

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査
——電力小売業界Web・電話窓口とも準備不足
評価は全業界平均よりも下回る

今年4月から全面解禁となった電力小売自由化。旧来の電力会社に対して新興事業者が攻める状況で、アウトバウンドコールによる契約獲得競争が激しさを増している。そうしたなか、インバウンド対応には課題が目立つようだ。HDI-Japanの格付け調査では、Webサポートとの連携不足や担当者による品質のバラつきを指摘されている。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、電力小売業界の問い合わせ窓口格付け調査を行った。

今回は「契約を検討するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ90名が電力小売各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口でそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポートポータル5項目を評価、続けてコールセンター（電話窓口）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

準備中、リンク切れ、情報不足
他業界より低評価のWebサポート

Webサポートは、3ツ星1社、2ツ星9社、1ツ星3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、すべての評価項目が2015年全業界平均より低い。

Webサポート評価は、分かりやすく迷うことなく利用でき、必要な情報提供で解決でき、担当者がスムーズにWeb誘導してセンター連携が良いところは評価が高い。

一方、情報量が少なかったり、必要な情報にたどり着きにくかったりして、Webサイトだけでは疑問を解決できないところや、電話対応以外のサポート選択肢がなかったり、センターのオペレータがWebサイトの内容を把握しておらず連携できなかったりするところは評価が低い。

なかには価格資料のダウンロードが準備中、サービス説明ページへのリンク切れというサイトもあり、準備不足という感が否めない。

急ごしらえか
担当者のバラつきが大きい

電話対応は、3ツ星1社、2ツ星7社、1ツ星5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、2015年全業界平均より評価の低い項目が多い。

クオリティでは、多くのセンターで担当者のバラつきが大きいと指摘された。また一方的でマニュアル対応、スクリプト対応だったり、顧客の話を中断するなど担当者ペースで顧客に合わせた対応ができず、“信頼できない”“安心して相談できない”との評価もある。総じてクオリティには課題が多い。

なお高評価のところは、ソフトで寄り添う姿勢があり、前向きで親身で、プロらしく分かりやすく顧客に説明できている。

図1 電力小売業界のWebサポート評価結果

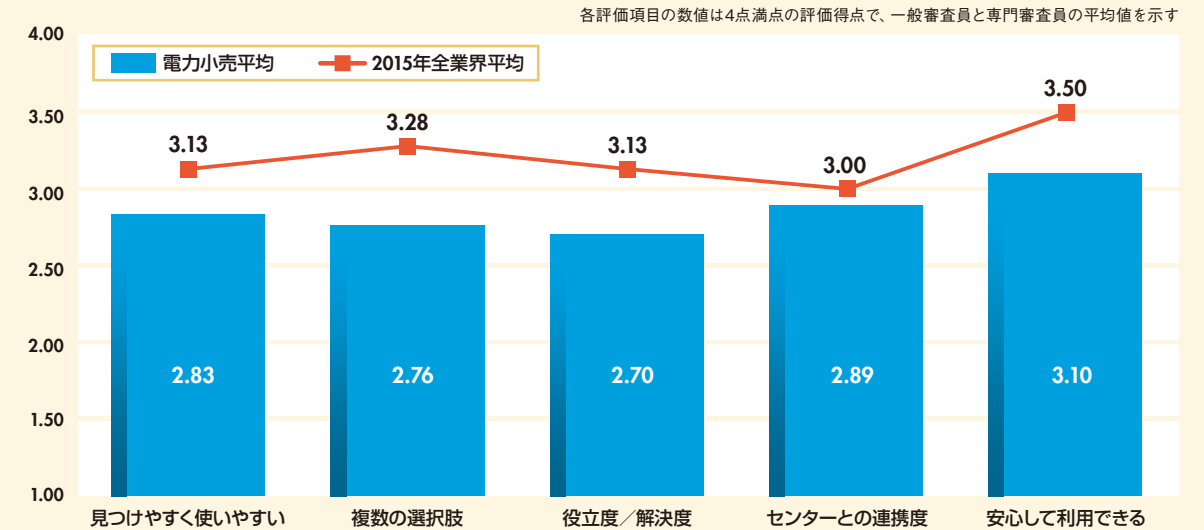
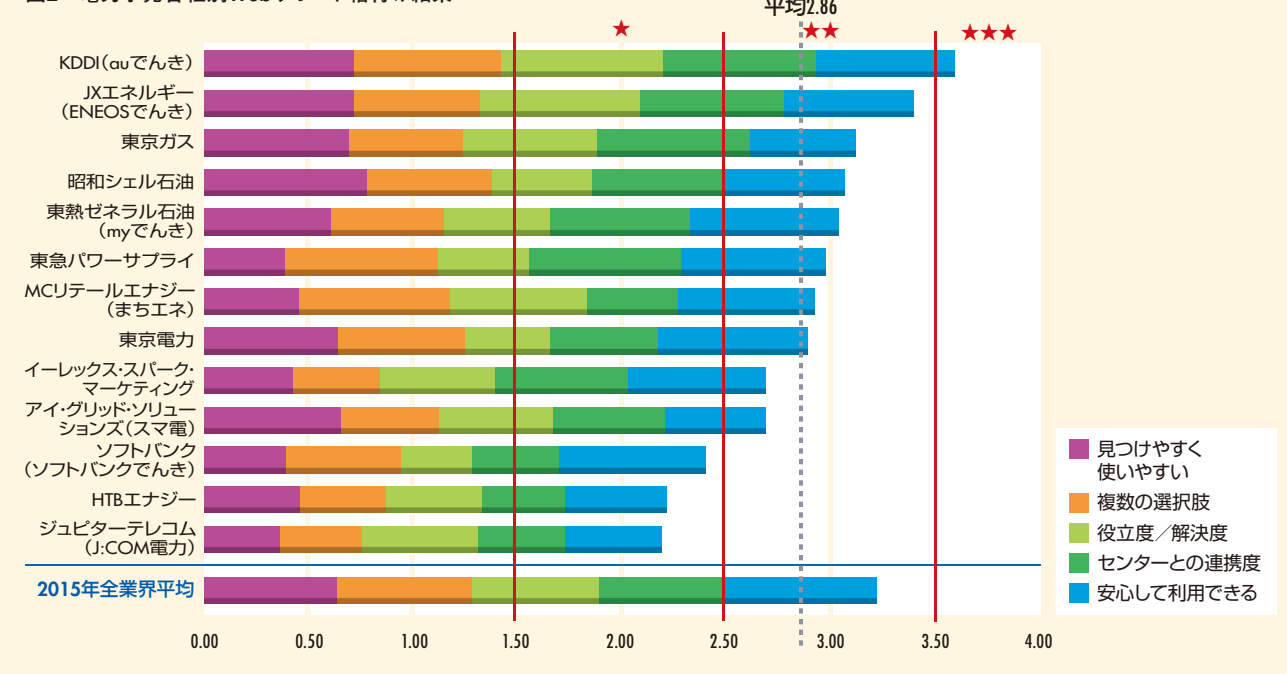


