

電力小売業界格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.25

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	3.25	3.10	3.07	3.21	3.60

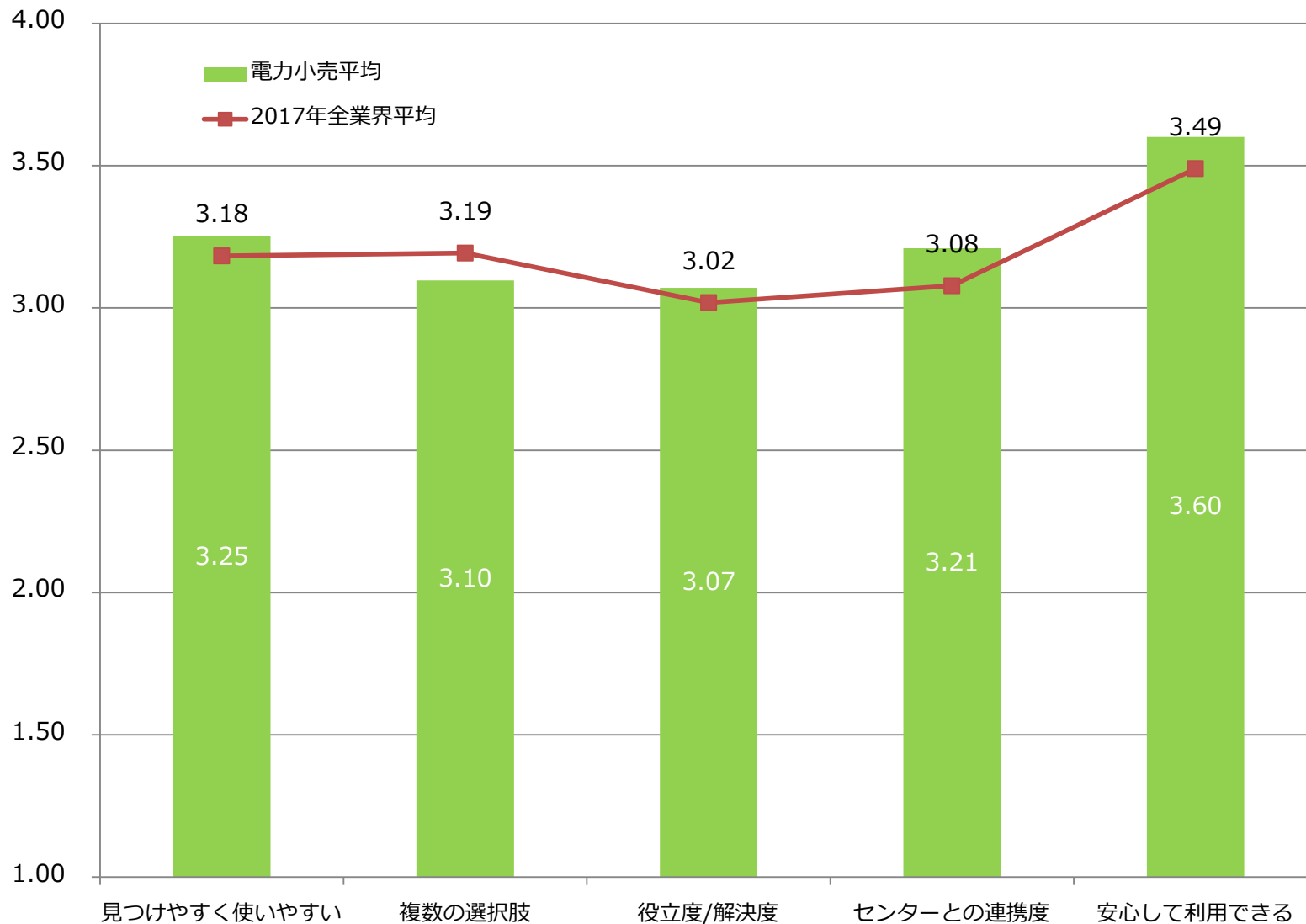
● クオリティ評価結果 業界平均 3.13

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	3.09	3.02	3.00	3.31	3.24

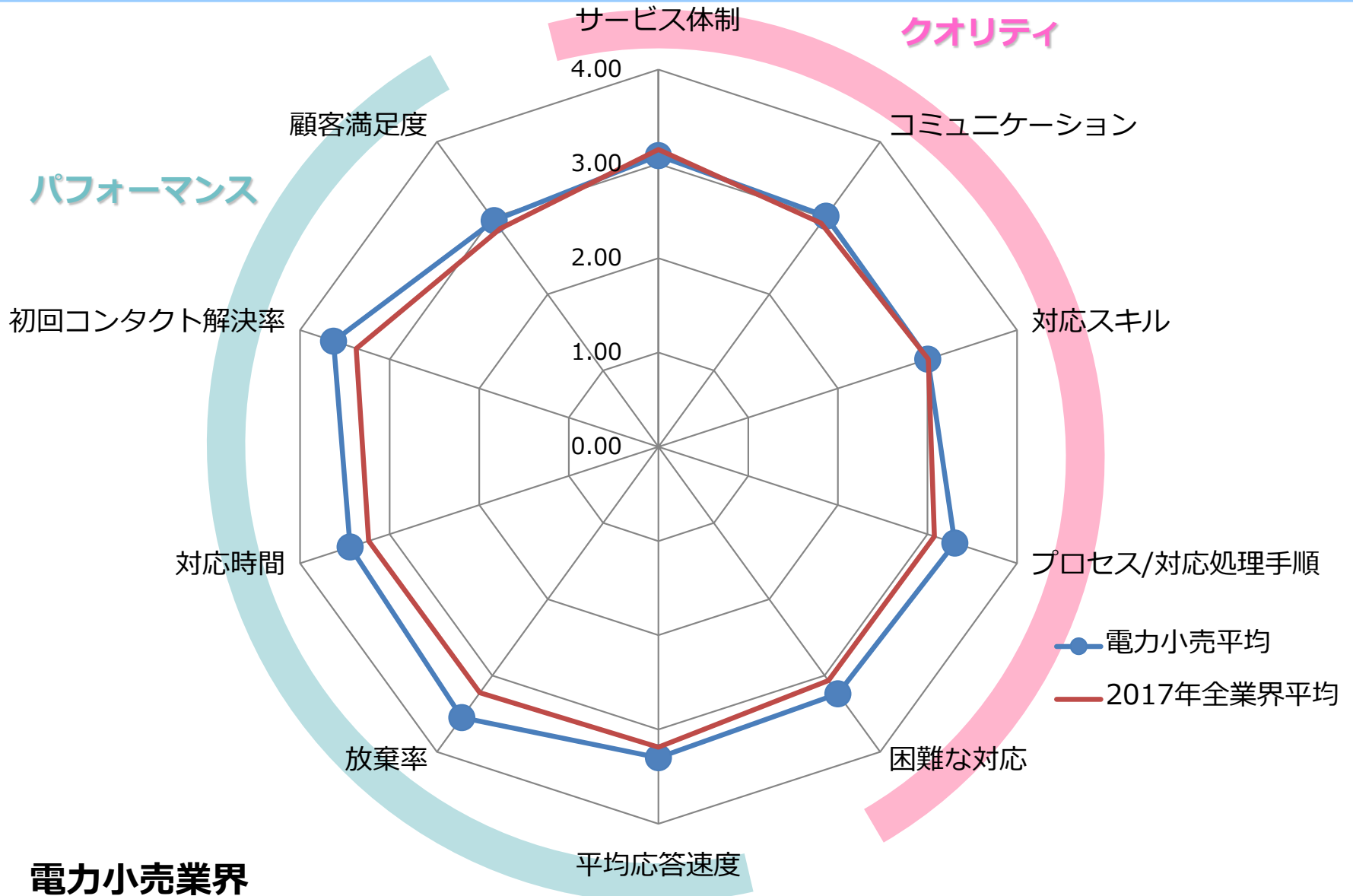
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.38

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	3.30	3.55	3.44	3.63	2.97

電力小売格付け評価の結果 (Webサポート)



電力小売格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星3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。2017年全業界平均と比べて、複数の選択肢以外の項目は評価が高い。
