

# モバイル通信格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.26

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	3.07	3.35	3.27	3.14	3.46

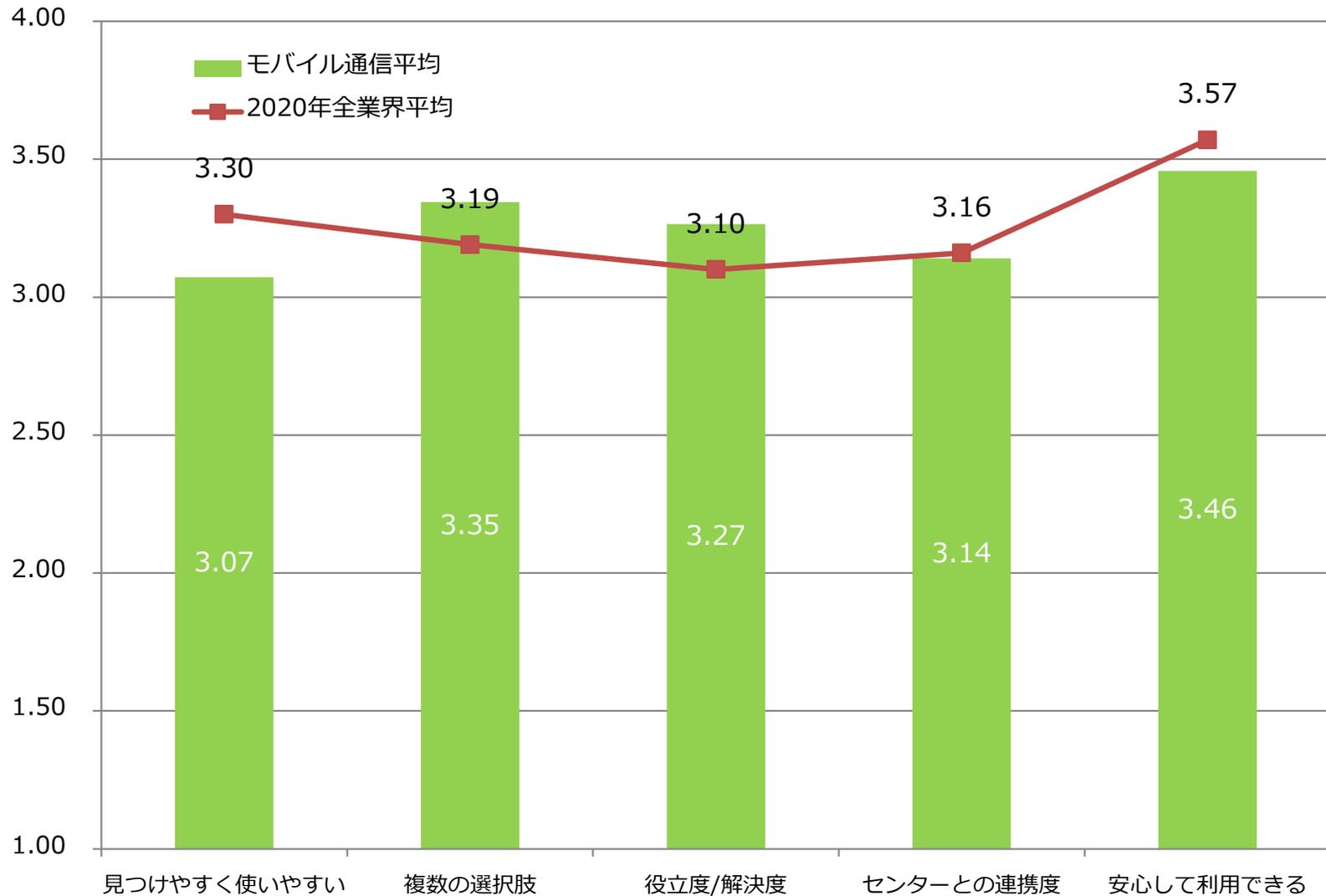
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.07

