

テレビ通販業界格付け評価の結果

• Webサポート評価結果 業界平均 3.10

| 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 | 3.03 | 2.99 | 2.91 | 2.98 | 3.58 |

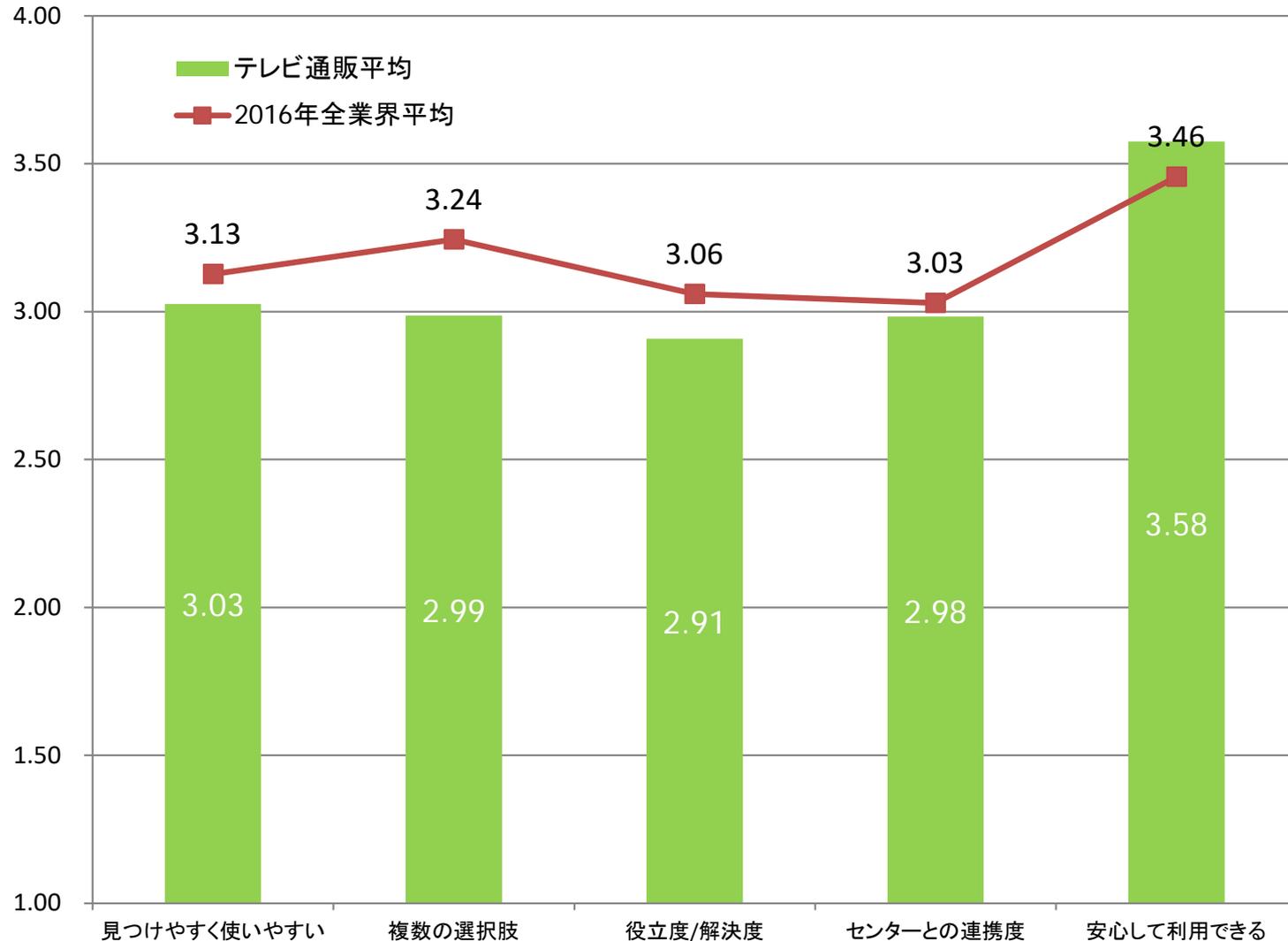
• クオリティ評価結果 業界平均 2.94

| 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 | 3.08 | 2.81 | 2.83 | 2.99 | 2.96 |

