

# 映像配信格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.08

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	2.86	3.10	3.12	2.87	3.46

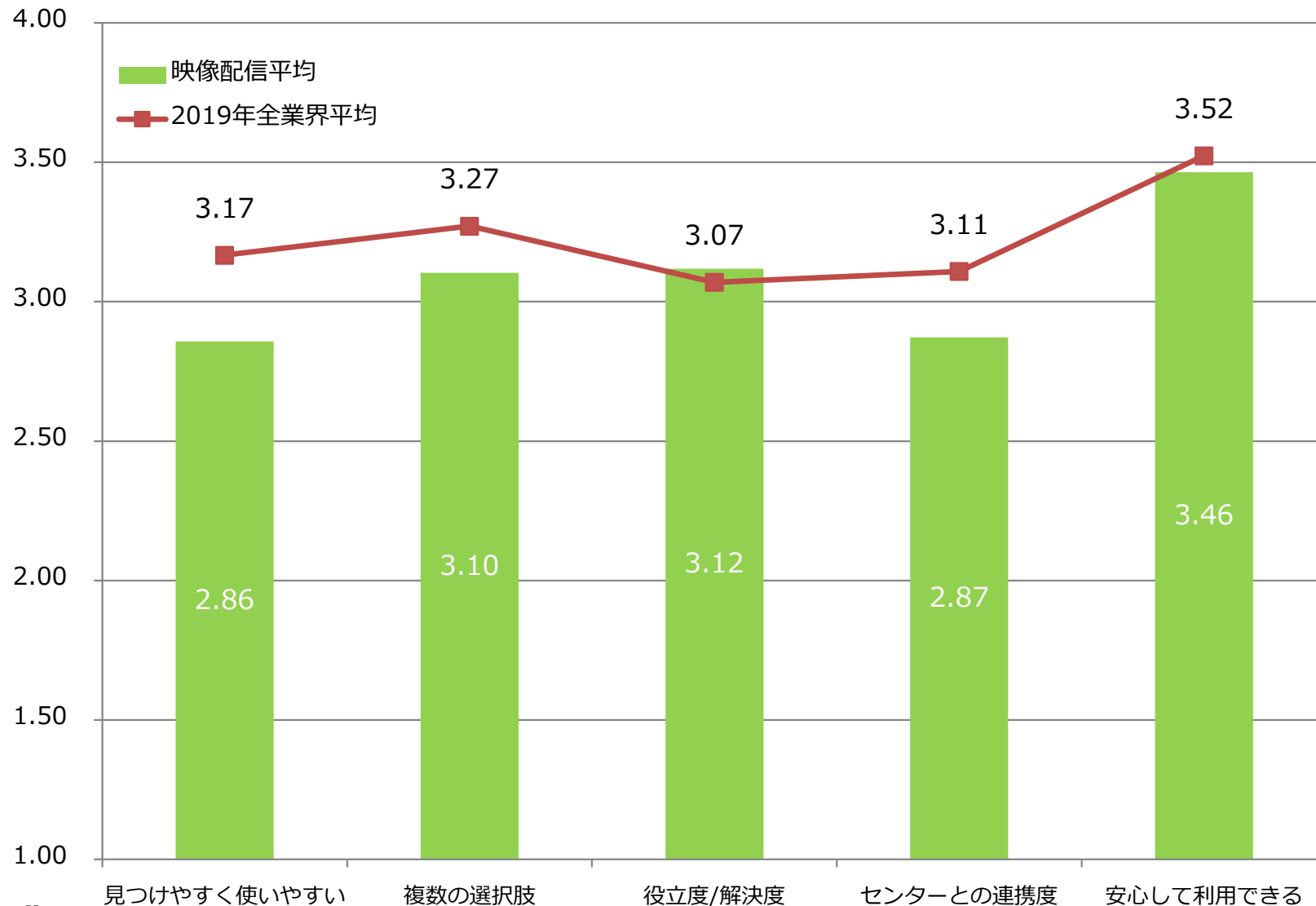
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.08

