

家具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	3.14	3.23	2.95	2.95	3.24

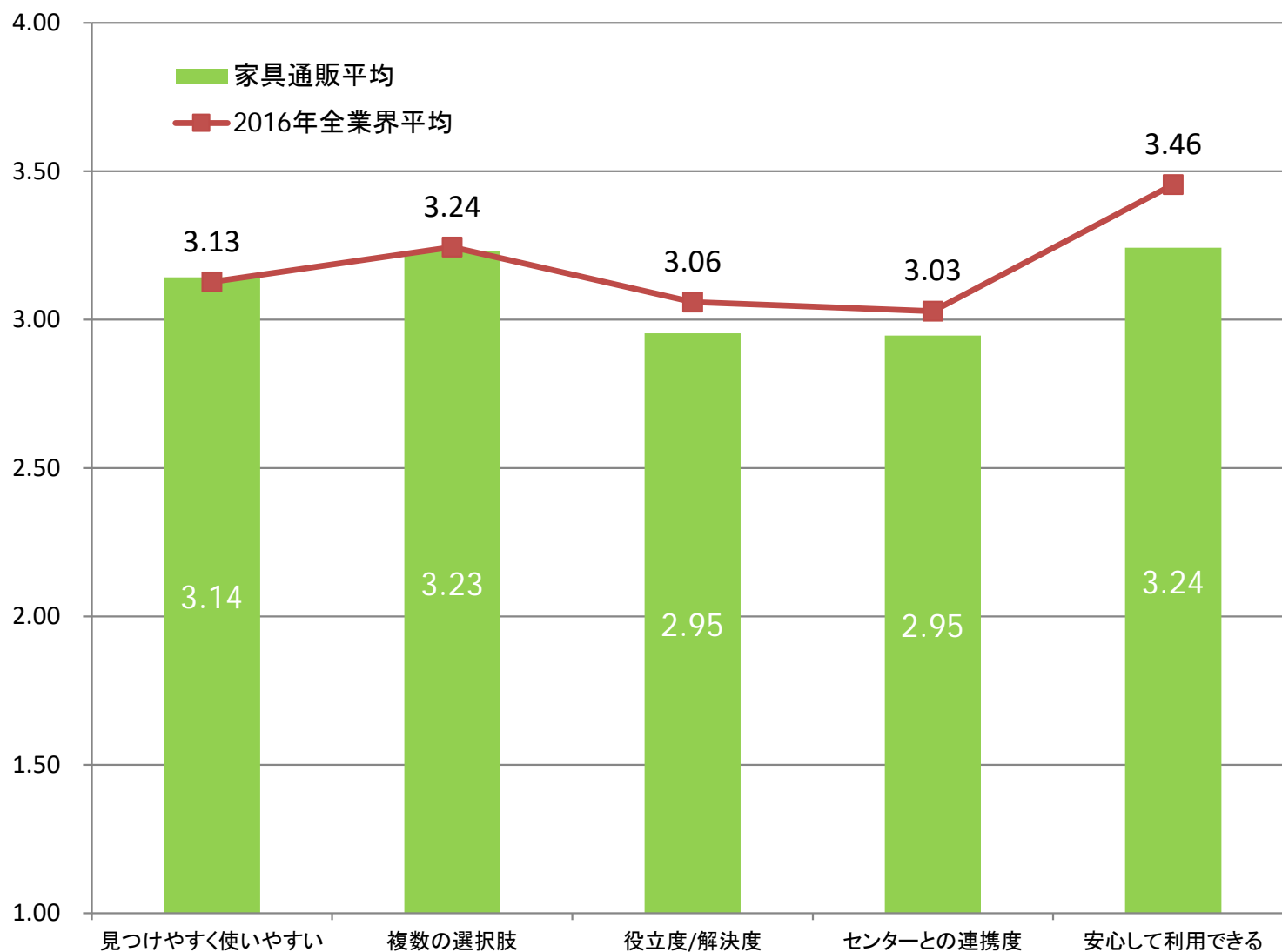
• クオリティ評価結果 業界平均 2.96

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	2.99	2.86	3.04	2.76	3.15

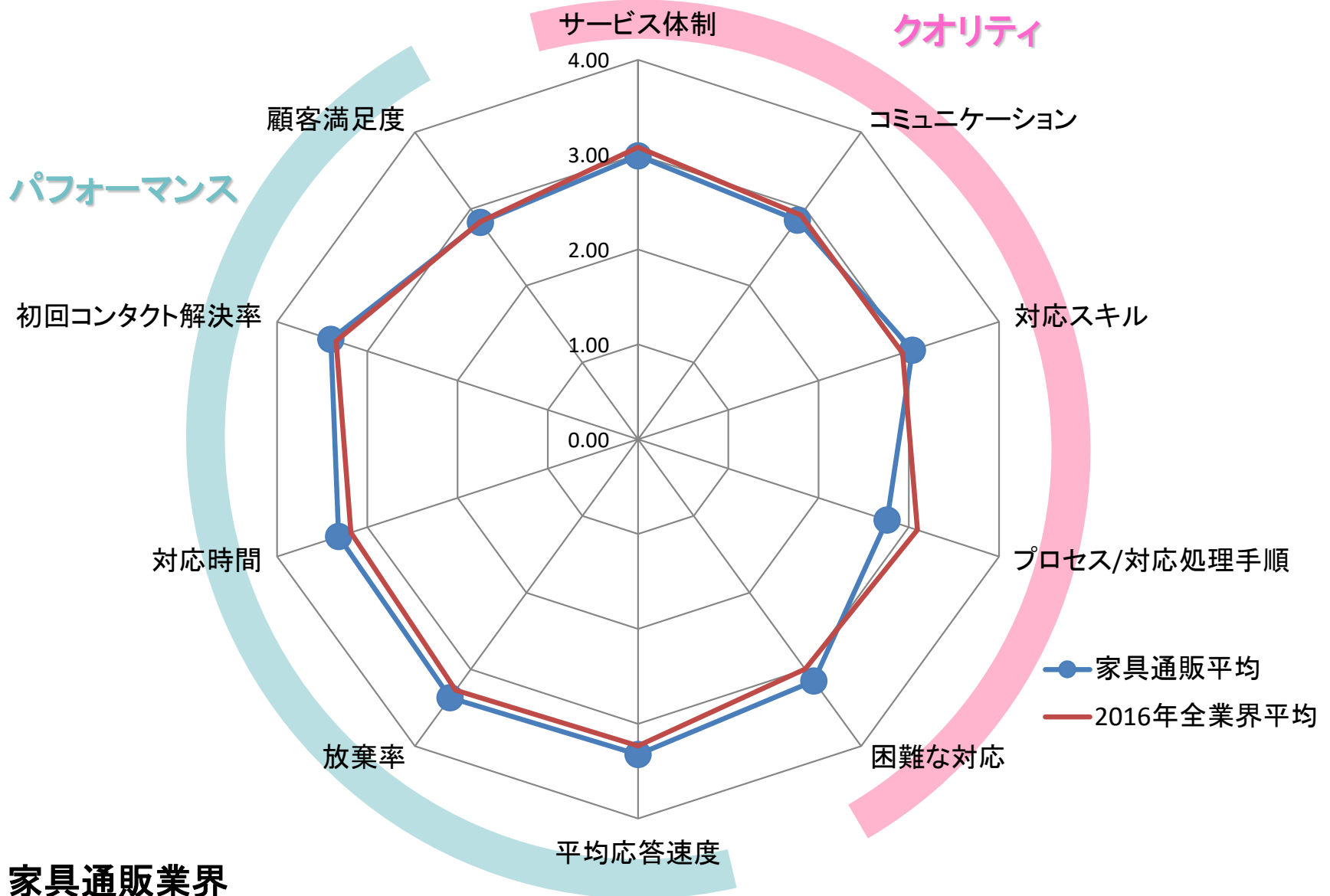
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.25

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	3.32	3.37	3.32	3.40	2.83

家具通販業界格付け評価の結果 (Webサポート)



家具通販業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



家具通販業界要約



- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星7社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。家具通販業界のWebサポートは、役立度/解決度、センターとの連携度、安心して利用できる、の3項目で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、見つけやすく探しやすい、複数のセルフヘルプ選択肢が利用でき、十分な情報でわかりやすく解決率が高い。