

キャッシュレス業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 2.95

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	3.18	2.98	2.66	2.58	3.35

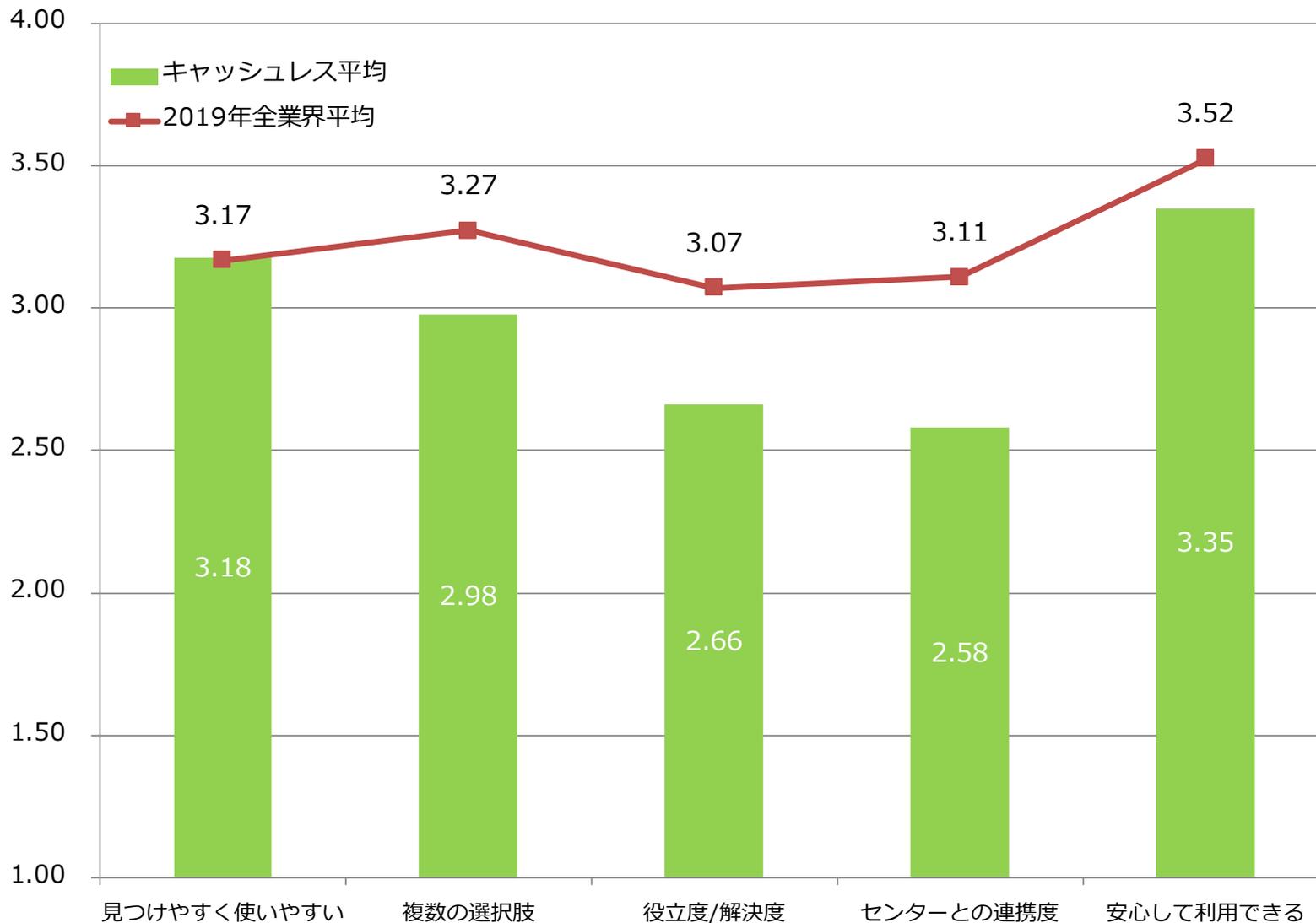
● クオリティ評価結果 業界平均 2.98

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	3.03	2.92	2.87	3.19	2.87

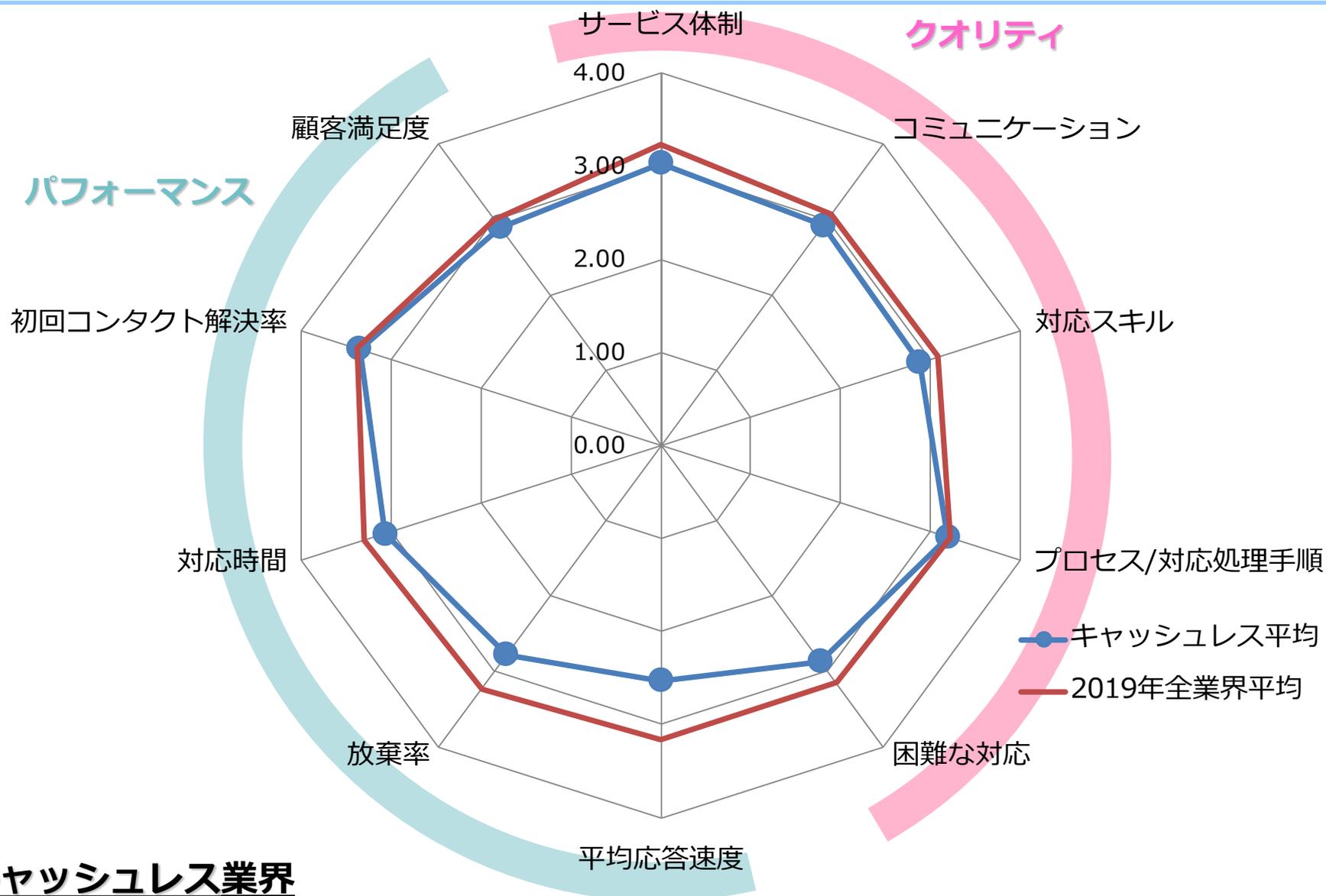
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.93

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	2.53	2.78	3.07	3.36	2.89

キャッシュレス格付け評価の結果 (Webサポート)



キャッシュレス格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



キャッシュレス業界要約



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星9社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。キャッシュレス業界は2019年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」の評価項目以外はすべて低い。