図2 電力小売各社別Webサポート格付け結果



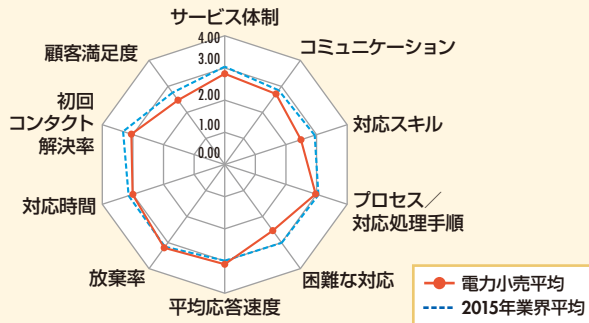
パフォーマンスは、IVRがなくすぐに接続するところ、土日夜間およびフリーダイヤルを提供しているところは高く評価され、また初回コンタクト解決率の高いセンターも多く見られた。一方、低評価

の要因では、IVRが長く選択肢が多い、つながりにくい、顧客に合わせた対応ができない、プラスアルファの情報提供がないなど。これはクオリティの影響が多く、顧客満足度の低い結果を導いている。

電話対応がブランドイメージを毀損してしまっているところもある。

電力小売業界のコールセンターは、多くはアウトソーサーへの業務委託。情報連携など、ベンダーマネジメントに課題がありそうだ。

図3 電力小売業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
電力小売	2.82	2.71	2.49	2.97	2.54	2.71
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
電力小売	3.10	3.20	3.01	3.05	2.47	2.97
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 電力小売各社別格付け結果

