

● Webサポート評価結果 業界平均 3.31

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	3.33	3.20	3.11	3.61

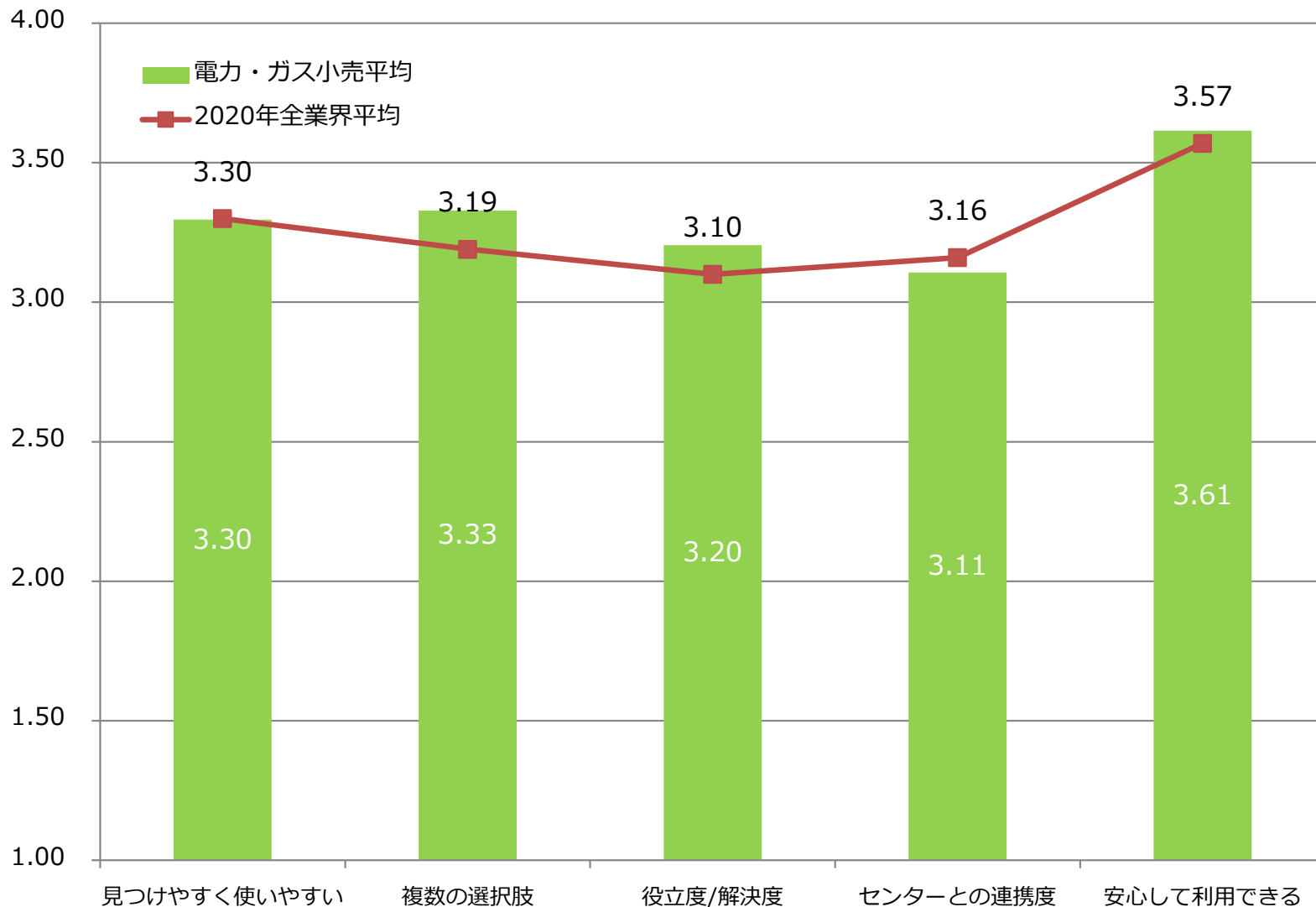
● クオリティ評価結果 業界平均 3.36

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	3.53	3.25	3.28	3.41	3.34

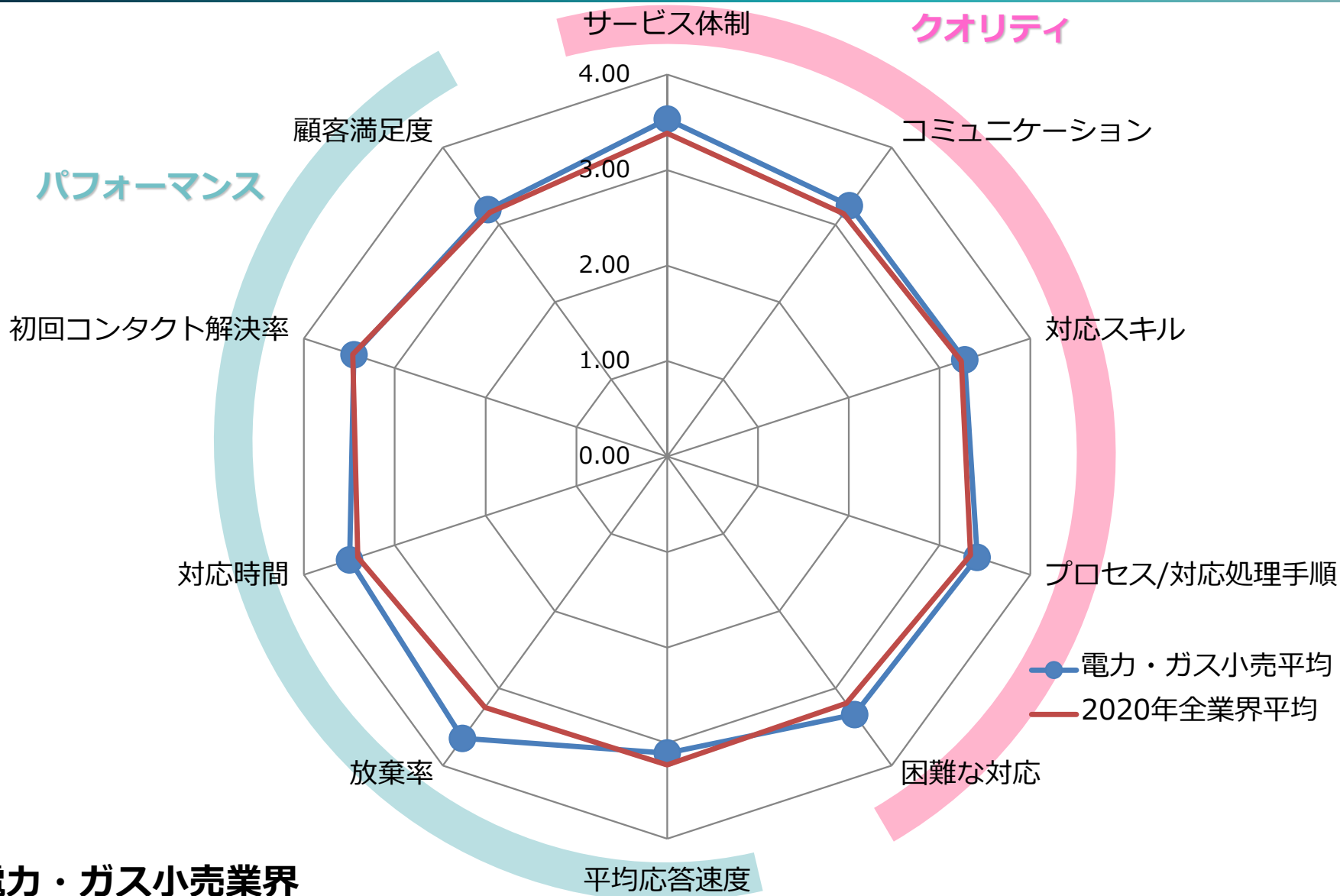
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.38

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	3.10	3.65	3.50	3.45	3.20

電力・ガス小売格付け評価の結果 (Webサポート)



電力・ガス小売格付け評価の結果 (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7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。電力・ガス小売業界は2020年全業界平均と比べて、複数の選択肢、役立度/解決度、安心して利用できる、は高評価だが、センターとの連携度は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い。スマホでも使いやすく、図やイラストが分かりやすいのでWebサポートだけで完結できる。また窓口担当者のWeb連携もよい。一方低評価のところは、目的のコンテンツを見つけにくく、検索性が低く、セルフサービスの選択肢も少ない。また電気、ガスのサイト間の連携が薄かったり、有人サポートへの連携が薄かったりするところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星4社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。電力・ガス小売業界は2020年全業界平均と比べて、多くの項目でほぼ同等の評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、積極的な支援と共感の姿勢がある。そして顧客のペースに合わせた対応で親近感がわき、事例を含めた分かりやすい説明でサポート後により印象が残る。またスピーディな対応でレスポンスもよい。低評価のところは、一問一答の対応や、マニュアル的で一方的な説明、また受け身の対応で共感や柔軟性に欠ける。担当者ごとのばらつきが大きい傾向も見られる。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話がつながりにくくても他チャネルで補完できており、簡潔で分かりやすく対応時間が短く感じられる。また顧客に合わせてテンポよく、顧客の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、音声ガイダンスが長く、時間帯によってつながりにくい。電気とガスで窓口が異なり一括対応ができず、質問内容によっては転送ではなく、かけ直しが必要となり満足度が低い。期待を超える対応ではなく、積極的に加入したくなる情報提供や提案はない。