

- Webサポート評価結果 業界平均 3.27

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	3.30	3.38	2.97	3.27	3.43

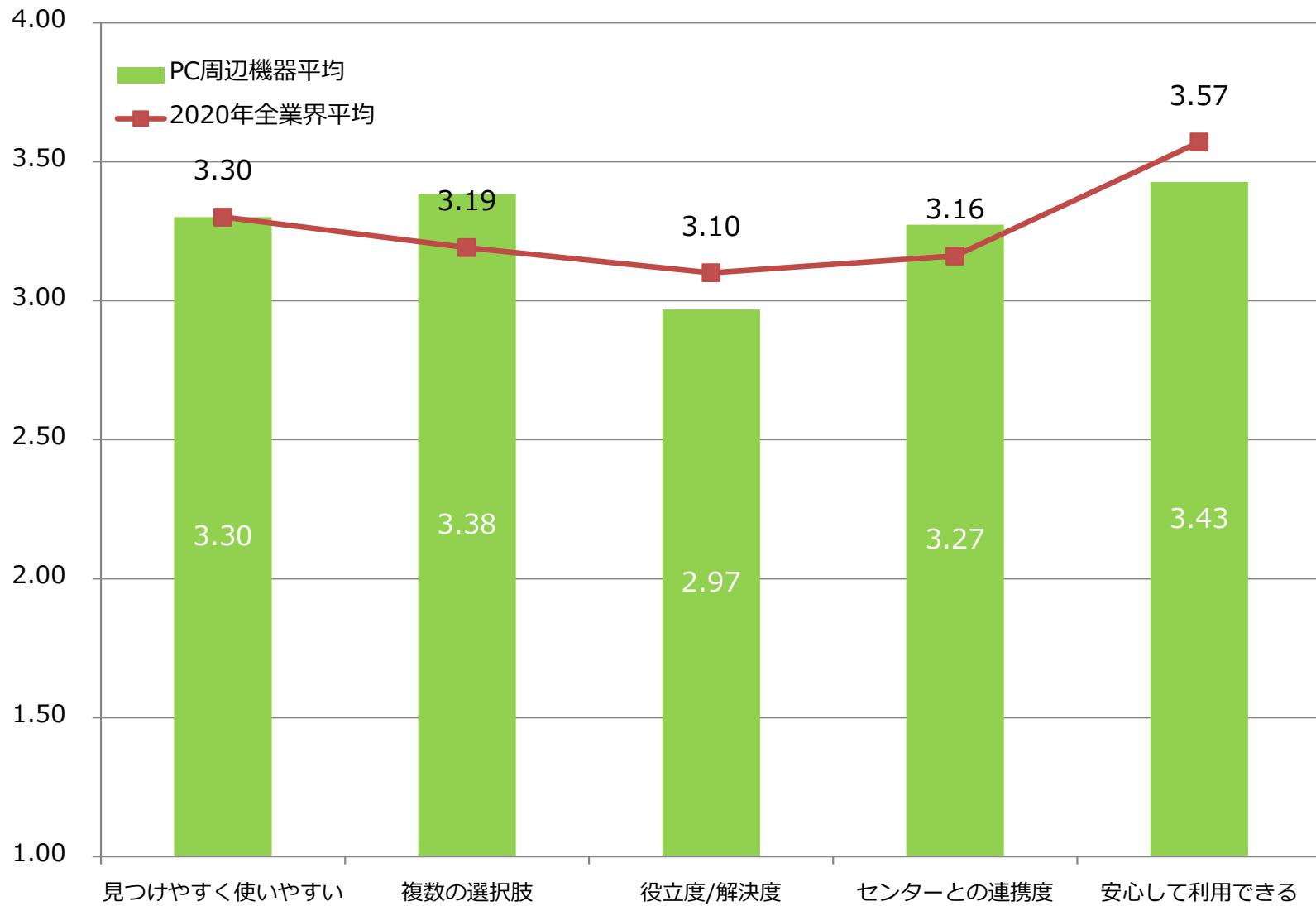
- クオリティ評価結果 業界平均 3.16

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	3.13	3.34	3.09	3.07

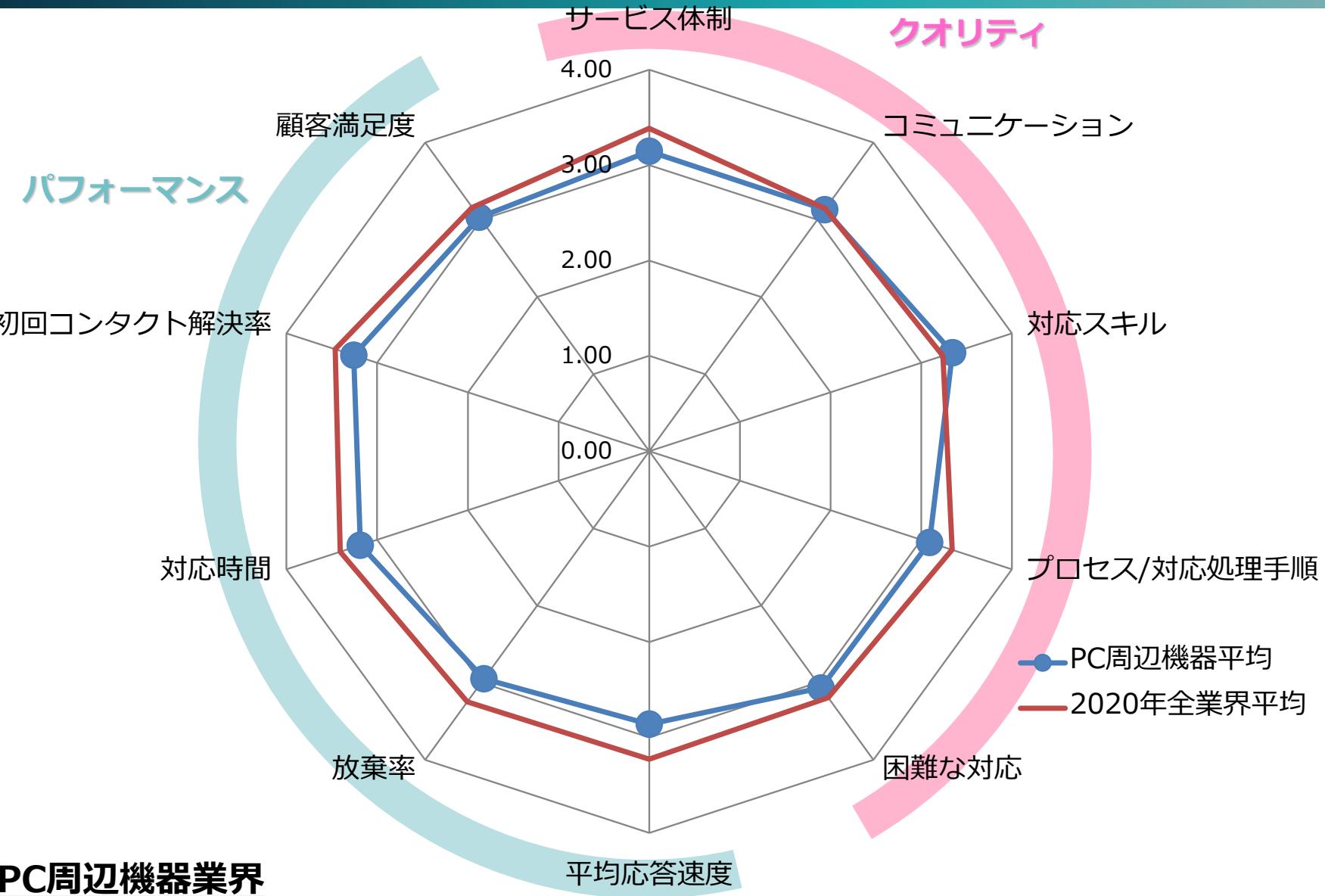
- パフォーマンス評価結果 業界平均 3.06

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	2.86	2.95	3.19	3.26	3.03

PC周辺機器格付け評価の結果 (Webサポート)



PC周辺機器格付け評価の結果 (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**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。PC周辺機器業界は2020年全業界平均と比べて、役立度/解決度、安心して利用できる、の2項目が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、セルフヘルプ選択肢が豊富で、画像情報が分かりやすい。またセンター連携がよくWebをガイドできる。さらにコミュニティサイト、商品レビューが効果的なところも見られた。