

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 3.15

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	3.00	3.10	3.19	3.05	3.42

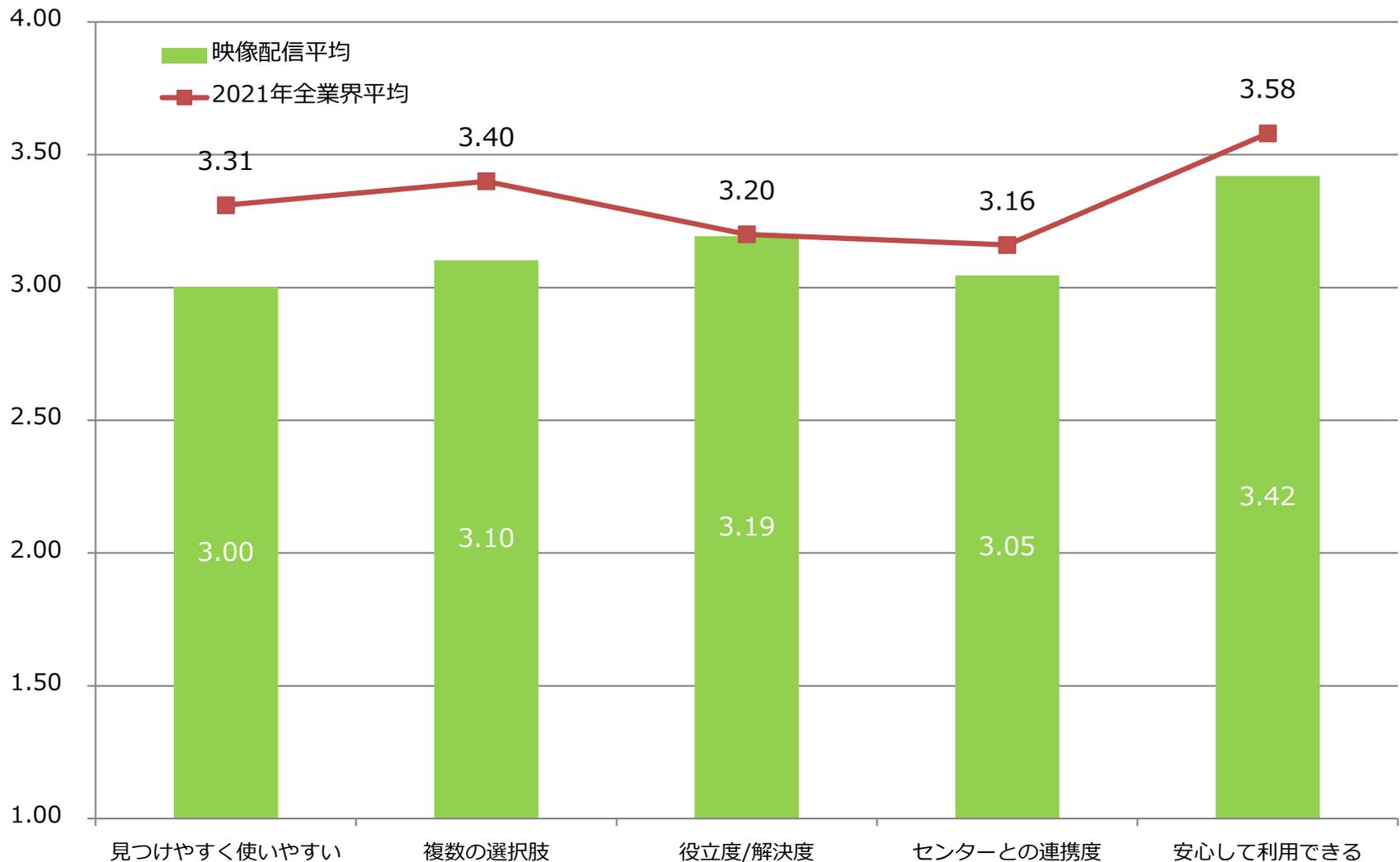
● クオリティ評価結果 業界平均 3.14

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	3.34	3.04	3.25	3.21	2.84

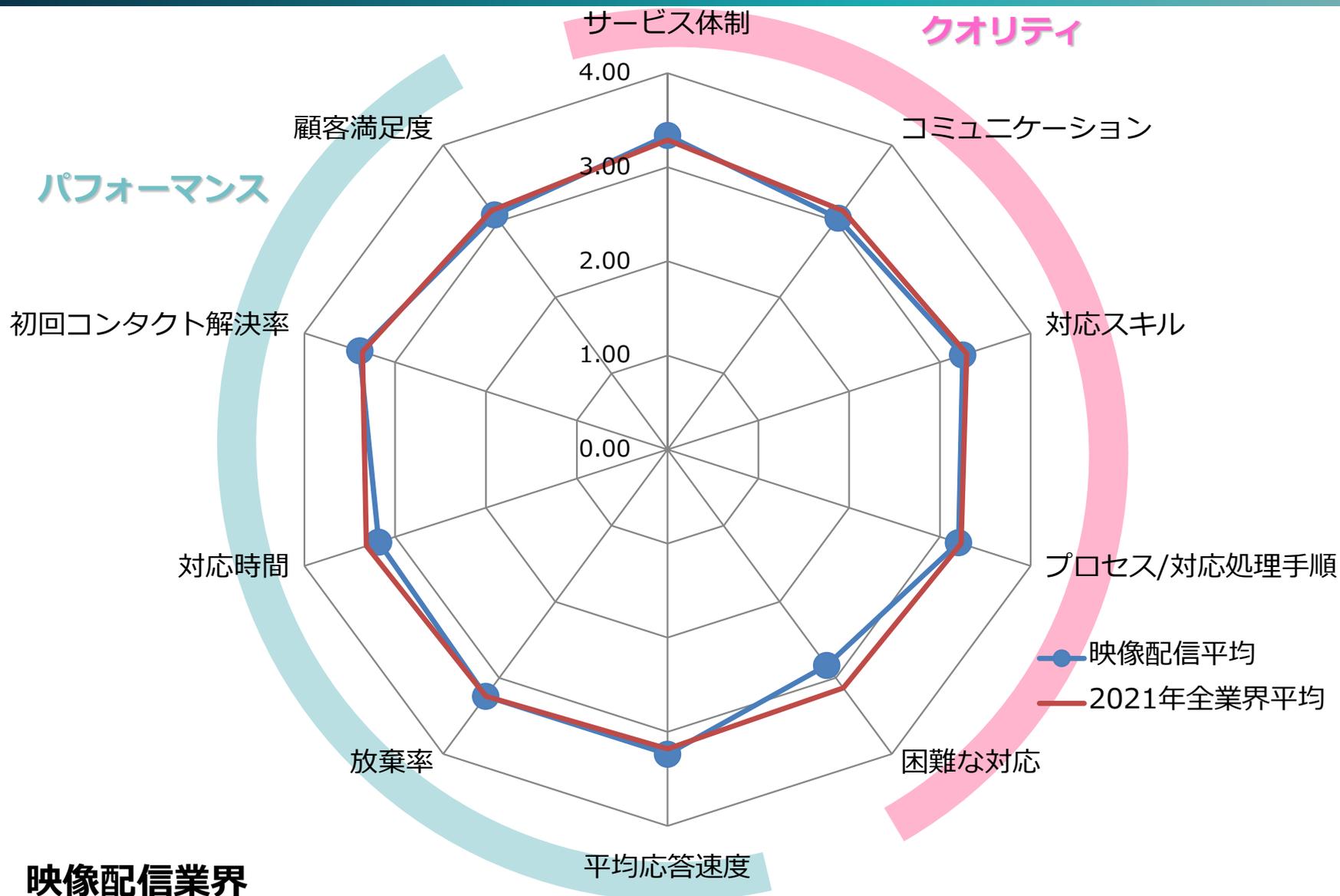
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.23

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	3.24	3.24	3.18	3.39	3.08

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2社、二つ星9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2021年全業界平均と比べて、すべての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、どのデバイスでも見やすく検索が利用しやすく、見つけやすく使いやすい。FAQが顧客視点で使いやすく、センターはWeb内容を理解してサポートでき、Webとセンターが一体となり連携がよい。一方低評価のところは、サポートを得るには個人情報や会員登録が求められ、Webセルフヘルプの選択肢が少ない。