

# 通信教育格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.28

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	3.40	3.49	3.20	2.94	3.36

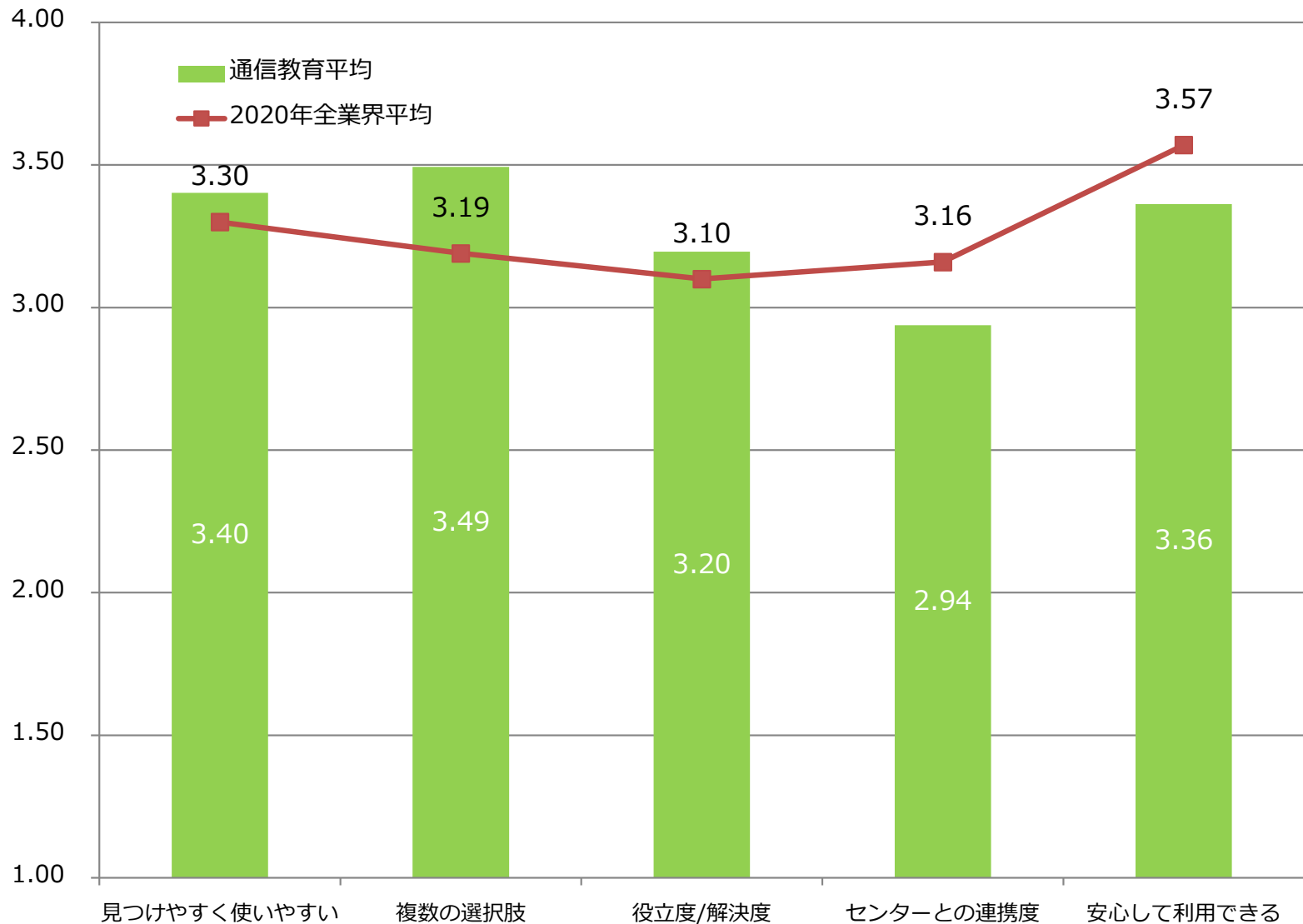
## ● クオリティ評価結果 業界平均 2.87

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	2.95	2.81	3.17	2.79	2.66

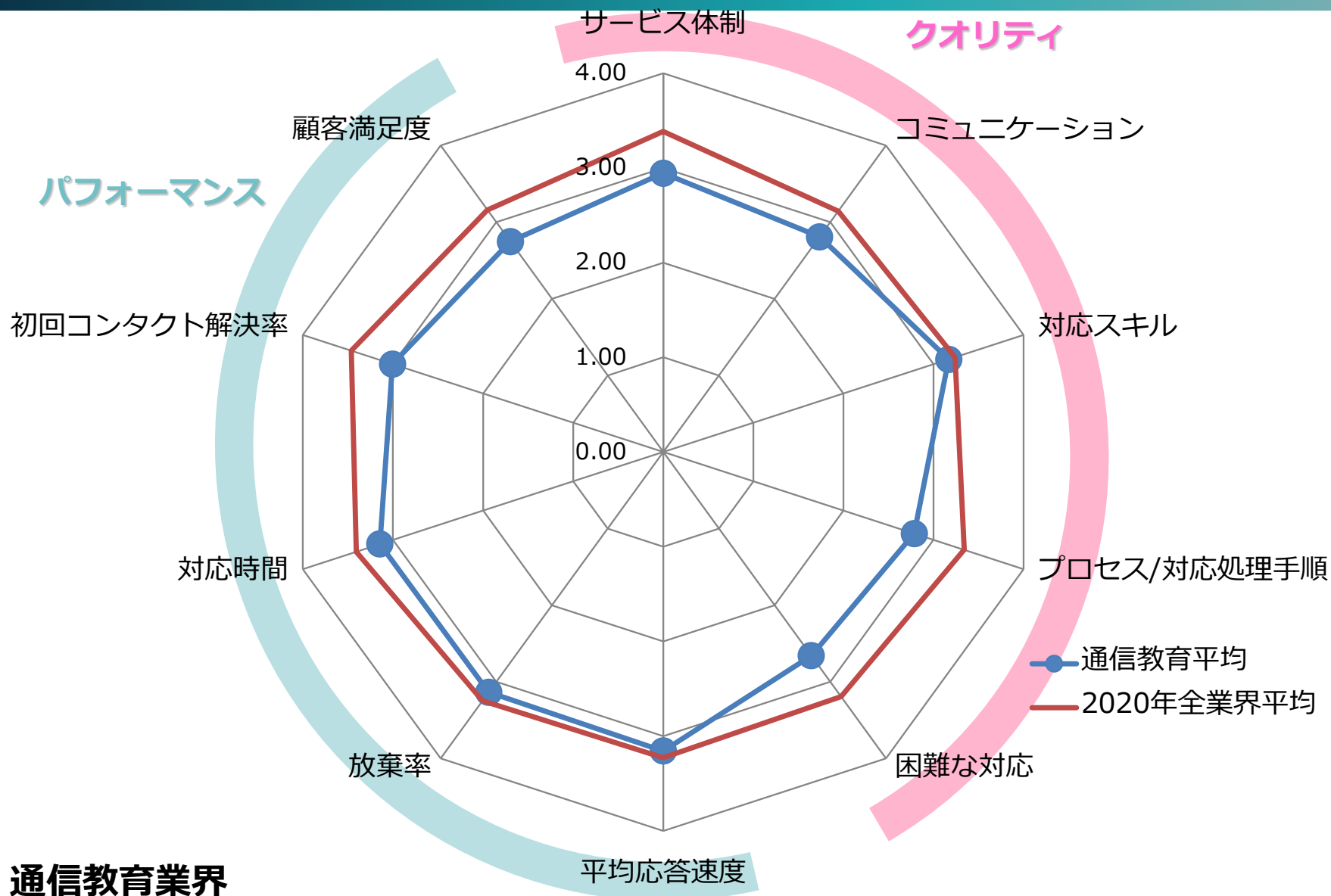
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.04

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	3.16	3.14	3.14	3.00	2.75

# 通信教育格付け評価の結果 (Webサポート)



# 通信教育格付け評価の結果 (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。通信教育業界は2020年全業界平均と比べて、センターとの連携度、安心して利用できる、の2つの評価項目が低評価となっている。
- 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、サポート選択肢が多く、ユーザの声や動画などの情報が豊富で解決できる。