

映像配信業界格付け評価の結果

• Webサポート評価結果 業界平均 3.02

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	2.75	3.23	2.95	3.04	3.12

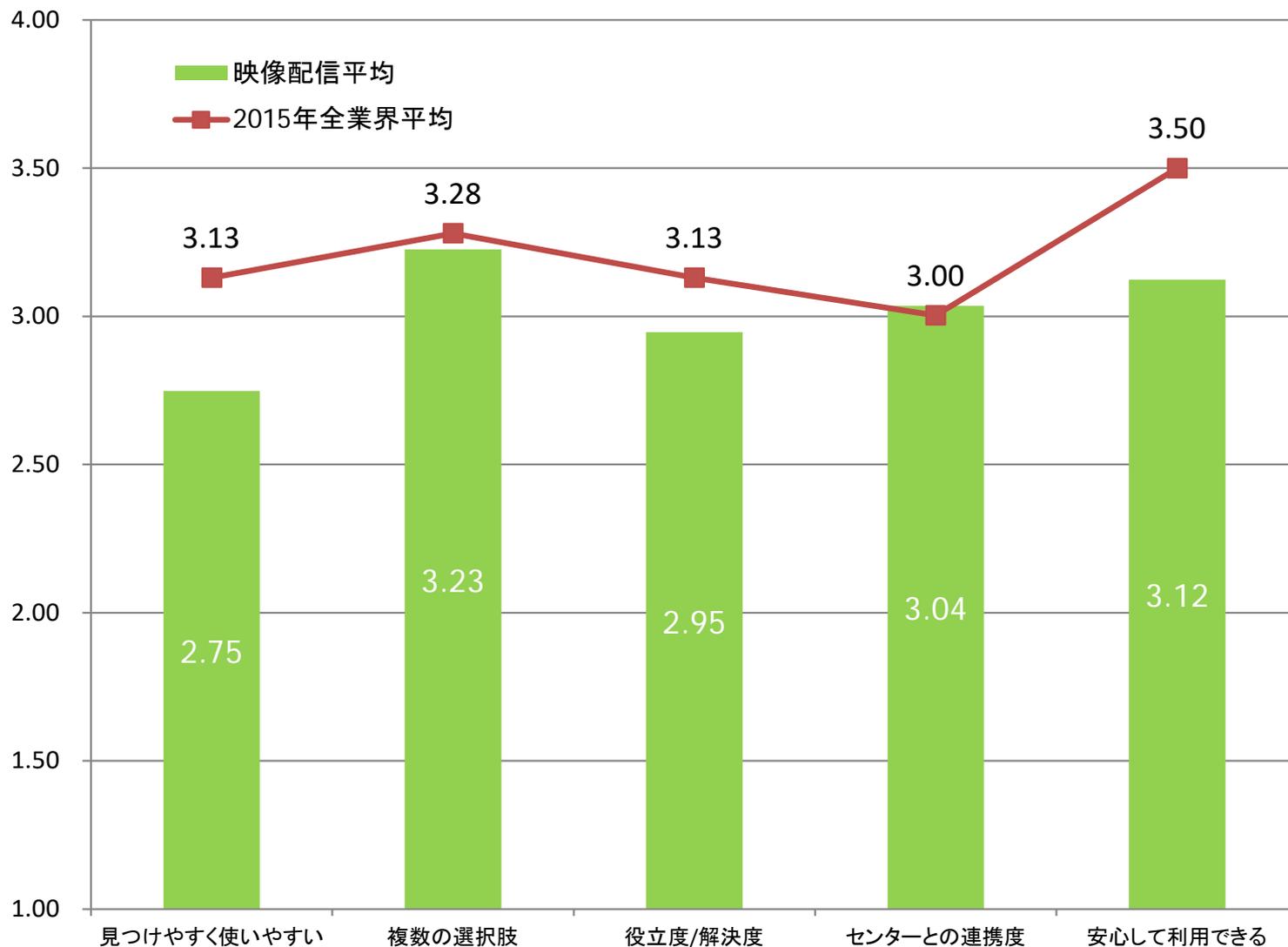
• クオリティ評価結果 業界平均 2.83

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	3.02	2.62	2.87	2.83	2.83

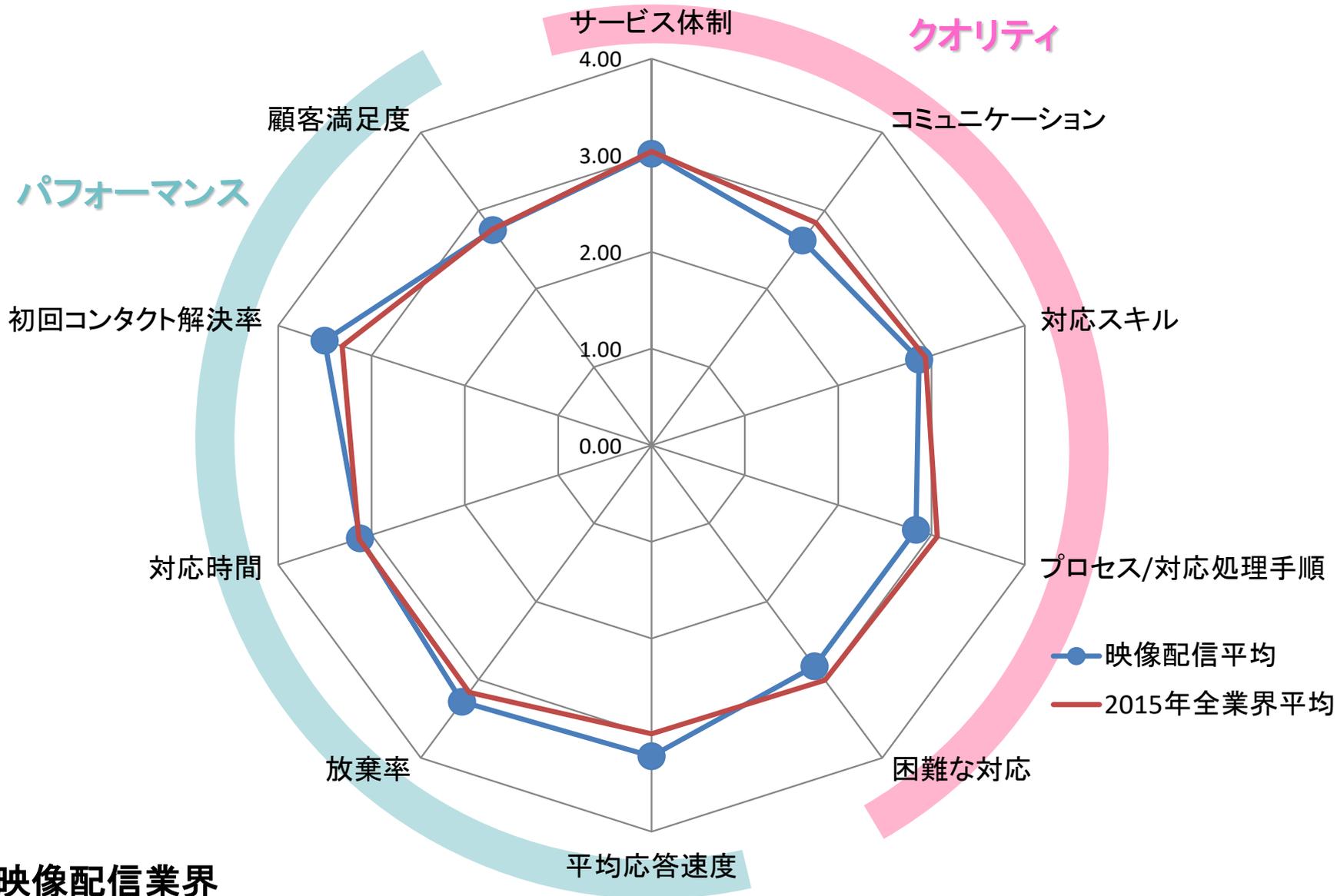
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.18

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	3.22	3.28	3.12	3.50	2.75

映像配信業界格付け評価の結果 (Webサポート)



映像配信業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



映像配信業界要約



- Webサポートは、**二つ星8社**という結果で、三つ星、一つ星、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サポートは、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、情報を見つけない、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、うっとうしく感じられる場面もあった。そしてWeb入力の返答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。
- 電話対応は、**二つ星6社、一つ星2社**という結果で、三つ星、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ペースの説明や、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ばらつきが多く見られ、組織的なサポート体制の確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、またつながりにくい場合に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、解決率は良いところも見られた。一方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る場所もあった。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。