またWebサポートと電話サポートの一貫性があり、相互に補完できている。一方低評価のところは、商品情報、FAQなどセルフヘルプが不十分であったり、FAQが検索しにくかったりして、解決できないところが見られた。またWebメールを出しても受付メールがこないところもあった。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星8社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。家具通販業界は、パフォーマンスは多くの項目が2016年全業界平均より高いが、クオリティではプロセス/対応処理手順が2016年全業界平均よりやや低い。
- クオリティで高評価のところは、一か所で対応でき、前向きでフレンドリな対応で、顧客に共感し顧客視点である。また顧客も話しやすく、センターは顧客ニーズを引き出し適切に対応することができている。一方低評価のところは、サポート時間が平日昼間のみで不便、担当者間の対応スキルのばらつきが大きい、一問一答や事務的な対応で顧客ニーズに迫れていないところが見られた。
- パフォーマンスは、IVRなく担当者へすぐにつながり、必要な情報をしっかり提供でき、短時間で初回コンタクトで解決できるところは評価が高い。一方音声ガイダンスが分かりにくかったり、IVRの選択肢が多くまた階層が深かったり、混雑時センター側から一方的に切断したり、平日のみの対応しかなく顧客が不便に感じているところが見られた。なお高いクオリティが高いパフォーマンスを導いているところと、クオリティが影響しパフォーマンスが悪いところとがあった。