

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 2.86

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	2.83	2.76	2.70	2.89	3.10

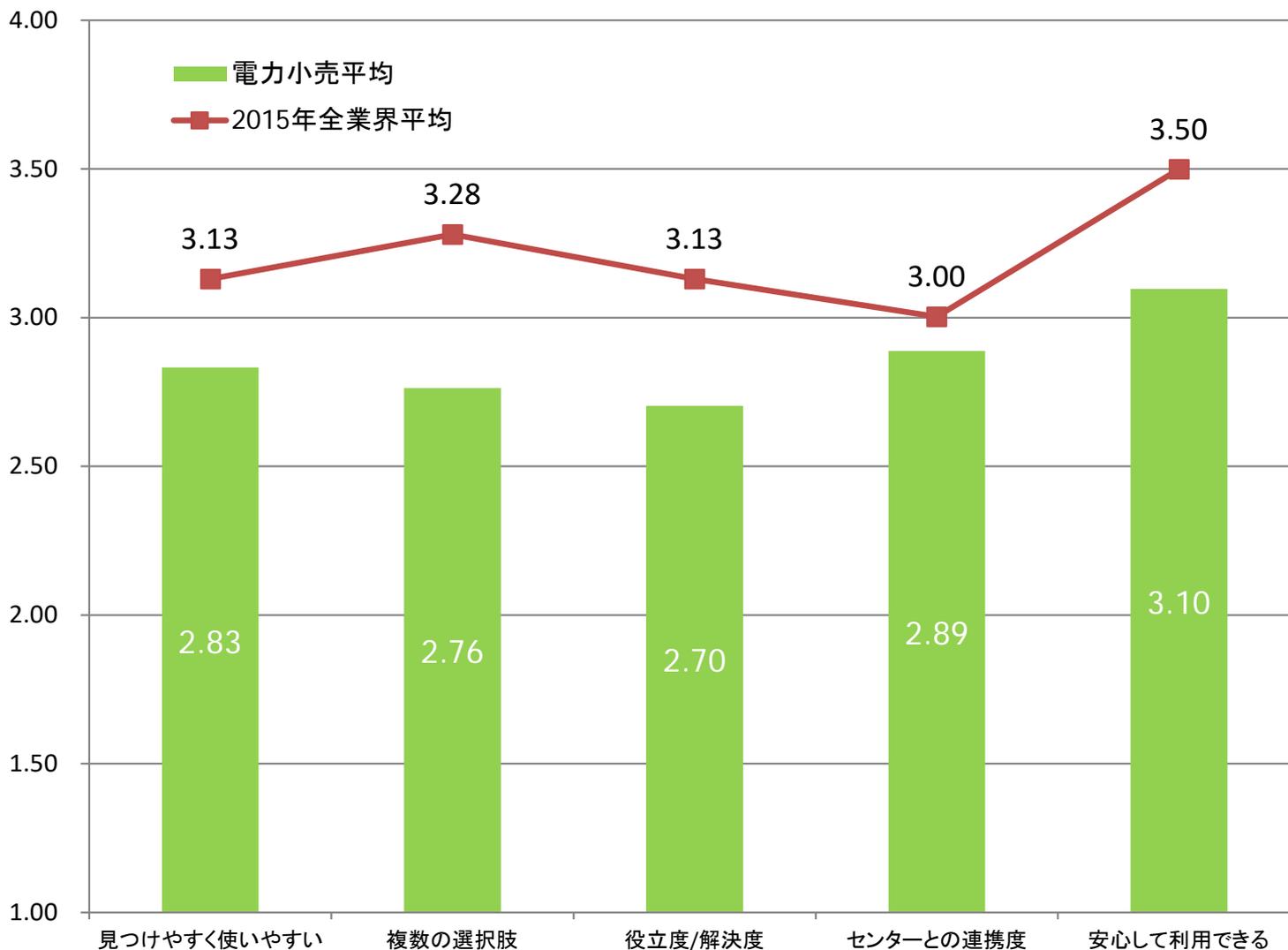
• クオリティ評価結果 業界平均 2.71

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	2.82	2.71	2.49	2.97	2.54

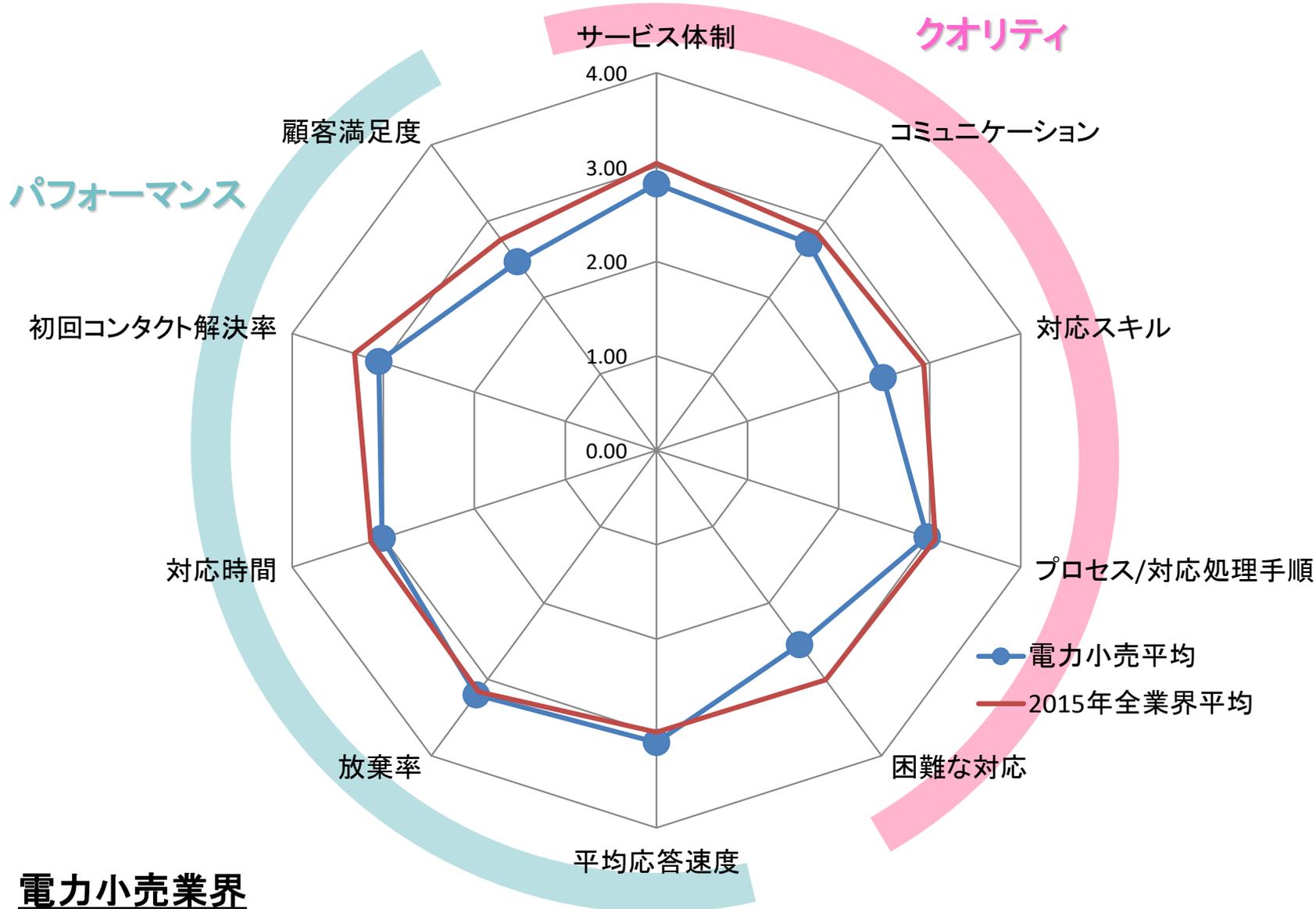
• パフォーマンス評価結果 業界平均 2.97

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	3.10	3.20	3.01	3.05	2.47

電力小売業界格付け評価の結果 (Webサポート)



電力小売業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



電力小売業界要約



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星9社、一つ星3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、すべての評価項目が2015年全業界平均より低い。
