

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——テレビ通販業界

Web・電話とも他業界より低評価 昨年から大きな改善は見られず

HDIが実施するテレビ通販業界の問い合わせ窓口格付け調査では、以前から他業界と比較して評価が低いことが指摘されている。今回の調査でも、Webサポート・電話窓口ともに大きな改善は見られなかったようだ。とくに電話対応での担当者による品質のバラつきは課題として根強く残っている。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、昨年に引き続きテレビ通販業界の公開格付け調査を行った。

今回も「購入前に必要な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80名がテレビ通販各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口（コールセンター）にそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けてパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

安心して利用できるが 利便性や役立度には難点

Webサポートは、3ツ星1社、2ツ星7社、1ツ星1社という結果で、星なしは該当がなかった。テレビ通販業界のWebサポート

は、『安心して利用できる』以外は2016年全業界平均より評価が低い。また昨年調査と比較すると、『センターとの連携度』については多少の改善が見られるものの、『役立度／解決度』に関しては評価を落としている。

Webサポートで高評価のところは、カテゴリ分けなどが整理されていて情報を見つけやすいところが多い。またWebを見ながら説明が受けられセンター連携が良い。さらにセルフヘルプの選択肢がFAQ、Web入力、チャット、画像、動画などと多く、さらに「顧客の声が反映され安心できる」と評価されたところもあった。一方、低評価のところは、情報が多すぎて目的のコンテンツを見つけにくい、情報量が不十分で解決できない、検索機能が不十分で見つけに

くい、Webサポートとセンターとの連携が悪いなどが指摘された。

従前より課題視される 担当者ごとのバラつき

電話対応は、3ツ星1社、2ツ星7社、1ツ星1社という結果で、星なしは該当がなかった。テレビ通販業界は、多くの評価項目が2016年全業界平均よりやや低い傾向が見られた。

クオリティで高評価のところは、顧客と一緒にあった対応ができ、顧客ニーズを素早く把握できている。しかし低評価のところは、知識、対応姿勢に担当者ごとのバラつきがあることが多く、この点は昨年も指摘されている。また積極性がなく事務的で切り急いだり、一問一答など会話がスムーズでなかったり、やや一方的な説明で顧

