

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.34

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	3.45	3.00	3.24	3.45	3.55

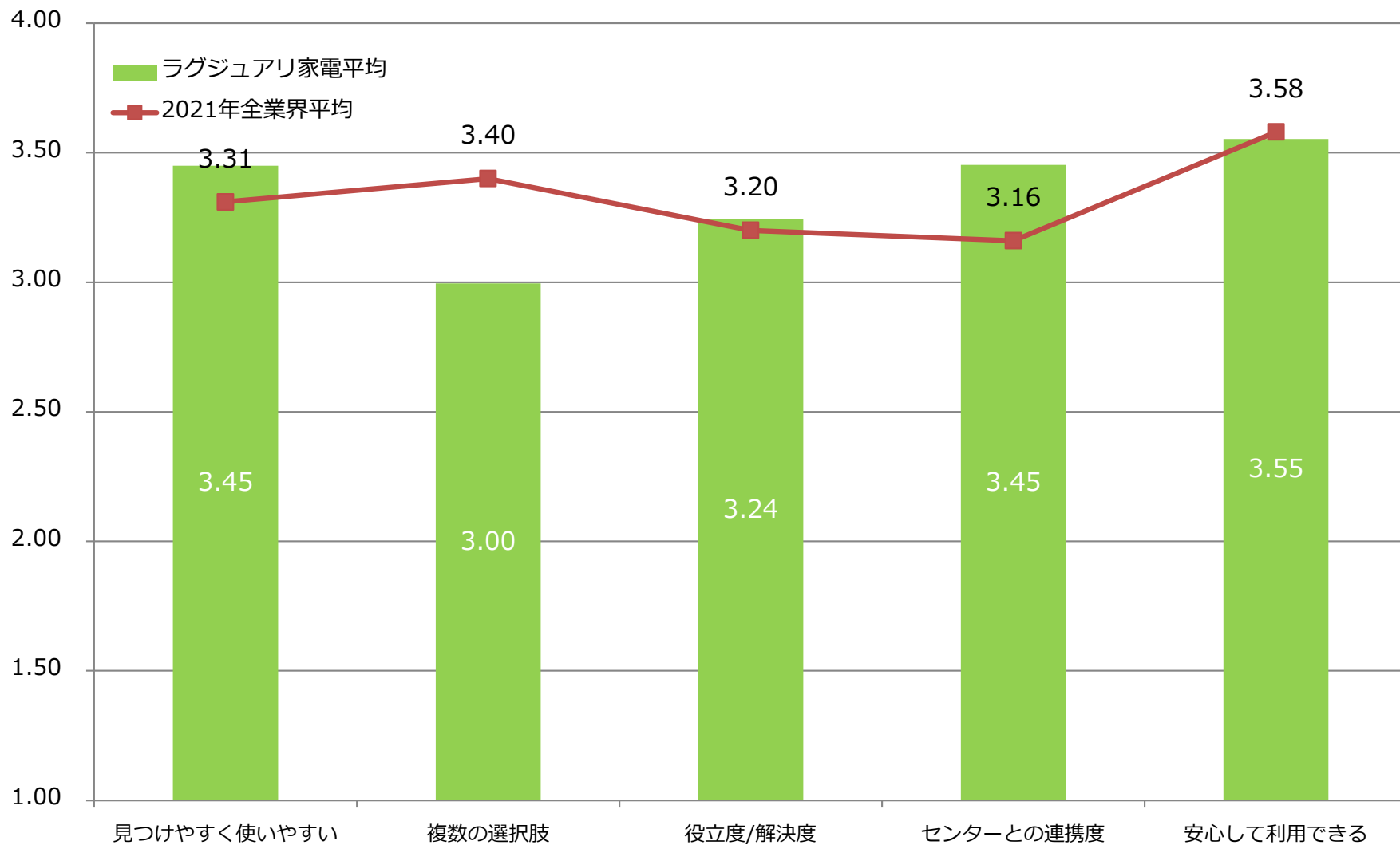
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.21

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	3.39	3.12	3.32	3.11	3.08

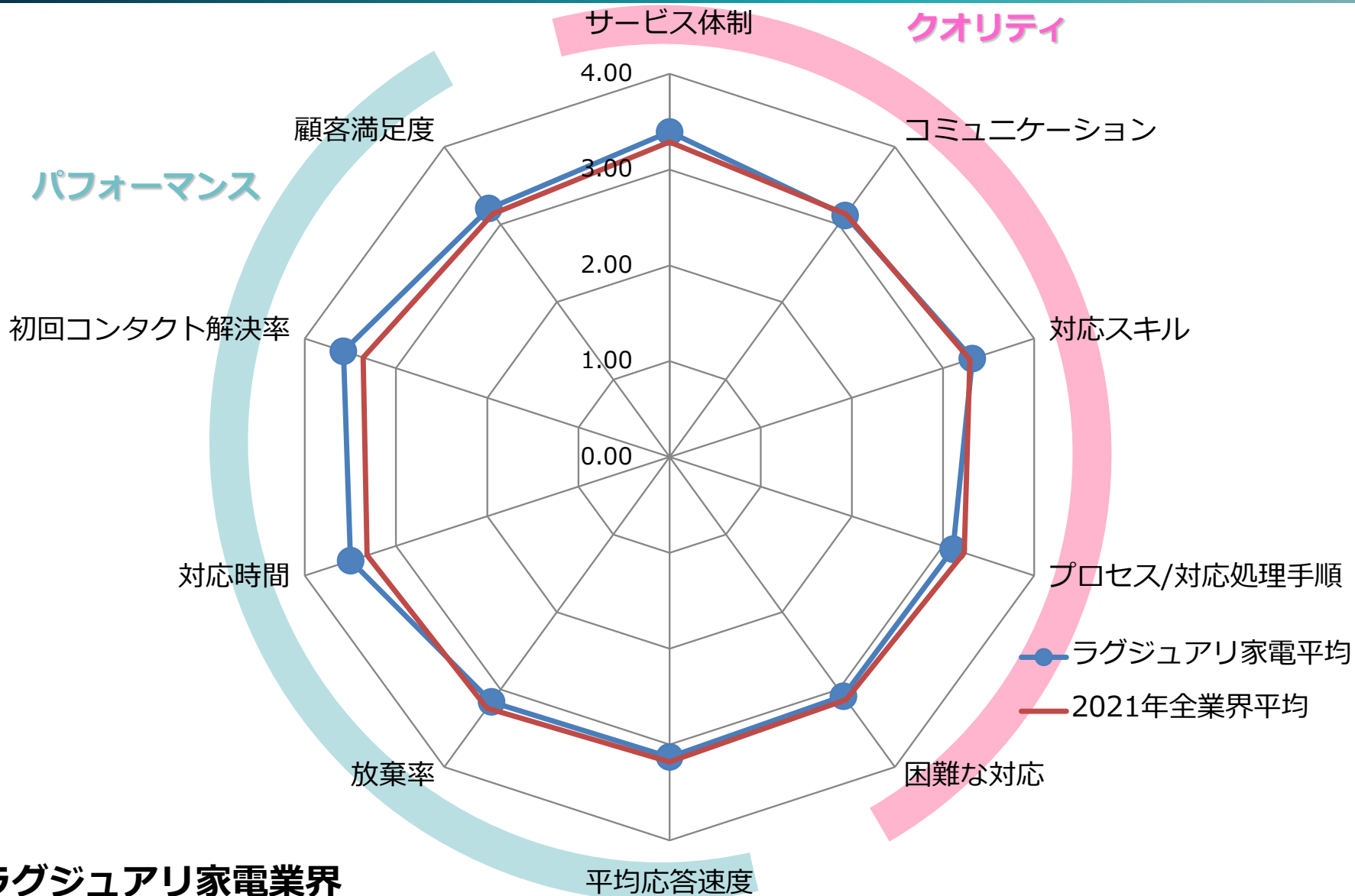
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.32

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	3.13	3.16	3.50	3.58	3.21

# ラグジュアリー家電格付け評価の結果 (Webサポート)



# ラグジュアリー家電格付け評価の結果 (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7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ラグジュアリ家電業界は2021年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい、役立度/解決度、センターとの連携度は高評価だが、複数の選択肢は低評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、シンプルな構成で使いやすく、知りたい情報が見つけやすい。画像や動画が豊富で商品の特徴が分かりやすく購入検討しやすい。さらにWebを利用したセンター連携もよく、購入後のサポートも確認でき安心できる。一方低評価のところは、FAQで解決できず、検討するための情報が少ない。また担当者のWeb利用が消極的でセンター連携が不十分なところが見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星8社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。ラグジュアリ家電業界は2021年全業界平均と比べて、対応時間、初回コンタクト解決率は高評価、その他の項目は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、素早くニーズに応え、前向きな姿勢で協力的な対応である。知識が豊富で顧客の用途に合わせ積極的に情報提供し、信頼を得られている。また簡潔な説明で分かりやすく、顧客と一緒にになって相談しやすい関係を構築できている。低評価のところは、商品知識が不足し受け身で消極的な対応である。専門用語を使用し機械的で寄り添いが弱く、形式的な対応に留まっている。
- パフォーマンスで高評価のところは、センターにつながりやすく、速やかに担当者と話ができる。顧客にとって有益な情報を短時間で提供できている。商品の特徴や機能を詳しく伝えているので、解決力が高い。さらに顧客の興味や関心度を高める対応が見られ満足を与えている。一方評価が低いところは、担当者につながりづらく、保留が長く解決に時間がかかる。顧客ニーズのくみ取りが浅く、期待を下回る対応で一度で解決できていない。顧客の商品への興味が薄れ満足度が低いところが見られた。