

● Webサポート評価結果 業界平均 2.91

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	2.75	3.03	2.83	2.79	3.16

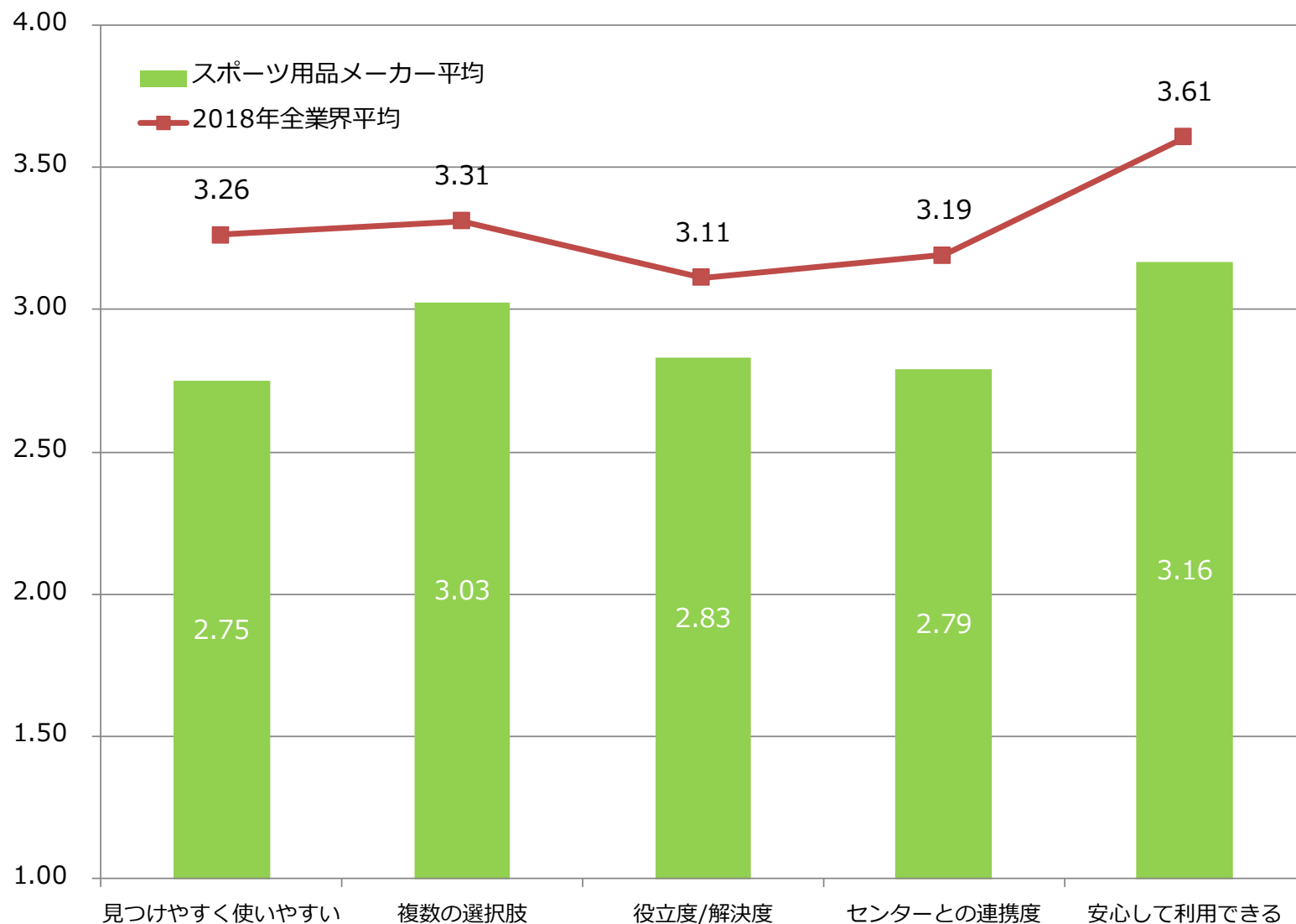
● クオリティ評価結果 業界平均 2.95

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	3.06	2.87	2.89	2.88	3.03

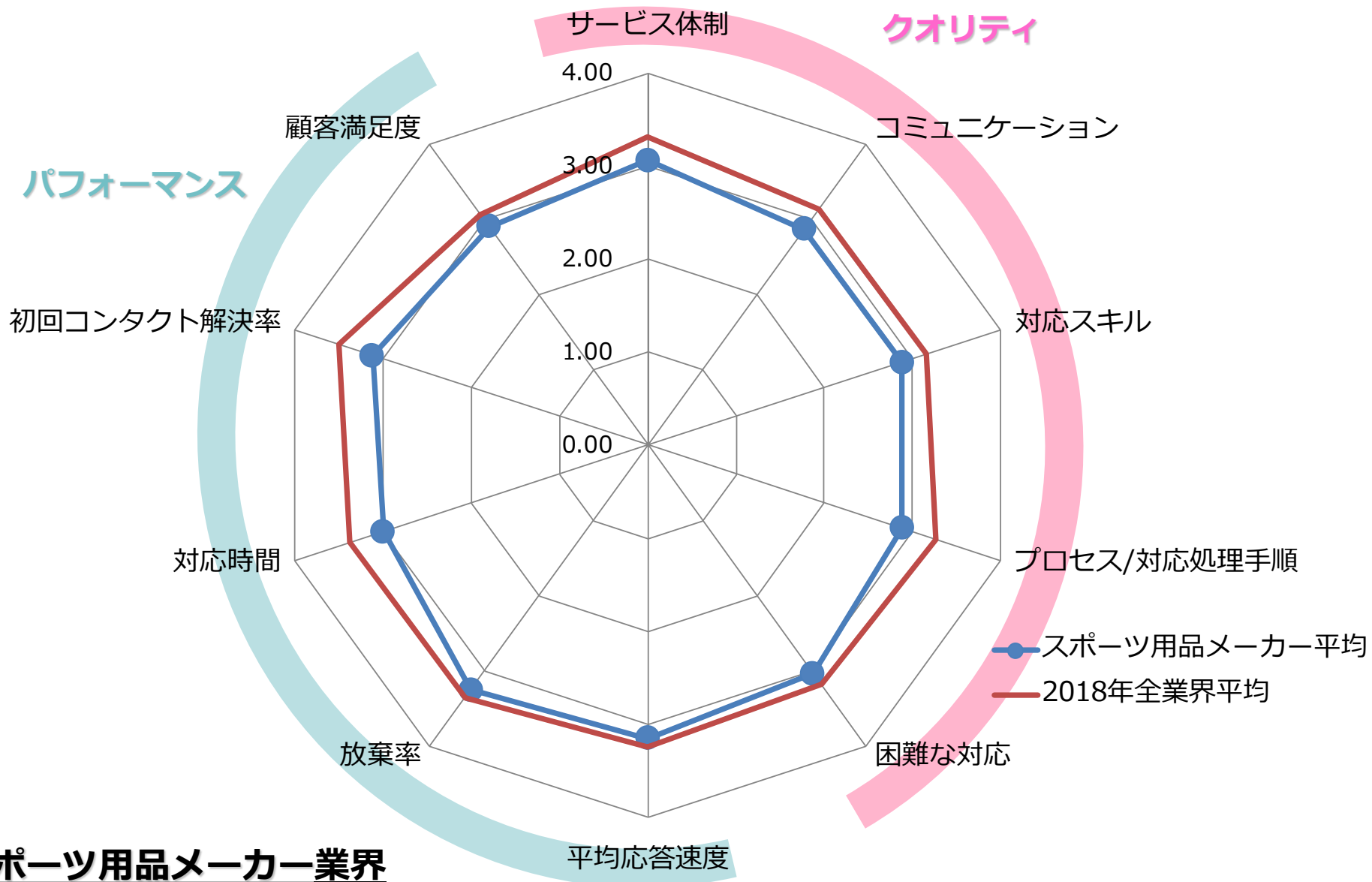
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.09

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	3.15	3.25	3.00	3.12	2.90

スポーツ用品メーカー格付け評価の結果 (Webサポート)



スポーツ用品メーカー格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星5社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、すべての項目の評価が低い。
- Webサポートは、探しやすい使いやすく、FAQが効果的で、Web内容を把握しセンターの連携がよいところは評価が高い。しかし検索性が低く、センターがWebを把握していないか、センターの積極的なWeb活用が見られないところは評価が低い。またサポート選択肢が多く、チャットサポートが使いやすいところがあったが、イメージ/デザイン優先で情報が得られにくく、サポート選択肢が少ないところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星5社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。スポーツ用品メーカー業界は、すべての評価項目が全業界平均より低い。
- クオリティで高評価のところは、スポーツ関連らしい明るい対応で印象がよく、知識豊富で一か所対応でき、プロらしい信頼できる対応で頼りがいがある。低評価のところは、質問内容の確認が不十分で、聞かれたことに答えるだけの事務的/マニュアルベースな対応で、また対応にばらつきも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、初回コンタクト解決率がよく、十分な情報提供で対応の長さを感じさせず、プラスアルファの情報提供および商品に興味を持たせる対応で満足度が高い。低評価のところは、音声案内が長く、保留、折り返しが多くて時間がかかり、専門的な説明がわかりづらかったり、一方的な案内や回答があいまいで満足度が下がったりしている。