またWeb連携よく窓口担当者の熱意が感じられる。一方低評価のところは、チャットボットは簡易な受付対応のみで利用価値が低く、チャットや問合せフォームのレスポンスが非常に悪いか全くなく、さらにWebと連携した窓口サポートはできない。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星5社、一つ星3社**という結果で、星なしは該当がなかった。通信教育業界は2020年全業界平均と比べて、すべて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、礼儀正しく前向きで相談しやすく、顧客ニーズに応えた知識豊富でプロらしい自信に満ちた対応である。メール対応は評価できる内容があり、プラスアルファの情報提供ができる。低評価のところは、一問一答や一方的で事務的な対応となり、顧客に合わせた協力的なサポートはできず、担当者ごとのばらつきもある。またチャットが英語対応のみで利用できないところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、担当者につながりやすく、チャット、メール共にレスポンスがよく、対応時間も素早く解決もできる。また顧客ニーズに応えた対応で満足度が高い。一方評価が低いところは、メール対応が遅く、問合せフォームでの依頼も返答がない。電話窓口なくチャット問合せ主体だがほとんど機能せず、何の情報も得られない。また担当者も一方的、事務的な対応で、顧客の質問や疑問に答えられず、サポートが容易に受けられないことと、低いクオリティに起因して満足度が低い。