

キャッシュレス格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.19

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	3.23	3.20	3.10	2.94	3.50

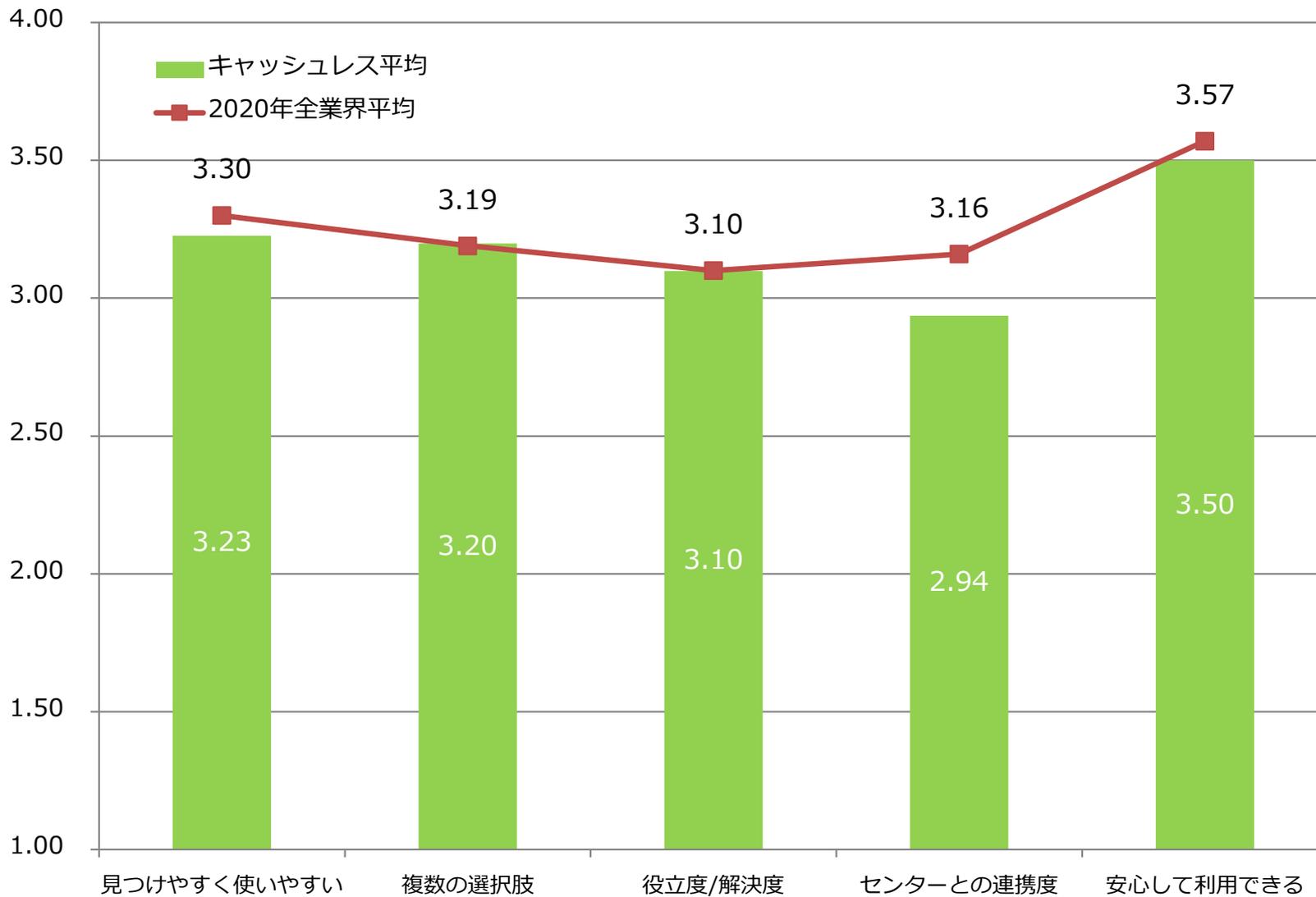
● クオリティ評価結果 業界平均 2.98

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	2.94	2.90	3.06	3.07	2.95

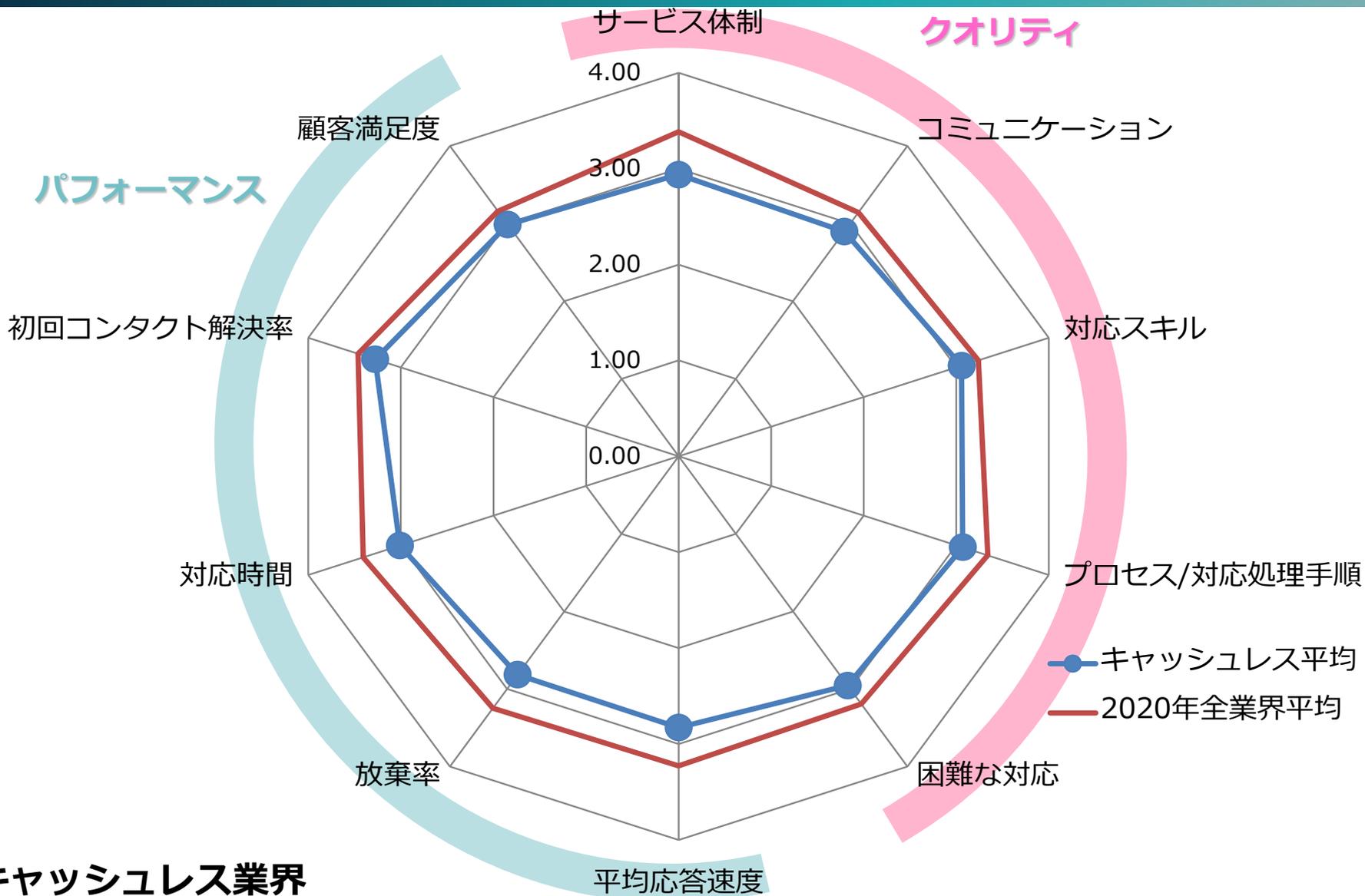
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.98

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	2.83	2.81	3.01	3.28	2.99

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)



- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。キャッシュレス業界は2020年全業界平均と比べて、特にセンターとの連携度が低い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、探しやすく見つけやすく、セルフサービス選択肢が豊富で、スマホ対応ができており、スマホ利用顧客を支援しながらサポートできる。