

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 3.07

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	3.25	2.93	2.71	3.07	3.42

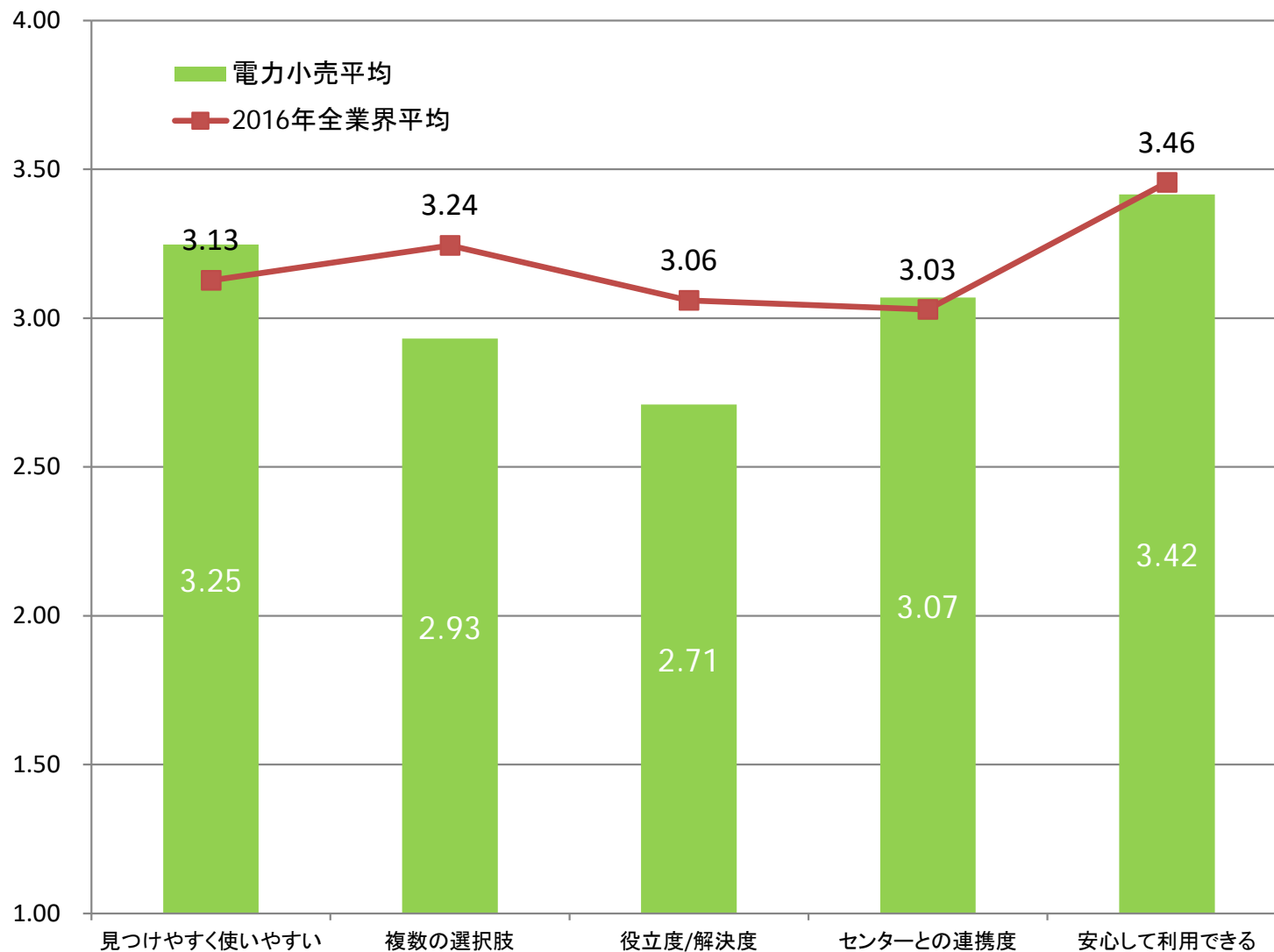
• クオリティ評価結果 業界平均 3.12

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	3.19	3.19	3.08	3.02	3.12

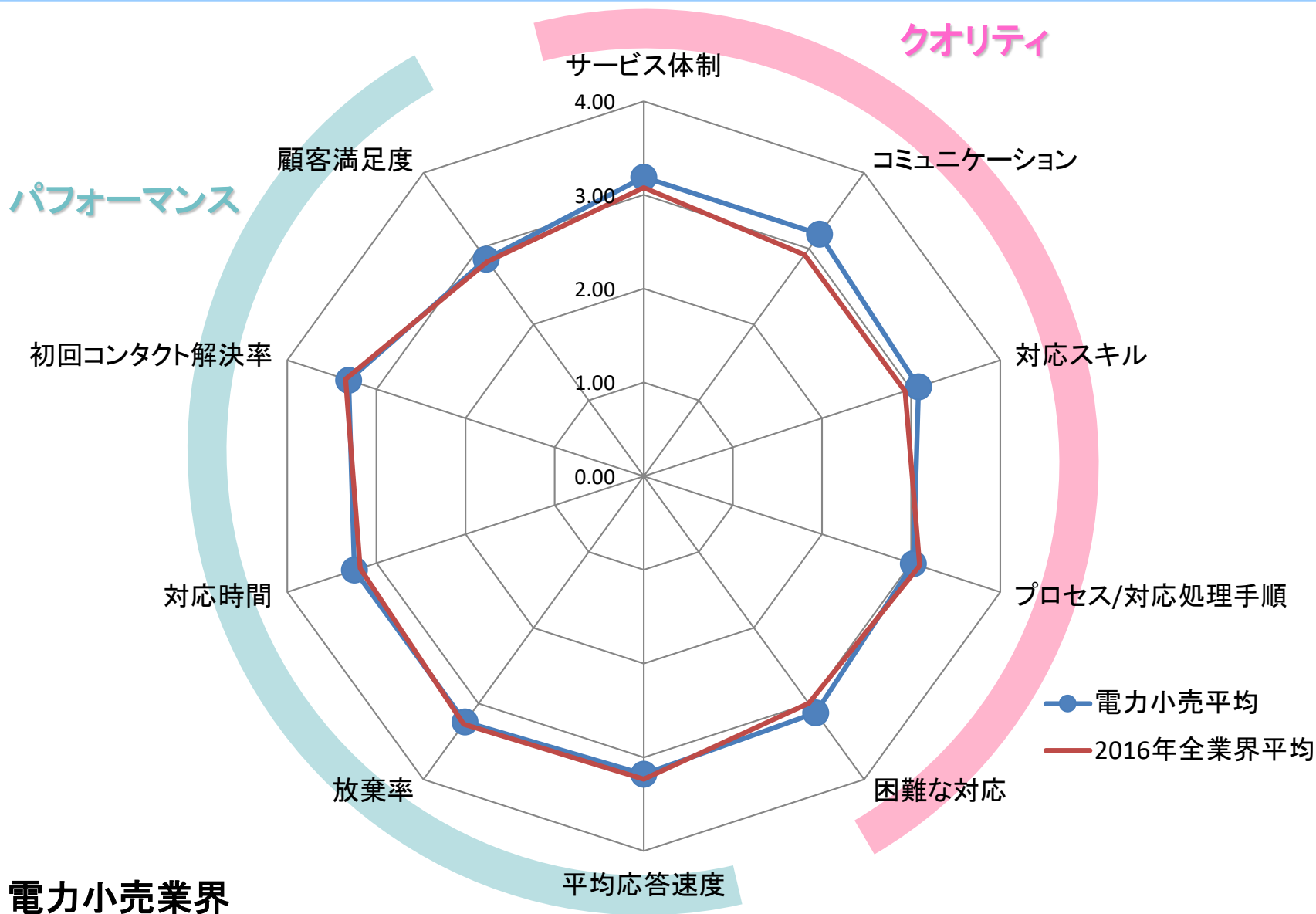
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.17

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	3.18	3.24	3.25	3.31	2.86

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)



- Webサポートは、**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。電力小売業界のWebサポートは、複数の選択肢、役立度/解決度、の2項目が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、わかりやすく探しやすい、サポート選択肢が豊富、センター連携よくWebを活用できる。一方低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が少なく、コンテンツ不足でWebでは解決できない。またWebメールの個人情報要求が多く利用できないところも複数見られた。
- 電話対応は、**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。電力小売業界は、クオリティで2016年全業界平均よりやや高い評価の項目が多い。
- クオリティで高評価のところは、業務知識やスキルが高く、顧客に協力的で一生懸命で、顧客の状況に合わせ、しっかり対応できている。一方低評価のところは、担当者ごとのばらつきが大きく、事務的、形式的な対応になっている。またセンターでは解決できないことがあったり、混雑時には別窓口につながるものの、そこでは解決できずサービス体制が問題だったりするケースもあった。さらに知識不足で対応不十分や、個々の顧客に合わせた対応ができないと評価を落としている。
- パフォーマンスは、IVRがないか、IVR一階層程度ですぐに担当者につながるころは評価が高い。また初回解決率が高いと顧客満足度もよい。一方IVRの階層や選択肢が多すぎる、時間帯によってつながりにくい、つながっても保留が多いことなどは評価が低い。また対応品質のばらつきが顧客満足度を下げることもあり、さらに加入促進が不十分なので満足度を下げるケースも見られた。