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	3.02	2.95	3.25	3.15	2.97

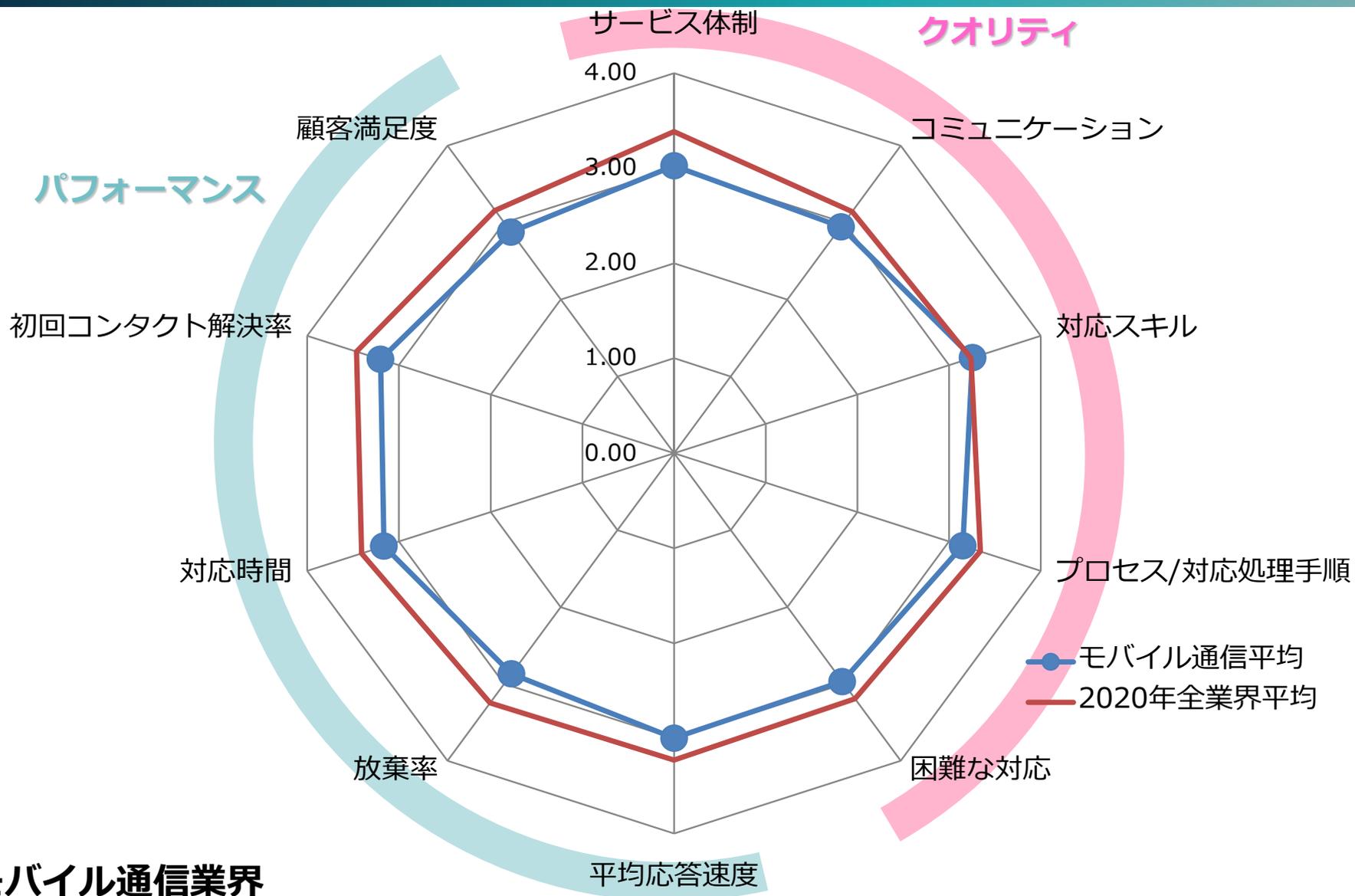
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.02

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	3.00	2.87	3.16	3.20	2.88

# モバイル通信格付け評価の結果 (Webサポート)



# モバイル通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4社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。モバイル通信業界は2020年全業界平均と比べて、複数の選択肢、役立度/解決度は高評価だが、その他の項目は低い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、情報を見つけやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が豊富で、チャット連携及びセンター連携がよい。また担当者のWeb連携がよく、Webサポートで解決できる。一方低評価のところは、情報を見つけにくく、FAQやチャットボットで解決できない。さらに問合せ先を見つけにくく電話受付回避の傾向がある。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星6社、一つ星3社**という結果で、星なしは該当がなかった。モバイル通信業界は2020年全業界平均と比べて、ほとんどの項目で低評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、チャネル問わずテンポよく、礼儀正しく前向きでサービス内容に精通し、顧客に合わせた対応ができる。納得感のある的を射た対応ができ、プロらしく安心して任せられる。またチャットで電話サポートを代替できるところも見られた。低評価のところは、担当者ペースの一方的な説明で、共感や寄り添いがなく、心理的ニーズに対応できない。対応にばらつきがあったり、一問一答の対応だったりする。
- パフォーマンスで高評価のところは、素早い問題解決ができ、個々の顧客に合った提案ができる。チャットボットから有人チャットへの連携がよく、プラスアルファの情報提供で満足度が高い。またチャットはつながりやすいところが多い。一方評価が低いところは、IVR階層や選択肢が多くてつながりにくく、チャットのレスポンスが悪い。クオリティに起因して回答を得るのに時間がかかる。また顧客視点が薄く、顧客に合わせられず満足度が低い。