

PCメーカー業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.25

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	3.02	3.45	2.93	3.26	3.60

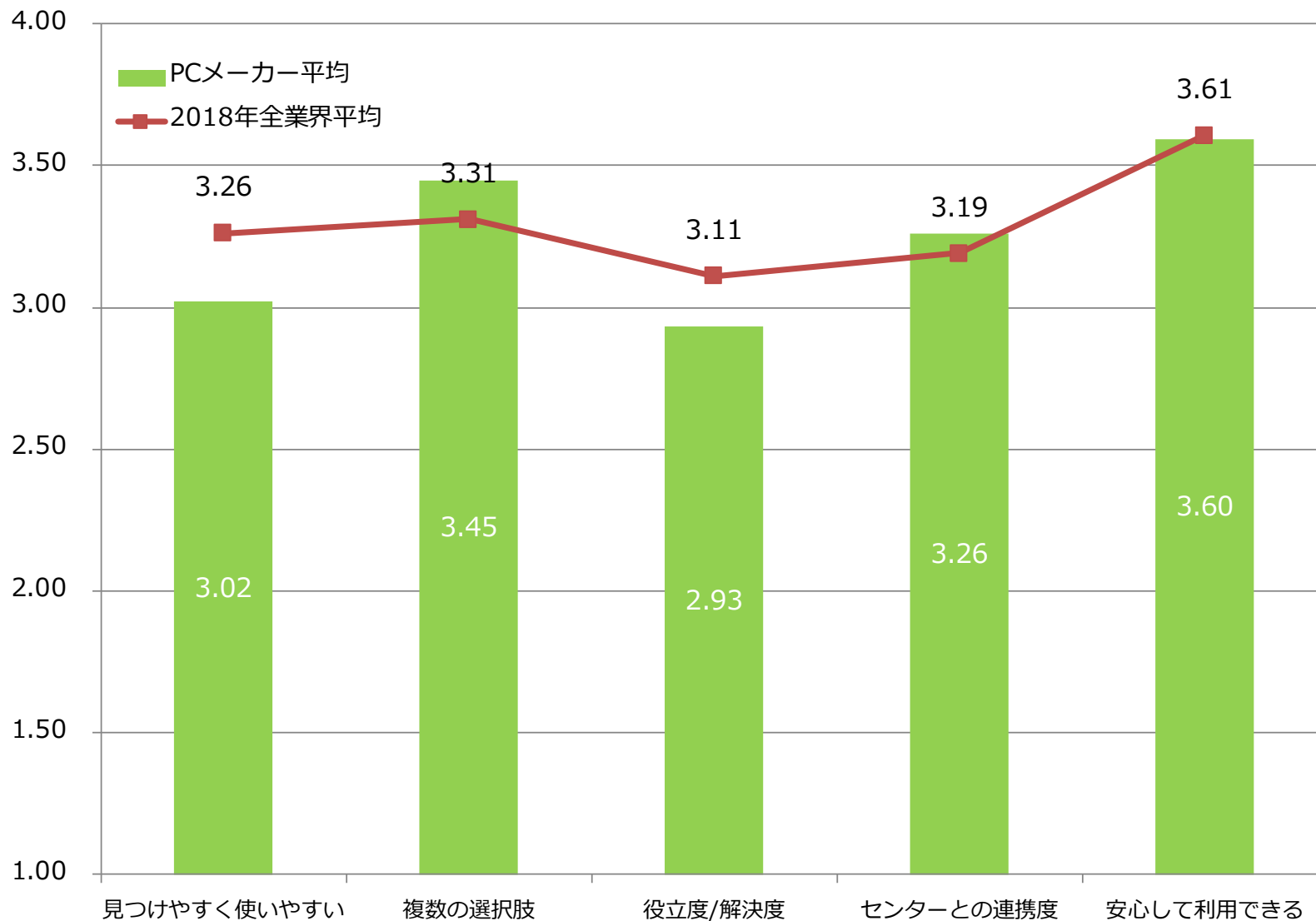
● クオリティ評価結果 業界平均 3.24

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	3.24	3.16	3.19	3.38	3.22

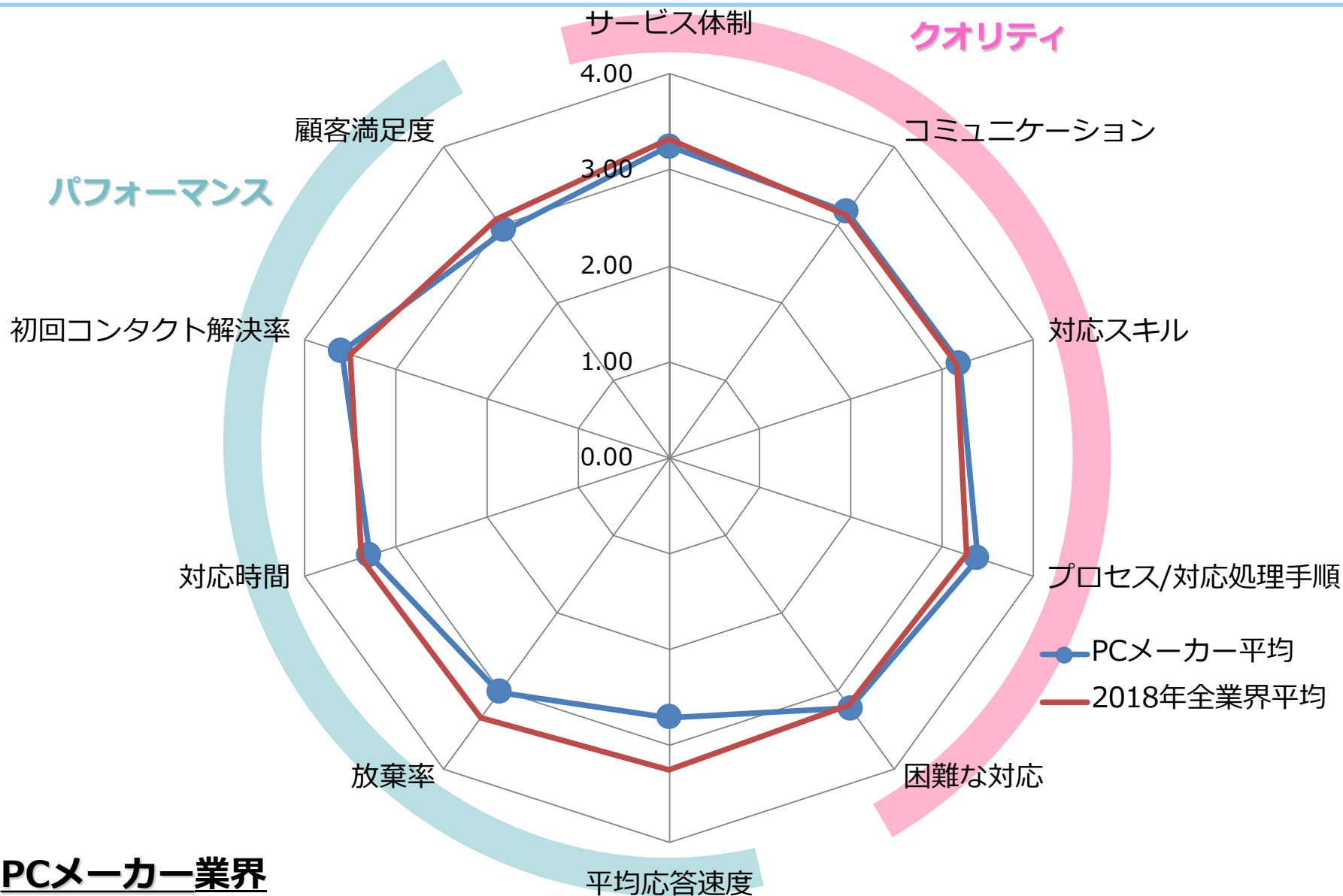
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.11

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	2.70	3.02	3.29	3.60	2.93

PCメーカー格付け評価の結果 (Webサポート)



PCメーカー格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星9社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。PCメーカー業界は2018年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい、役立度/解決度、の2つの評価項目が低い。
