

PC周辺機器業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 2.99

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	2.98	3.09	2.93	2.85	3.08

● クオリティ評価結果 業界平均 2.68

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	2.76	2.59	2.59	2.89	2.58

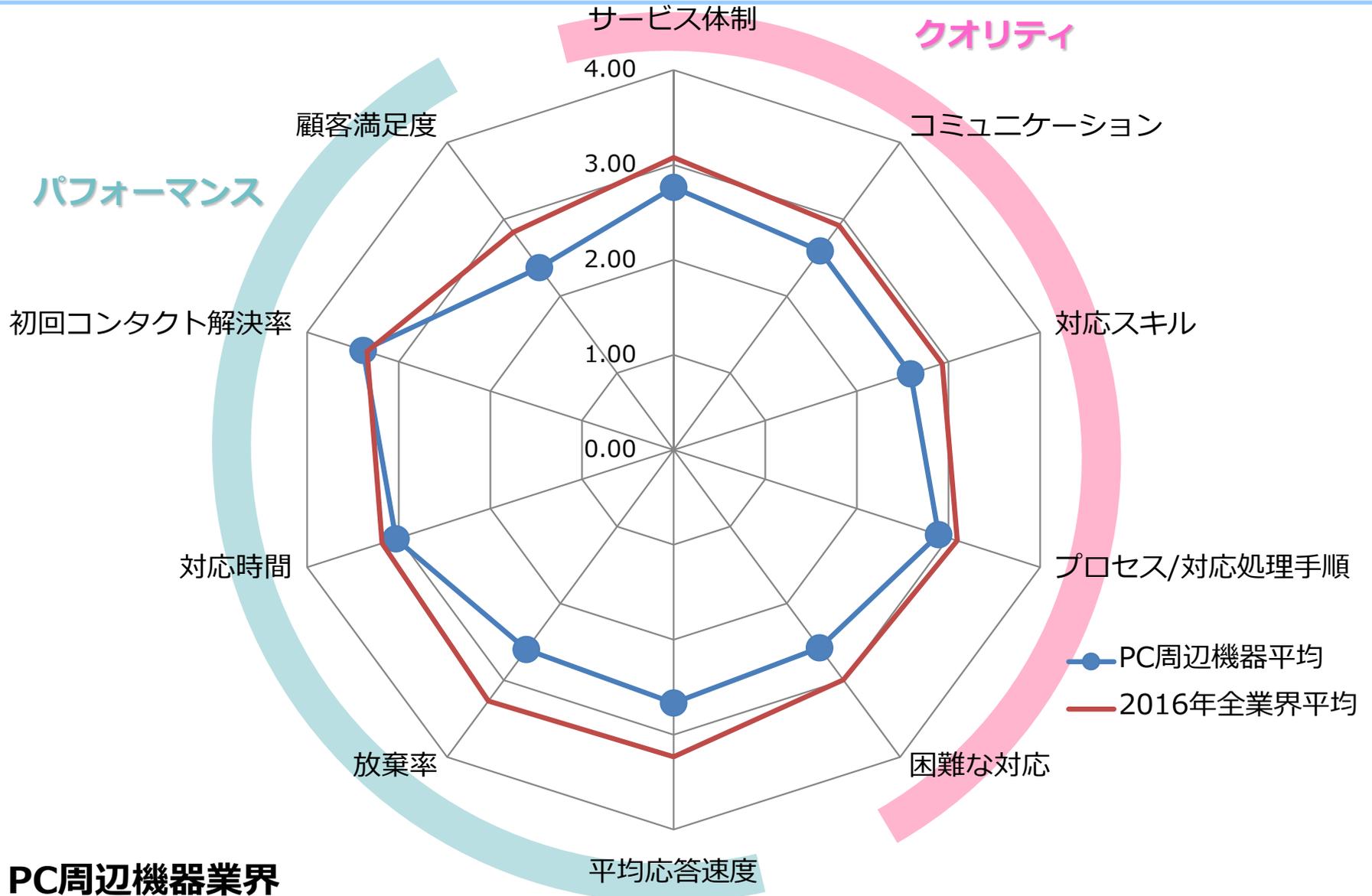
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.81

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	2.67	2.60	3.03	3.39	2.37

PC周辺機器業界格付け評価の結果 (Webサポート)



PC周辺機器業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



PC周辺機器業界

- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。PC周辺機器業界のWebサポートは、すべての評価項目で2016年全業界平均より評価が低くなっている。
- Webサポートは、データ量は多いが目的の情報を見つけやすいところが比較的多く、高評価のところは、動画を含めてサポート選択肢が多く有効である。一方初心者にはわかりにくい表記が多かったり、問合せ窓口案内が探しにくかったりするところが見られた。またセンターのWeb連携が良くないとか、Web連携に担当者ごとのばらつきがみられるところもあった。なおWebコンテンツのリンク、アップデートなどが不十分でメンテナンスに難があるところも見られた。
- 電話対応は、**二つ星4社、一つ星3社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。PC周辺機器業界は、初回コンタクト解決率以外は、すべての評価項目が2016年全業界平均より評価が低く、特に平均応答速度、放棄率、顧客満足度が低い。
- クオリティで高評価のところは、一つの窓口で全製品のサポートが受けられ、知識豊富で、素早く簡潔で自信ある対応が得られている。一方低評価のところは、事務的な対応で、一問一答で切り急ぎ、担当者間のばらつきが大きいところが多い。顧客視点でなく対応者視点であったり、窓口担当者が外国人で、日本語対応に難があったりするところも見られた。
- パフォーマンスでは、短時間に初回コンタクトで解決できるところが多い。しかし音声ガイダンスが長く、IVR階層や選択肢が多すぎ、またつながりにくくて待たされる、保留が多いなど、平均応答速度や放棄率の評価を落としているところも多く見られた。さらに歓待感がなくクオリティが起因して満足度が低下しているところも見られた。