一方低評価のところは、デザイン中心で役立度/解決度が低く、FAQや検索が顧客視点ではないので使いにくく、専門用語が多くて分かりにくい。また一般消費者向けではなく法人向けに感じられるところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星2社、二つ星4社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。PC周辺機器業界は2020年全業界平均と比べて、対応スキルはよいが、パフォーマンスを中心に多くの評価項目の評価が低い。
- クオリティで高評価のところは、技術レベルが高く商品知識が豊富である。またプロらしい信頼できる自信ある対応で、顧客ニーズに合わせて進めることができる。さらにチャットサポートが丁寧でよいとの評価も見られた。低評価のところは、サポート範囲が狭く、異なる番号にかけ直しが発生したり、こちらの質問の意図が伝わらず、マニュアル的な一問一答の対応だったりする。また担当者ごとのばらつきが大きいところもあった。
- パフォーマンスでは、IVRなくすぐに担当者につながり、迅速かつ簡潔で速やかに解決でき、顧客ニーズに応える対応のところは満足度及び評価が高い。一方評価が低いところは、IVR階層や選択肢が多く、電話がつながりにくい。またつながりにくいときにWebを確認するよう案内して切電するところもあった。さらに必要な情報を得るまでに時間がかかり、根本的な解決に至らないこともあった。なおつながりにくい時にチャットまたは折り返しで連絡するところは一定の評価を得られている。