- Webサポート評価は、分かりやすく迷うことなく利用でき、必要な情報提供で解決でき、担当者がスムーズにWeb誘導してセンター連携が良いところは評価が高い。一方情報量が少なかったり、必要な情報にたどり着きにくかったりしてWebだけでは解決できないところや、電話対応以外のサポート選択肢がなかったり、センターがWebを把握しておらず連携できなかったりするところは評価が低い。
- 電話対応は、**三つ星1社、二つ星7社、一つ星5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、2015年全業界平均より評価の低い項目が多い。
- クオリティでは、多くのセンターで担当者のばらつきが大きいと指摘された。また一方的でマニュアル対応、スクリプト対応だったり、顧客の話を中断するなど担当者ペースで顧客に合わせた対応ができなかったりして、信頼できない、安心して相談できないと評価されたところも見られた。総じてクオリティには課題が多い。なお高評価のところは、ソフトで寄り添う姿勢があり、前向きで親身で、プロらしく分かりやすく顧客に説明できている。
- パフォーマンスは、IVRなくすぐに接続するところ、土日夜間のフリーダイヤルを提供しているところは高く評価され、また初回コンタクト解決率の高いセンターも多く見られた。一方低評価の要因では、IVRが長く選択肢が多い、つながりにくい、顧客に合わせた対応ができない、プラスアルファの情報がないなどが挙げられた。これはクオリティの影響が多く、顧客満足度の低い結果を導いている。なお電話対応でせっかくのブランドイメージが低下してしまっているところも見られた。