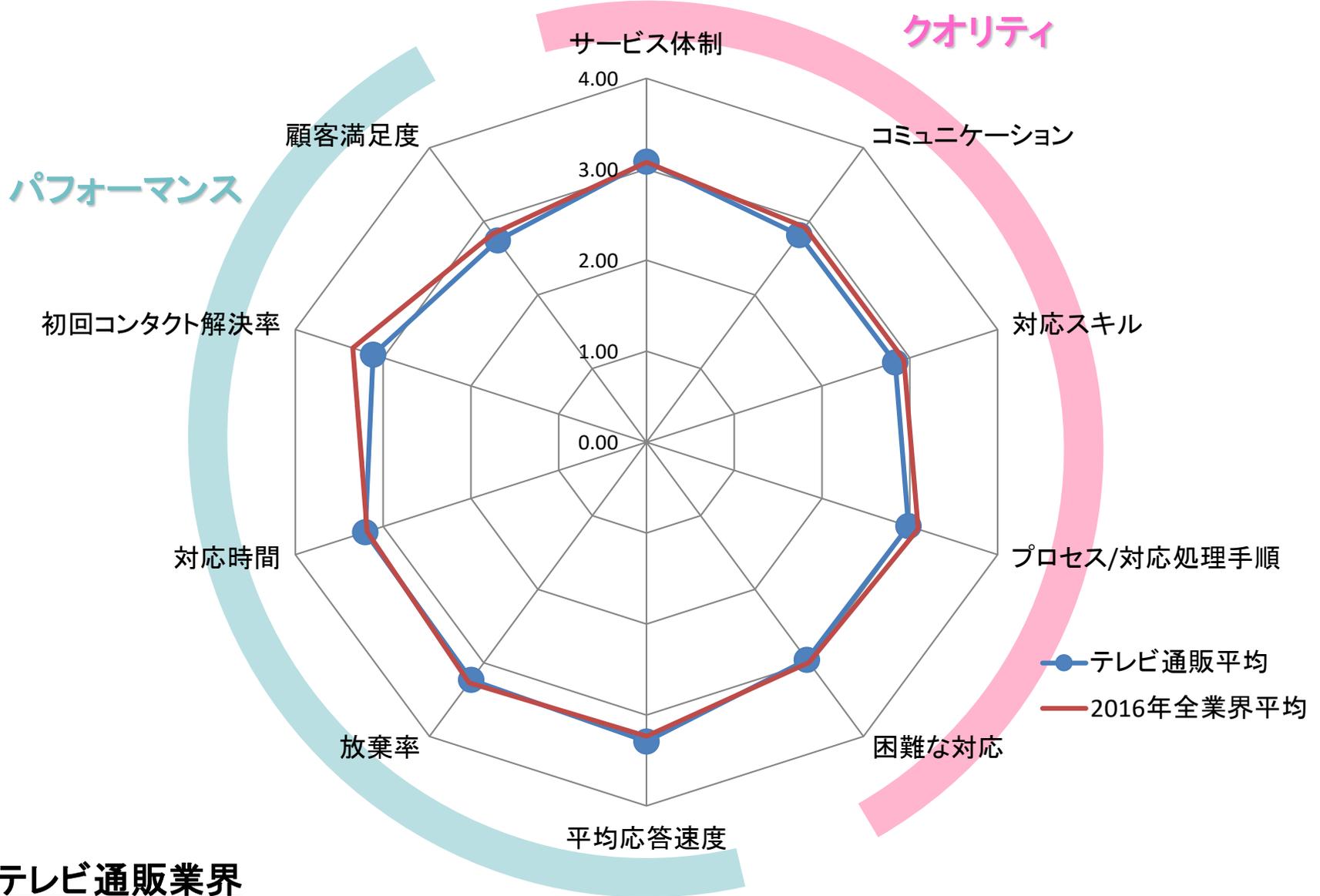
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.12

| 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 | 3.29 | 3.23 | 3.20 | 3.11 | 2.74 |

テレビ通販業界格付け評価の結果 (Webサポート)



テレビ通販業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



テレビ通販業界

テレビ通販業界要約



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星7社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。テレビ通販業界のWebサポートは、安心して利用できる以外は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、カテゴリ分けなどが整理されていて見つけやすいところが多い。またWebを見ながら説明が受けられセンター連携が良い。さらにセルフヘルプの選択肢がFAQ、Web入力、チャット、画像、動画などと多く、また顧客の声が反映され安心できると評価されたところもあった。一方低評価のところは、情報が多すぎて目的コンテンツを見つけにくい、情報量が不十分で解決できない、検索機能が不十分で見つけにくい、Webサポートとセンターとの連携が悪いなどが指摘された。
- 電話対応は、**三つ星1社、二つ星7社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。テレビ通販業界は、多くの評価項目が2016年全業界平均よりやや低い傾向が見られた。
- クオリティで高評価のところは、顧客と一緒にあった対応ができ、顧客ニーズを素早く把握できている。しかし低評価のところは、知識、対応姿勢に担当者ごとのばらつきがあるところが多く、積極性がなく事務的で切り急いだり、一問一答など会話がスムーズでなかったり、やや一方的な説明で顧客に寄り添う親身な対応ではなかったりするケースが見られた。なお受付のみで折り返し対応になりサポート体制に課題が見られるところもあった。
- パフォーマンスは、電話はつながりやすくIVRなく担当者にすぐつながるところ、保留はあっても必要な情報を短時間で得られるところは高評価であった。しかし曜日、時間帯などによりつながりにくいところも多く、IVRが長く選択肢が多い、保留や沈黙が多く担当者ペースで満足度が得られないところも複数見られた。また情報不足で解決できない、受付のみの折り返し対応、プラスアルファの情報提供が無いなどは満足度が低い。