしまった