

格安SIM業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.45

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	3.14	3.52	3.43	3.46	3.72

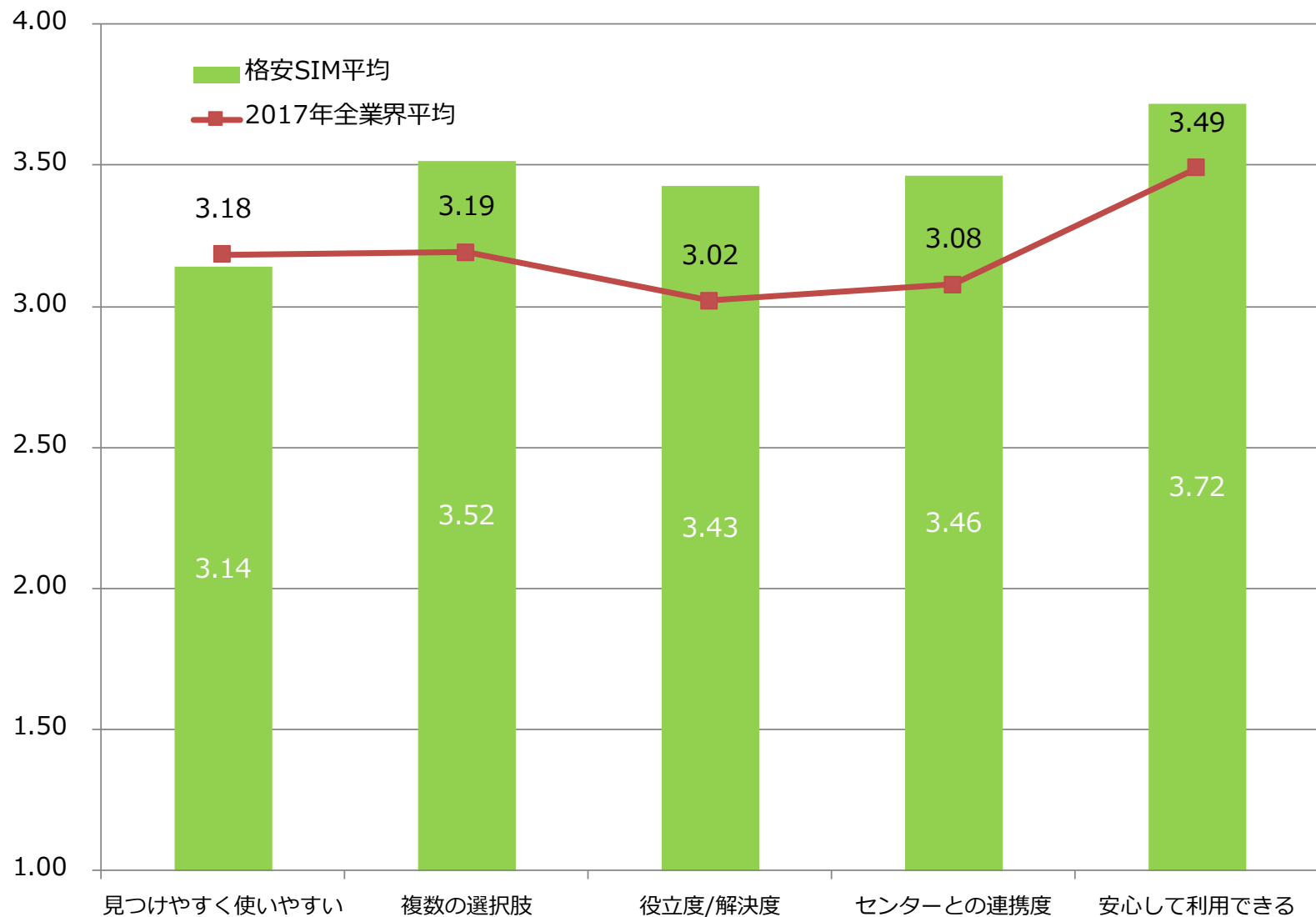
● クオリティ評価結果 業界平均 3.40

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	3.54	3.30	3.35	3.47	3.34

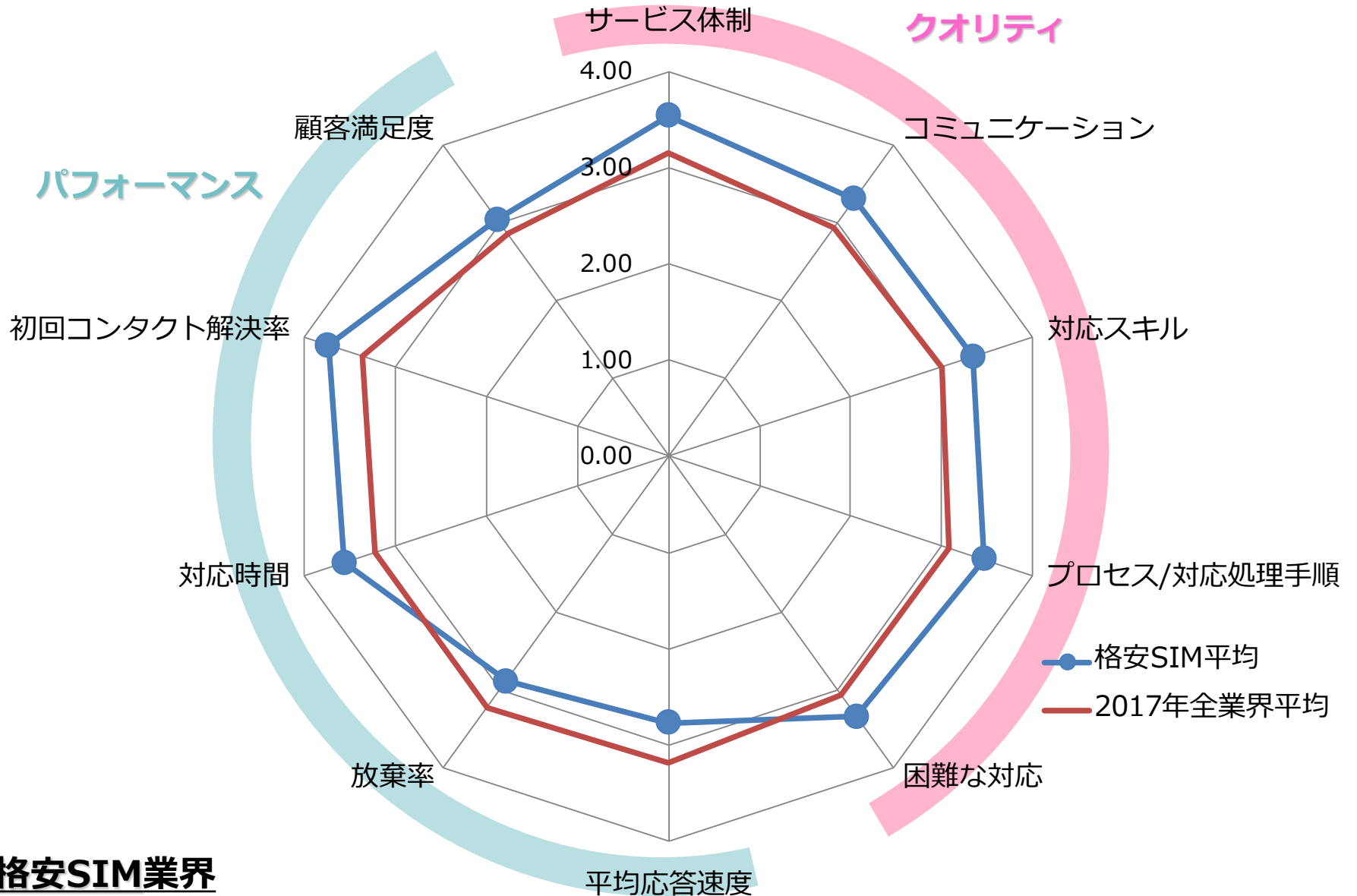
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.20

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	2.77	2.88	3.57	3.74	3.04

格安SIM格付け評価の結果 (Webサポート)



格安SIM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5社、二つ星4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、見つけやすく使いやすい以外のすべての項目が高評価である。
- Webサポートで高評価のところは、わかりやすく使いやすく、チャット含めサポート選択肢が豊富で、FAQも充実しWebサポートで解決できる。チャットは利用しやすくスピーディな対応でよい。低評価のところは、窓口などのサポート先情報が見つけにくく、担当者はWebと連携が十分できず、またチャットのポップアップが煩わしいケースも見られた。
- 電話対応は、**三つ星3社、二つ星6社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。格安SIM業界は2017年全業界平均と比べて、平均応答速度と放棄率の評価は低いが、その他の評価項目は高い。
- クオリティで高評価のところは、丁寧で初心者に優しい対応で、顧客の意図をくみ取り顧客に合わせて対応できる。また知識豊富で自信が感じられ信頼できる。低評価のところは、積極性がない受け身で事務的な対応で、保留が多く自信がなさそうで不安に感じられる。また担当者ごとのばらつきがみられるところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、IVRがわかりやすく担当者にすぐつながり、つながれば素早く解決できる。適度な時間で十分な情報が得られ初回コンタクトで解決できる。一方低評価のところは、IVR選択肢が多くてわかりにくく、ユーザ課金であるのに長く待たされ、順番待ちや待ち時間案内がストレスになっている。また保留が多く長くて不安が残るところも見られた。さらに担当者の一方的な対応や一問一答の対応にストレスを感じ、満足度が低いところも見られた。