

PC周辺機器業界格付け評価の結果



• Webサポート評価結果 業界平均 3.10

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	3.11	3.30	2.89	2.92	3.29

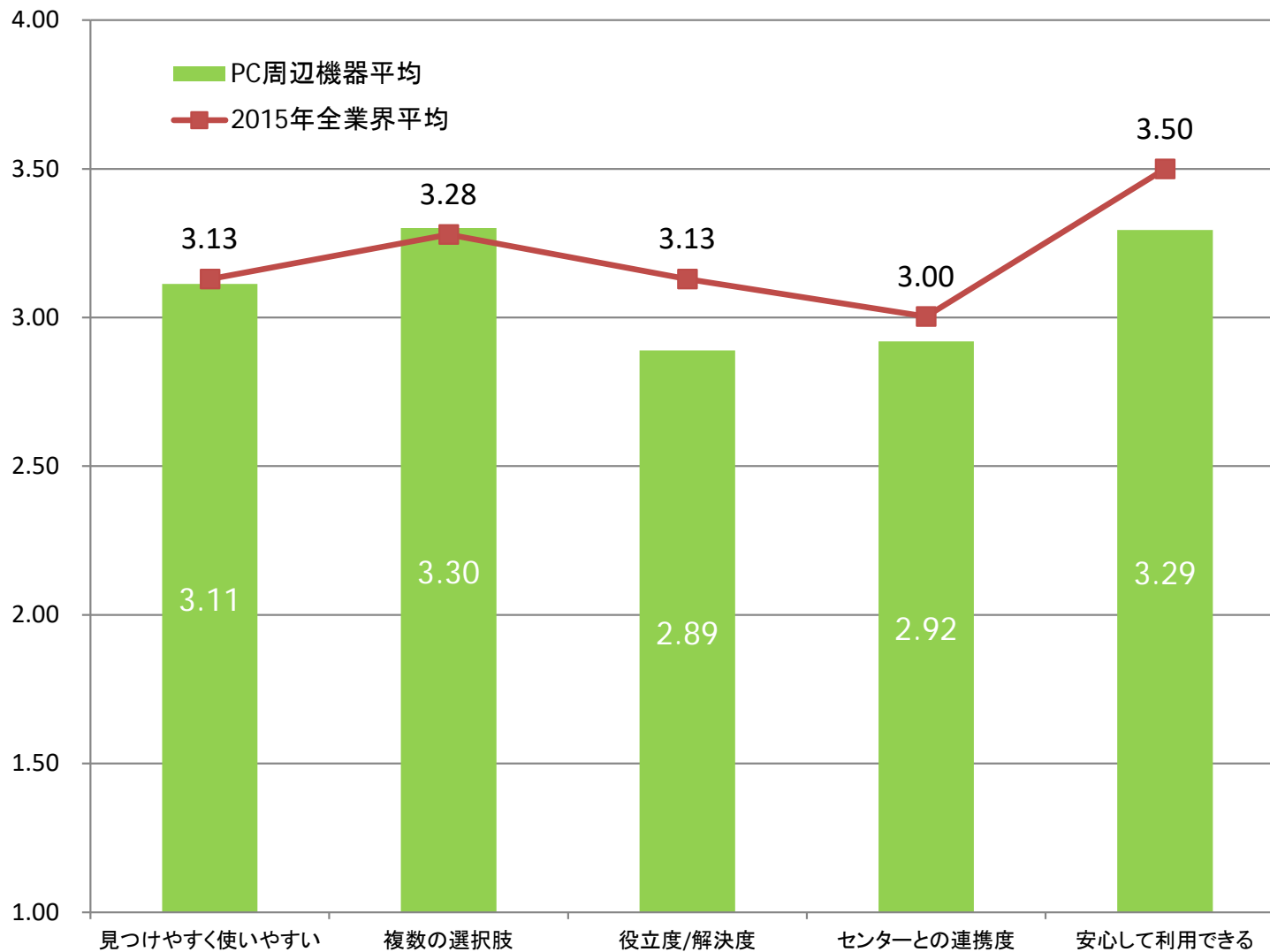
• クオリティ評価結果 業界平均 2.81

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	2.77	2.72	2.74	2.95	2.89

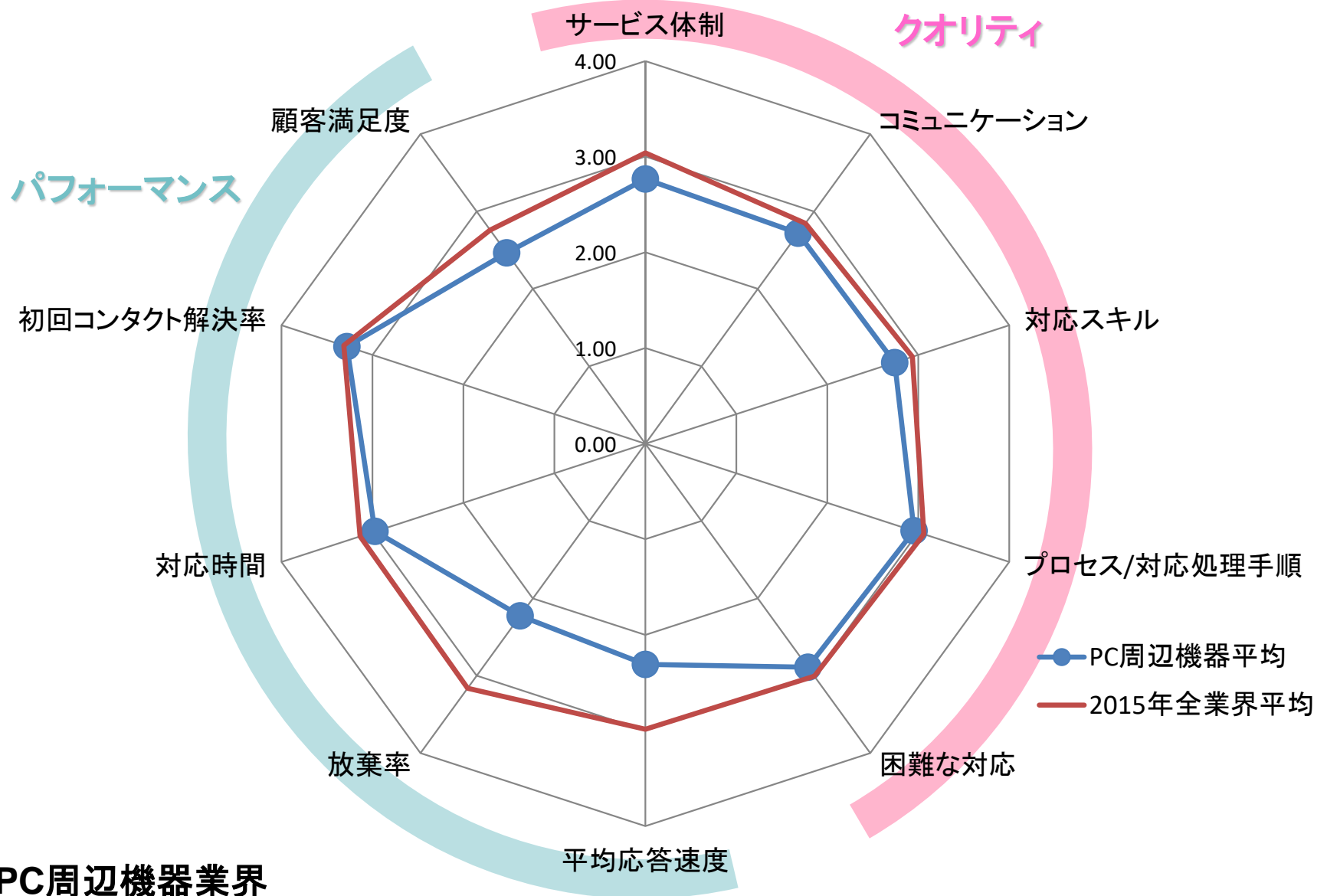
• パフォーマンス評価結果 業界平均 2.65

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	2.31	2.23	2.97	3.28	2.47

PC周辺機器業界格付け評価の結果 (Webサポート)



PC周辺機器業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



PC周辺機器業界

PC周辺機器業界要約



- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。PC周辺機器業界のWebサポートは、複数の選択肢以外は、2015年全業界平均より低い評価となっている。
- Webサポートは、カテゴリ整理ができていて見つけやすく使いやすく、サポート選択肢が豊富なところが多い。しかし情報量が多すぎて目的情報にたどり着けない、専門的記述が分かりにくいと指摘されたところもある。センター連携については、うまくできていて一貫したサポート提供で高評価のところもあったが、センター連携が薄いと低評価のところも見られた。
- 電話対応は、**二つ星4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。PC周辺機器業界は、ほとんどの評価項目が2015年全業界平均より低く、特に平均応答速度、放棄率は低い。
- クオリティは、担当者の業務知識が豊富なところが多い。しかし専門用語が多くて分かりにくく、担当者のばらつきが大きく、寄り添いが薄く事務的な対応の印象が残るところも多い。また早く電話を終わらせようとするところも見られた。さらに日本語対応が十分できず、日本文化を理解できなくて、挨拶、相槌なく雑な対応なところもあった。
- パフォーマンスは、ほとんどのセンターで電話がつながりにくく、つながらないので放棄が発生する。IVR選択肢が多く、音声ガイダンスが長く、待ち時間のWebへの誘導がつながらないストレスを助長しているところが見られた。さらに平日対応のみやフリーダイヤルでないことが問題視されている。なお担当者の対応は素早く、おおむね初回コンタクトで解決できるところが多いが、対応は顧客の理解や満足度が得られていない。