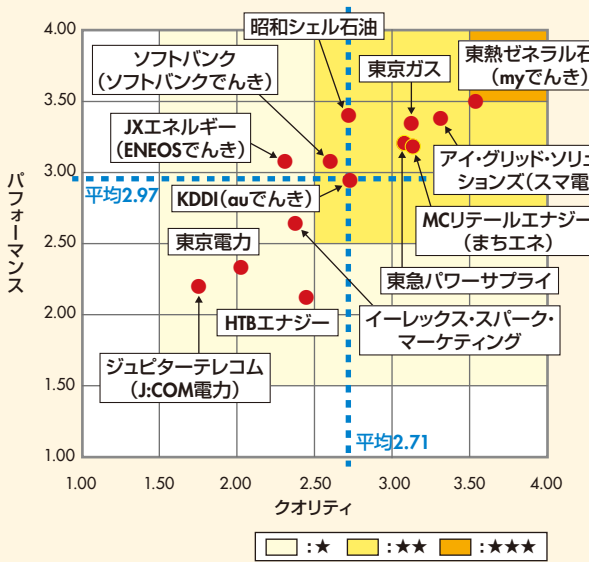
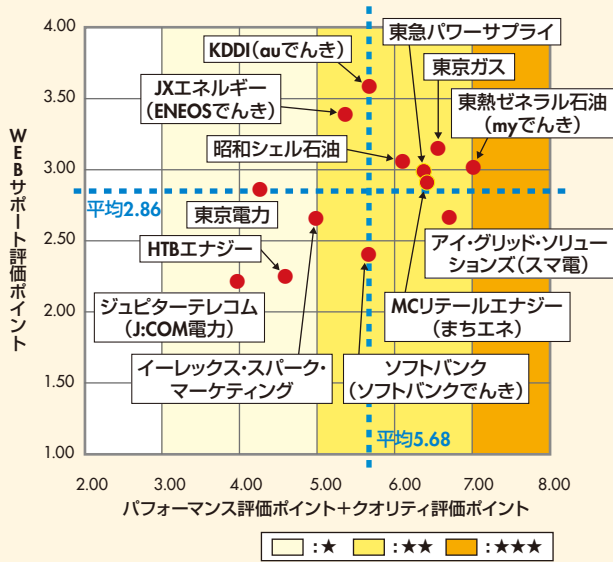


図5 電力小売業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アイ・グリッド・ソリューションズ(スマ電): スマ電サービスセンター、イーレックス・スパーク・マーケティング: 電話、HTB エナジー: HTB エナジーお客さまセンター、MCリテールエナジー(まちエネ): まちエネ カスタマーセンター、KDDI (au でんき): お客さまセンター (au でんき)、JX エネルギー (ENEOS でんき): ENEOS でんき カスタマーセンター、ジュピターテレコム (J:COM 電力): 家庭用コースの先行申込・問い合わせ専用ダイヤル、昭和シェル石油: 電気お客様センター、ソフトバンク(ソフトバンクでんき): ソフトバンクでんきサポートセンター、東急パワーサプライ: 東急パワーサプライ お客さまセンター、東京ガス: お電話でのご相談、東京電力: 新料金プランお問い合わせセンター、東燃ゼネラル石油 (my でんき): 東燃ゼネラル石油 my でんき お客さまセンター

図6 一般審査員の声 (評価コメントより抜粋)

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス	
Web 3ツ星	顧客が自己解決できるようサイトは充実し、メニューで見たい情報はすぐ見つけられる。しっかり説明されているので問い合わせしなくても解決できることが多い。階層も少なく情報は見つけやすく、詳しく情報提供されており、うまく整理されているので迷うことなく利用できる	電話対応 3ツ星	協力的に反応よくハキハキとサポートしてくれるのでよかった。担当者は親しみやすく何でも聞いてくれたという雰囲気がある。共感を示してくれているのでスッキリと解決できた	パフォーマンスがよい。電話はつながりやすく、適度な時間内でスッキリと解決してくれる。つながったあとの対応もよく満足できる。手際よく納得感のある対応で、気軽に相談できるので大変良い
Web 2ツ星	メニューや単品の案内がなく、資料ダウンロードも準備中、さらにWeb申し込みも非対応とのことで、いずれにしても電話で問い合わせする必要がある。検討している人にとっては、ネット上で他社比較をして絞り込みをするが、その時点で候補から漏れやすい	電話対応 2ツ星	聞いてもいないほかのサービスを提案するのは、会社の方針と思われるのていだが、相手のレベルに合わせて平易な言葉で説明するという姿勢が感じられず、分かりやすい言い換えはなかった	音声ガイダンスの分岐がないのであまり待つことなく、またオペレータにつながるのも早い。電話対応としては事務的な印象。大量に電話を処理するにはいいかもしれないが、顧客の立場に立つという姿勢は感じられなかった
Web 1ツ星	TOPページへの導入時点からリンクが切れており、サービスについての説明が確認できない。これからサービスが始まるのに見積もりもできない。顧客向けのサイトもできておらず、またセキュリティの記事もなく、クレジットカード情報を本当に預けていいの不安	電話対応 1ツ星	オペレータにより対応にかなりの差がある。同じようなことを聞いても答えられず、まだ「契約はない」と伝えたと、途端に不機嫌になってしまう人もおり、気分が悪かった。早く電話を終わらせたい印象を受けた	音声ガイダンスが流れ、明細表などを事前に準備するアナウンスがあったので、質問を受け付けてもらえない感じがした。その後、詳細な料金に関する問い合わせだけが回答できないと分かったが、不安な気持ちにさせられた点は残念であった