また問合せ窓口が見つけにくく、問合せ窓口ではWebを活用したサポートはできない。さらにチャットボットの対応範囲が限定的で、チャットボットから有人チャットにつながりにくいところが見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星8社、一つ星2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2021年全業界平均と比べて、困難な対応と対応時間はやや低評価だが、その他の項目はほぼ同等な評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、顧客ニーズを確認し積極的な支援ができ、顧客に寄り添い安心できる対応である。またテキストメッセージが丁寧かつ簡潔で分かりやすい。低評価のところは、顧客への共感や寄り添いが薄く、担当者ごとのスキルのばらつきがあり、一問一答の定型的な対応となっているところが多い。また有人チャットの入口が分かりにくかったり、担当者のスキル不足で保留が多くレスポンスが悪かったりするところも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャンネルを問わずレスポンスがよく解決が早く、顧客のニーズの把握もできている。またWebの充実と合わせて複数チャンネルのサポート提供で満足度が高い。なおチャットサポートがリンク情報提供含め効果的との評価もあった。一方評価が低いところは、チャンネルを問わずつながりにくく、レスポンスがスムーズでないところが多い。また個々のニーズに合わせた対応ができず、プラスアルファの情報なく共感にも欠け満足度が上がらないところが見られた。なお企業イメージに合わない対応もあった。