- Webサポートでは、シンプルで見やすく、FAQが充実し検索もしやすいところが高評価である。またキャッシュレス業界はセキュリティに注目度が高いが、運営が大手企業であることも含めて安心感が高いところが多い。低評価のところは、初心者には情報を見つけにくく、サポート選択肢が不十分で、Webで完結せず問合せが必要となる。またセンターの連絡先が見つけにくかったり、見当たらなかつたりするところもあった。さらにサポートチャネル間の連携が不十分で、チャットサポートは、返信は早いものの解決には至らないケースもあった。
- 問合せ対応は、**二つ星8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が、**調査不能が1社**あった。キャッシュレス業界は2019年全業界平均と比べて、すべての評価項目が低評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、顧客の話をよく聞き丁寧な対応で、サポート手順は一貫しテンポがよい。また顧客に合わせ、共感を含めて初心者にも分かりやすいプロらしい対応ができる。しかし低評価のところは、リスニングが不十分で顧客のニーズをつかみきれず、またメール対応では共感が得られず事務的になっている。ネガティブな対応が多く見られ、担当者ごとのばらつきも大きい。
- パフォーマンスでは、IVRがないかシンプルですぐに担当者につながり、初回コンタクト解決率が高く、対応時間が適切で、複数のサポートチャネルを顧客が用途によって使い分けられるところは評価が高い。一方時間帯、曜日によりつながりにくく、音声ガイダンスが長く、IVRの選択肢と階層が多いところは評価が低い。さらにチャットのレスポンスが遅いところや、メール対応は電話やチャットに比べて回答まで時間が非常にかかるところも見られた。