

# DATA FILE by HDI-Japan

## 問い合わせ窓口格付け調査 ——映像配信業界

### Web・電話あわせて3ツ星1社 他業界と比べて課題が多い

いつでも好きな動画を視聴できる映像配信サービスだが、利用方法や料金プランが複雑でサポートの充実は不可欠。しかし、同業界の問い合わせ窓口評価は決して高くない。とくに電話対応については多くの項目が全業界平均を大きく下回っている。このことは昨年調査でも同様で、残念ながら改善は見られなかったようだ。

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80名が映像配信サービス各社の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5項目を評価、続けて電話窓口（コールセンター）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。

#### 「センター連携」「安心感」 昨年の問題を改善できず

Webサポートは、3ツ星1社、2ツ星7社という結果で、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、『セン

ターとの連携度』『安心して利用できる』の2項目の評価が2016年全業界平均より非常に低い。この2つの項目は昨年調査でも2015年全業界平均を大きく下回っており、ほとんど改善が見られない。

Webサポートでは、コンテンツが豊富で見つけやすく使いやすい、FAQが分かりやすく自己解決できる、またWeb誘導がしっかりできセンター連携がよいところは高評価であった。しかし、そうした企業はまれで、低評価のところは、わかりにくく見つけにくい、新規顧客向け情報や番組情報など顧客の知りたい情報が不足している、Webを活用した連携が不十分などの問題が指摘された。

なお、Webページの日本語化が不完全で評価が上がらないところもあった。

#### 多くの項目が全業界平均未満 事務的で質問に答えるだけの対応

電話対応は、2ツ星5社、1ツ星3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、『サービス体制』『対応スキル』『初回コンタクト解決率』以外は2016年全業界平均より非常に低い評価となっている。Webサポートと同様、電話対応でも改善は見られなかったようだ。

クオリティでは、テクニカルスキルの高さが評価されたところもあったが、スクリプトを読んでいるような事務的な印象で、質問に答えるだけの対応と評価を落としたところが多数見られた。