図1 テレビ通販業界のWebサポート評価結果

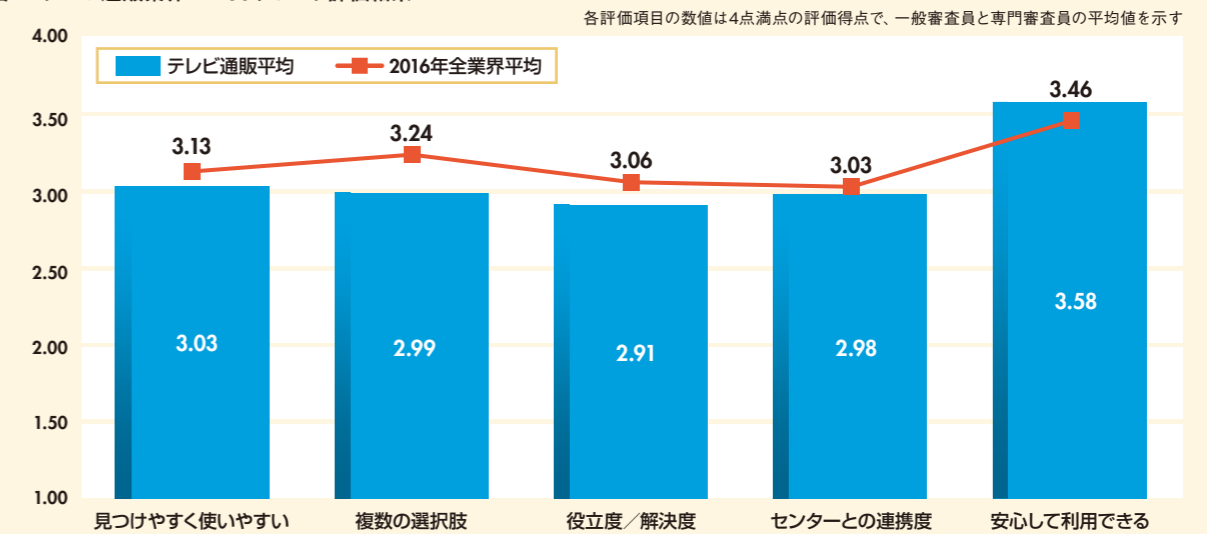
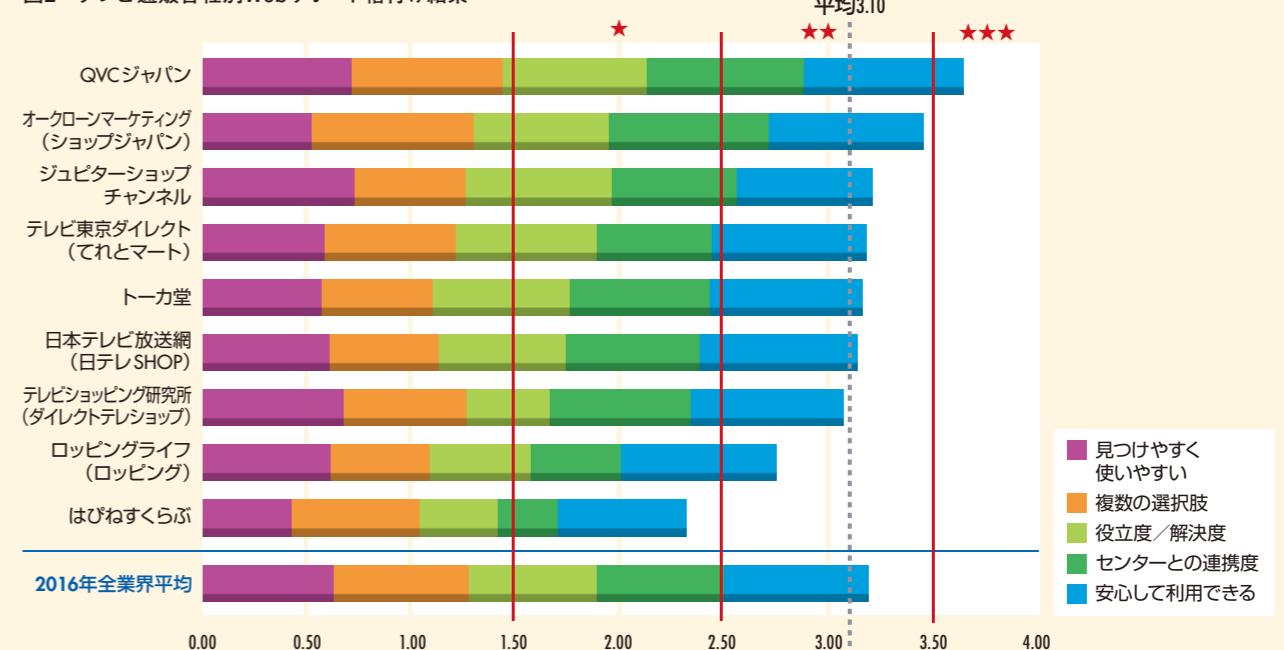


図2 テレビ通販各社別Webサポート格付け結果



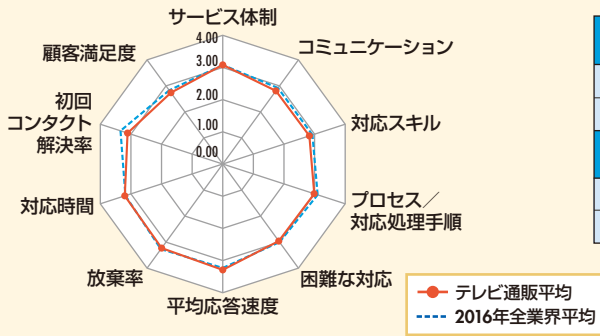
客に寄り添う親身な対応ではないケースもある。なお受付のみで折り返し対応になり、サポート体制に課題が見られる企業もあった。

パフォーマンスは、電話はつながりやすくIVRがなく担当者に

すぐつながるところ、保留はあっても必要な情報を短時間で得られるところは高評価であった。しかし、曜日、時間帯などによりつながりにくいところも多く、IVRのガイダンスが長く選択肢が多い、

保留や沈黙が多く担当者ペースで満足度が得られないところも複数見られた。また情報不足で解決できない、受付のみの折り返し対応、プラスアルファの情報提供がないなどは満足度が低い。

図3 テレビ通販業界格付け結果及び、2016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
テレビ通販	3.08	2.81	2.83	2.99	2.96	2.94
2016全業界	3.08	2.92	2.93	3.10	3.00	3.00
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
テレビ通販	3.29	3.23	3.20	3.11	2.74	3.12
2016全業界	3.23	3.27	3.18	3.34	2.83	3.17