またチャットサポートが電話サポートの代わりに十分機能するところもあった。一方低評価のところは、既存顧客中心で新規顧客には分かりにくい。FAQコンテンツが顧客視点ではなく、検索が不十分で目的の情報を見つけにくい。またセルフヘルプでは解決できず問合せが必要なところもあった。問合せ番号を探しにくく、十分な問合せ窓口が設定されていないところや、チャットボットがコンテンツ紹介のみで利用価値が低いところもあった。
- 問合せ対応は、**二つ星9社、一つ星2社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。キャッシュレス業界は2020年全業界平均と比べて、すべての評価項目が低い結果となっている。
- クオリティで高評価のところは、前向きな支援の姿勢があり、顧客に合わせた対応ができ、明確で自信あるプロらしい対応ができる。またチャット対応はスムーズで効果的と高評価のところもあった。低評価のところは、スクリプト的で一問一答の回答が多く、担当者の顧客支援レベルにばらつきがあり、メール/チャットで顧客の求める回答が得られないところがあった。
- パフォーマンスでは、初回コンタクトで解決でき対応時間も適切で、顧客ニーズに応えた対応ができるところは満足度が高い。一方評価が低いところは、IVR選択肢が多く分かりにくい。問合せ窓口につながりにくく、転送、保留で待たされ放棄になる。問合せ先番号を見つけるのに時間がかかる。なおチャットに関しては、サポート範囲が狭すぎる。返答が遅いと勝手に終了している。Webを見ながらは利用しにくい。緊急時には使いにくいなどの声もあった。