また、リスニングスキル不足で顧客のニーズ把握が不十分となり、一方的な対応や、寄り添い、

図1 映像配信業界のWebサポート評価結果

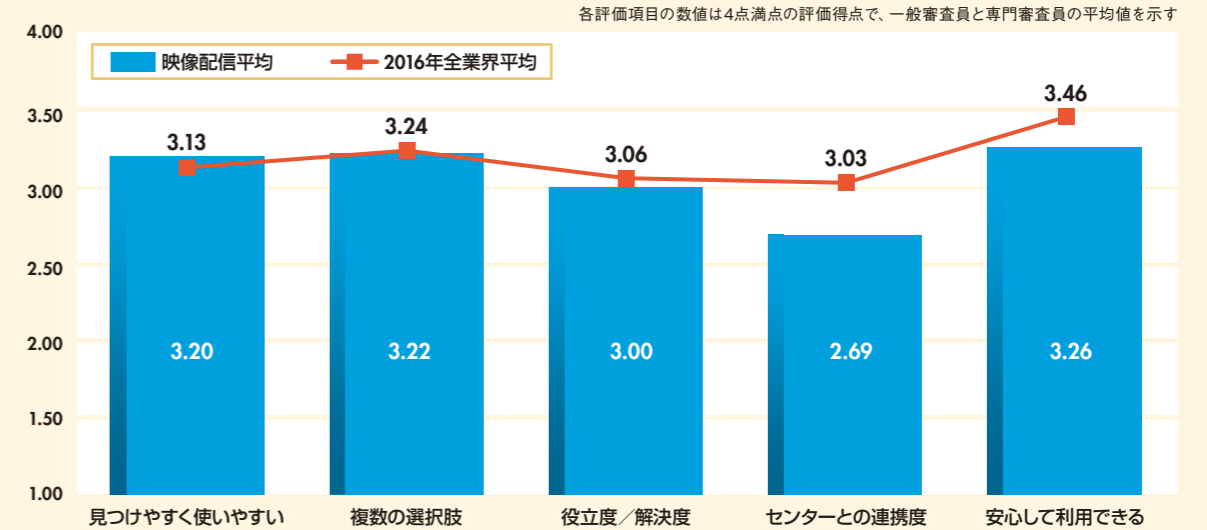
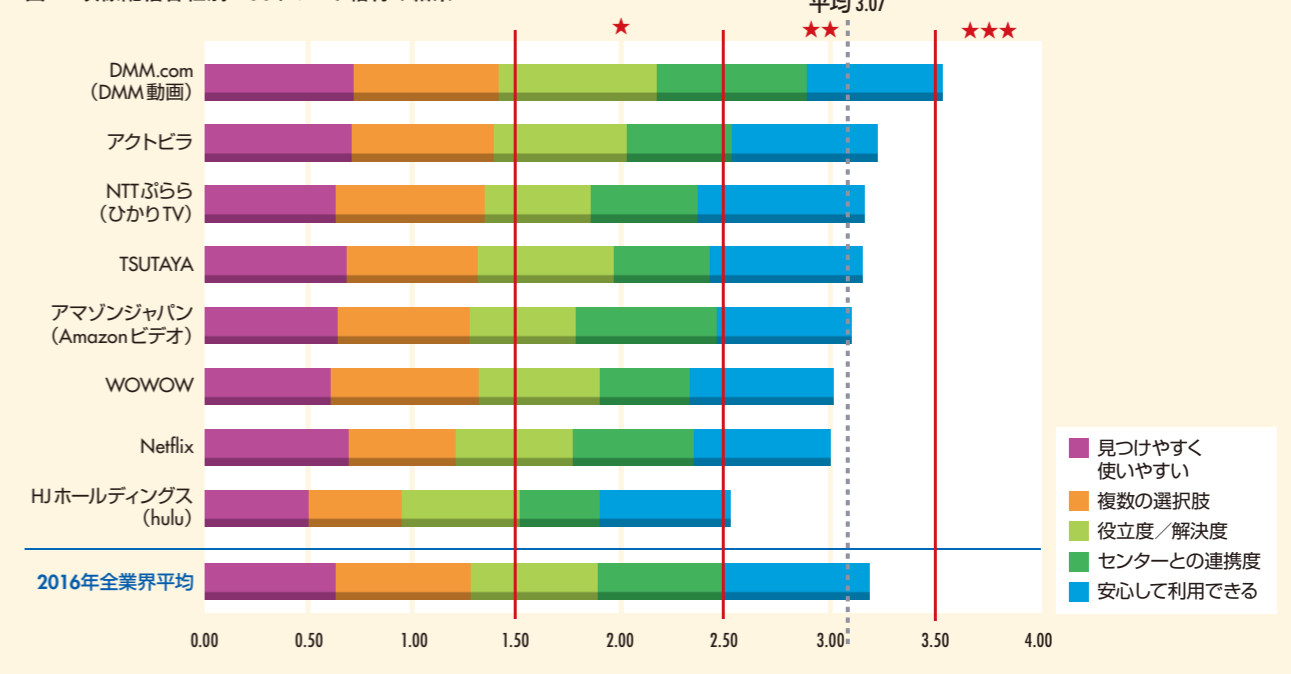


図2 映像配信各社別Webサポート格付け結果



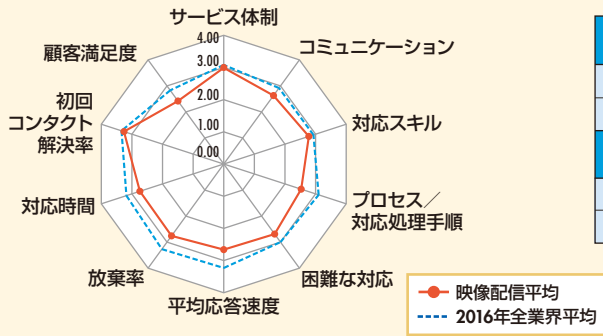
共感ができず顧客視点に欠ける対応となっているところもある。さらに担当者ごとのバラつきが大きいところも評価を下げている。

パフォーマンスでは、年中無休の体制や、テクニカルスキルの高

さで解決率、通話時間が適切なところは評価された。しかしIVRの選択肢が多すぎたり、音声ガイドが現状とあっていなかったり、企業視点で分かりにくかったりするところが多々見られた。電

話がつながりにくいところ、つながっても保留が多く満足度が低いところも複数あった。満足度に関しては、顧客ニーズの把握が不十分なのでパフォーマンスに影響しているところも少なからずある。