- Webサポートで高評価なところは、見つけやすく使いやすく、サポート選択肢が豊富で、チャットで素早く確認でき、またWeb誘導できセンター連携良いところが多い。低評価のところは、検索機能が不十分で、FAQで必要な情報が見つけられず、Webでは解決できないので問合せが必要になっている。なお問合せ電話番号については、見つけやすいところと、見つけにくいところとがあり、問合せ窓口に積極的に誘導するかどうかで分かれている。
- 電話対応は、**三つ星1社、二つ星9社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。PCメーカー業界は2018年全業界平均と比べて、平均応答速度、放棄率、の2つの評価項目が低く、電話の接続性に課題があることが明らかとなった。
- クオリティで高評価のところは、誰が出ても一貫性の高い対応で、顧客の状況を把握する質問がうまく、共感のある温かい対応ができて、信頼でき安心感のあるプロらしい対応となっている。しかし低評価のところは、担当者の対応にばらつきが見られ、一問一答の事務的な対応で、顧客に合わせた積極的な提案はないところが多い。個々の顧客に合わせてニーズ対応ができるかどうかで差が見られる。
- パフォーマンスでは、IVRなく素早くつながり、短時間で初回解決でき、製品への興味をわかせるような対応で満足度が高く、プラスアルファの情報で購入意欲がわくところが高評価となっている。一方つながりにくいところも多く、自動音声応答や音声ガイダンスが長く、長時間待たされるので切りたくなるところも見られた。また一問一答の対応なので解決までの時間がかかるという評価もあった。