- Webサポートで高評価のところは、情報は見つけやすく、シミュレーション機能が有効で、センターのWeb連携が良く、また企業イメージが安心できるところが多い。一方低評価のところでは、内容やFAQが不十分で情報が見つけにくい、サポート選択肢が豊富ではない、センターがWeb活用をあまりできていないところが見られた。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星8社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。電力小売業界は、2017年全業界平均と比べてパフォーマンスのすべての項目の評価が高く、クオリティのプロセス/対応処理手順と困難な対応も評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、積極的な顧客視点の支援ができ、知識が豊富でプロらしい明快な対応ができる。評価の低いところは、担当者ごとのばらつきが大きく、顧客に合わせた積極的な対応ができず、共感がなくマニュアル的な対応や一問一答の対応が見られた。
- パフォーマンスでは、初回で素早く解決できるところが多い。また電話はつながりやすく、プラスアルファの情報提供で満足度が高いところも見られた。一方低評価のところでは、IVRが分かりにくくまた複数の選択肢が使いづらい、クオリティのばらつきがパフォーマンスにも表れている、一次窓口のサポート範囲が限定されていて転送多く満足度が低い、受け身のサポートで満足度が低いところが見られた。なおフリーダイヤルがないと評価は下がるが、発信番号非通知でもつながり、携帯電話からのフリーダイヤルもつながると評価は上がる傾向にある。