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	3.15	2.89	3.01	3.37	2.98

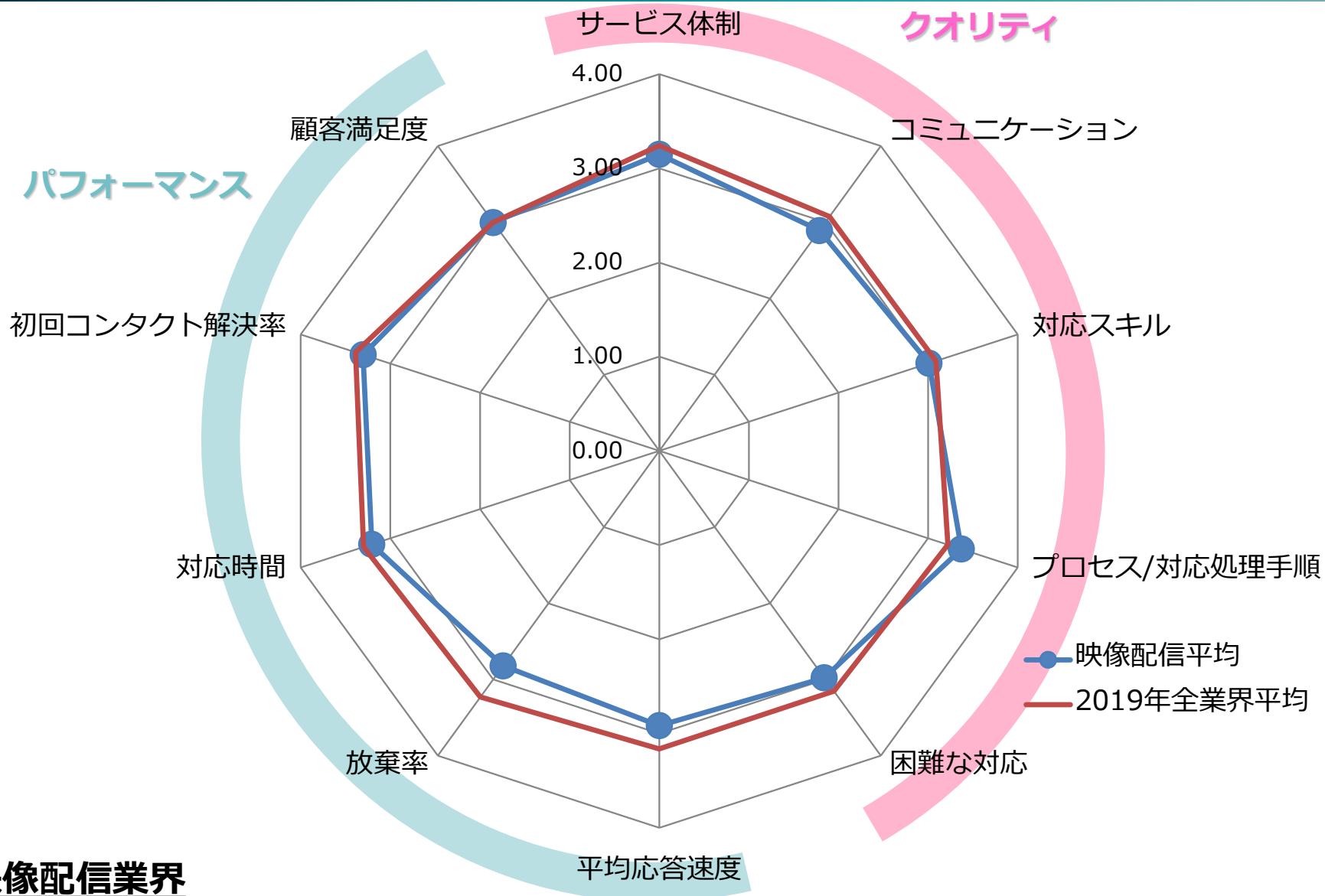
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.05

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	2.92	2.82	3.21	3.30	3.00

# 映像配信格付け評価の結果 (Webサポート)



# 映像配信格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星10社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。映像配信業界は2019年全業界平均と比べて、役立度/解決度以外は低い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすく使いやすく、セルフサービスの選択肢が豊富で、FAQが使いやすく、セルフサービスから支援サービスに移行しやすいところが多い。また顧客の環境に合わせたセンター連携ができたり、SNSフォーラムが利用できたりして評価されたところもあった。一方低評価のところは、サポート性が低いWebページで、サポート情報が見つけにくく、またFAQで回答が見つけられない。問合せフォームは個人情報が必要で使いにくかったり、返信が遅かったりするところが見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星9社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。映像配信業界は2019年全業界平均と比べて、多くの項目で低い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、フレンドリかつてきぱきとした対応で、チャンネルが変わっても対応履歴を引き継いで対応し、プラスアルファの情報含めた積極的なサポートが提供できている。低評価のところは、顧客に歩み寄った対応ができず、共感が少なく、質問の意図を理解せずに対応したり、一問一答の事務的な対応や一方的な説明となっていたりする。また会員または契約者は利用できるが非契約者は利用できない問合せ窓口も見られた。
- パフォーマンスでは、折り返しや待ち時間案内など問合せ電話接続への工夫があり、また専門担当者からのコールバックも有効であった。24時間チャットサポート、レスポンスのよいチャットやメール、チャンネルを問わずつながりやすいなど、電話、チャット共に利用しやすく満足度が高いところがあった。一方、時間帯によりつながりにくく、IVRの選択肢が多く、込み合っていて担当者につながりにくいところは評価が低い。問合せフォーム、Eメールのレスポンスが遅く、電話対応は初回コンタクトでは解決できず満足度が低いところがあった。なおブランドイメージに合った対応ができず期待に応えられていないところも見られた。