*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 テレビ通販各社別格付け結果

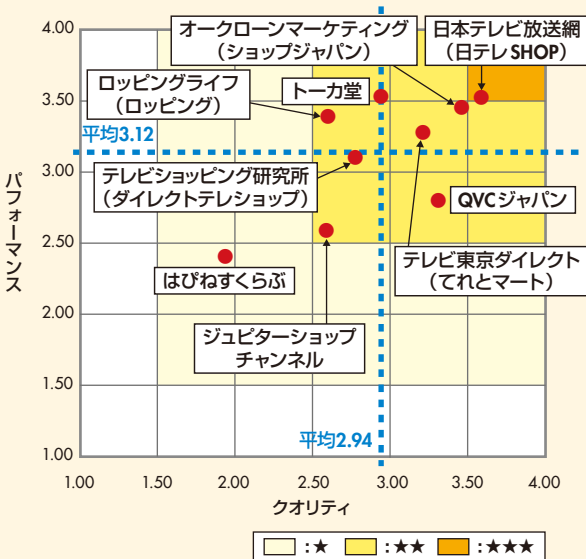
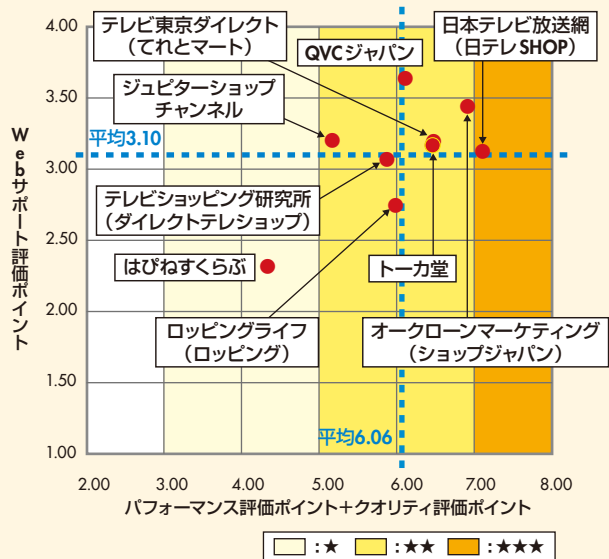


図5 テレビ通販業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] オークローンマーケティング(ショップジャパン): ショップジャパン カスタマーサービスセンター、QVCジャパン: 商品・ご注文・配送・その他のお問い合わせ、ジュビターショップチャンネル: お問い合わせ・ご相談、テレビショッピング研究所(ダイレクトテレショップ): カスタマーセンター、テレビ東京ダイレクト(てれとmart): お客様センター、トーカ堂: 商品に関するご質問、お問い合わせ、日本テレビ放送網(日テレSHOP): 日テレ通販カスタマーセンター、はびねすくらぶ: —、ロッピングライフ(ロッピング): お客様相談センター

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	テレビで放映されているものがリアルタイムで確認でき、また過去の放映分も映像で確認することができるので、写真で見ると商品の細かい情報など分かりやすい。よくある質問としてまとめられているのではなく、ヘルプガイドとしてよくある質問の中も細かくカテゴリ分けされている点が良い	前向きで積極的に対応してくれた。親しみやすい雰囲気話しやすい。丁寧にこちらの反応を見ながら対応してくれる。こちらの反応を見ながら進めてくれ、またプラスアルファの情報も提供してくれた	すぐにつながり、切りなくなることはなかった。つながった後も丁寧になんでも回答してくれ、多少長く話しても有益な情報を得られるので長く感じない。初回ですべて回答を得られ、対応も良かったので満足
Web 2ツ星	商品が前面に表示されていて少々見にくい、センターとの連携を感じられる窓口対応や、認知度の高い企業であることにより、安心して利用できる。商品への顧客の反応が確認できるものがなく、広告はテレビ、Webと電話は注文という風に完全に区別している	受付時に明るいうえ挨拶があり、印象が良い。こちらの話もよく聞いてくれるので相談しやすかった。商品について、実際の利用者の声を知りたかったが、その点は情報がない様子で不十分な説明であった	こちらの様子に配慮しながら会話が進められているので話しかけやすい。商品説明はありきたりなので、その商品に対する魅力までは感じなかったが、こちらの質問に対し担当者が分かる範囲で説明しようとする姿勢は伝わる
Web 1ツ星	トップページの情報量が多くごちゃごちゃした感じだが、おすすめ商品や売れ筋ランキングなど多彩な情報から商品を見ることが出来る。とくにテレビとの連携は感じられないが、個々の商品の紹介ページの情報は十分に役に立つ。なおセンターとの連携はほぼ感じられない	商品内容についての問い合わせは折り返しとなるが、それが当たり前という態度であり、会社都合の押し付けであることの認識がない。商品以外の問い合わせは一次窓口でも受けてもらえたが、保留が多くやや頼りなく感じる	担当者の商品知識レベルの低さと、「Webはこちらでは見られないのだからいい」のそっけない対応が購入意欲を削ぐ。担当者は情報量が少なく、保留しないと解決しないことがある。その結果より深い質問はできなかった