図3 映像配信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
映像配信	2.99	2.63	2.78	2.53	2.69	2.72
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
映像配信	2.66	2.76	2.74	3.26	2.42	2.77
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 映像配信各社別格付け結果

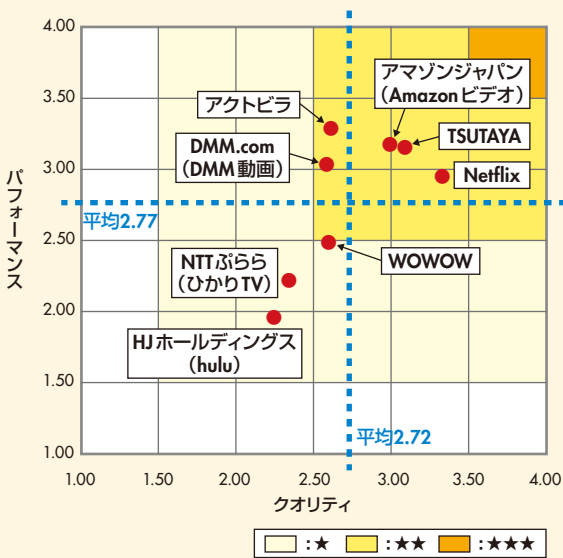
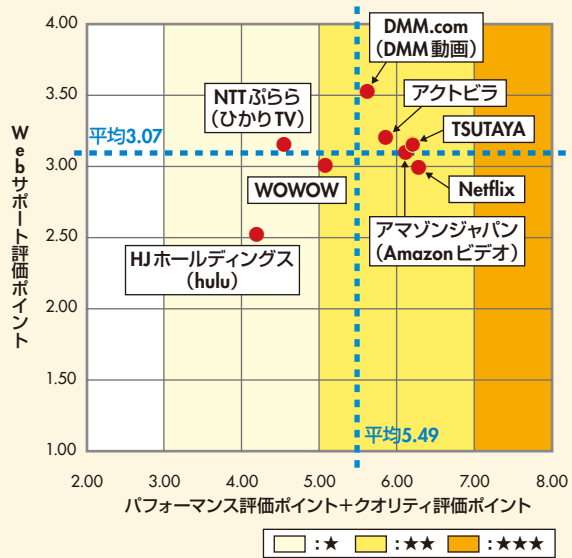


図5 映像配信業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[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、アマゾンジャパン合同会社 (Amazonビデオ): カスタマーサービス、HJホールディングス (hulu): カスタマーサポート、NTTぷらら (ひかりTV): ひかりTVカスタマーセンター、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: ヘルプセンター、WOWOW: WOWOWメンバーズ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	センターに連絡する必要がないくらいWebページが充実しており、調べたいことについては、ほぼストレスなく確認することができる。また表記が顧客向けで分かりやすく、かつ見やすい配置になっている。センター担当者はWebをよく把握しておりセンター連携もよい	穏やかかつ自信のある対応ではあったが、やや一方的に案内を続ける場面があった。こちらの理解度に合わせようという姿勢があれば良いと思う。不快感はなかった。プラスアルファの情報は得られなかった	有料通話であること、つながるまでに時間を要することで満足度が著しく低下する。説明内容については理解できる言い方で必要な情報は得られるが、こちらから聞かないと説明がない。顧客の状況をよく理解できていないので時間がかかる
Web 2ツ星	取り扱っている商品の種類が多いため、商品やその利用方法などを探するのが容易でない。とくに動画サイトについて知りたい場合は、どこを見たらよいのかわかりにくい。センターとの連携は非常に良く、Webに書かれている言葉の意味を分かりやすく教えてもらった	テクニカル知識は豊富だが、こちらの状況の汲み取り方、結論の伝え方、言葉遣いに粗雑な点があった。代替案の提案をしてもらったのはよかった。無料視聴を勧めたあとに、そのまま自動加入になることの説明がない	自動音声のアナウンスが長くわかりづらいので切りたくなくなる。とにかくつながらないのは、電話をかける気が失せる。担当者が知識不足のために時間がかかっていると思われ、担当者の感じは悪くないが、満足度は低く、利用したいとは思えない