

PC周辺機器格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.24

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	3.33	3.48	3.04	2.85	3.48

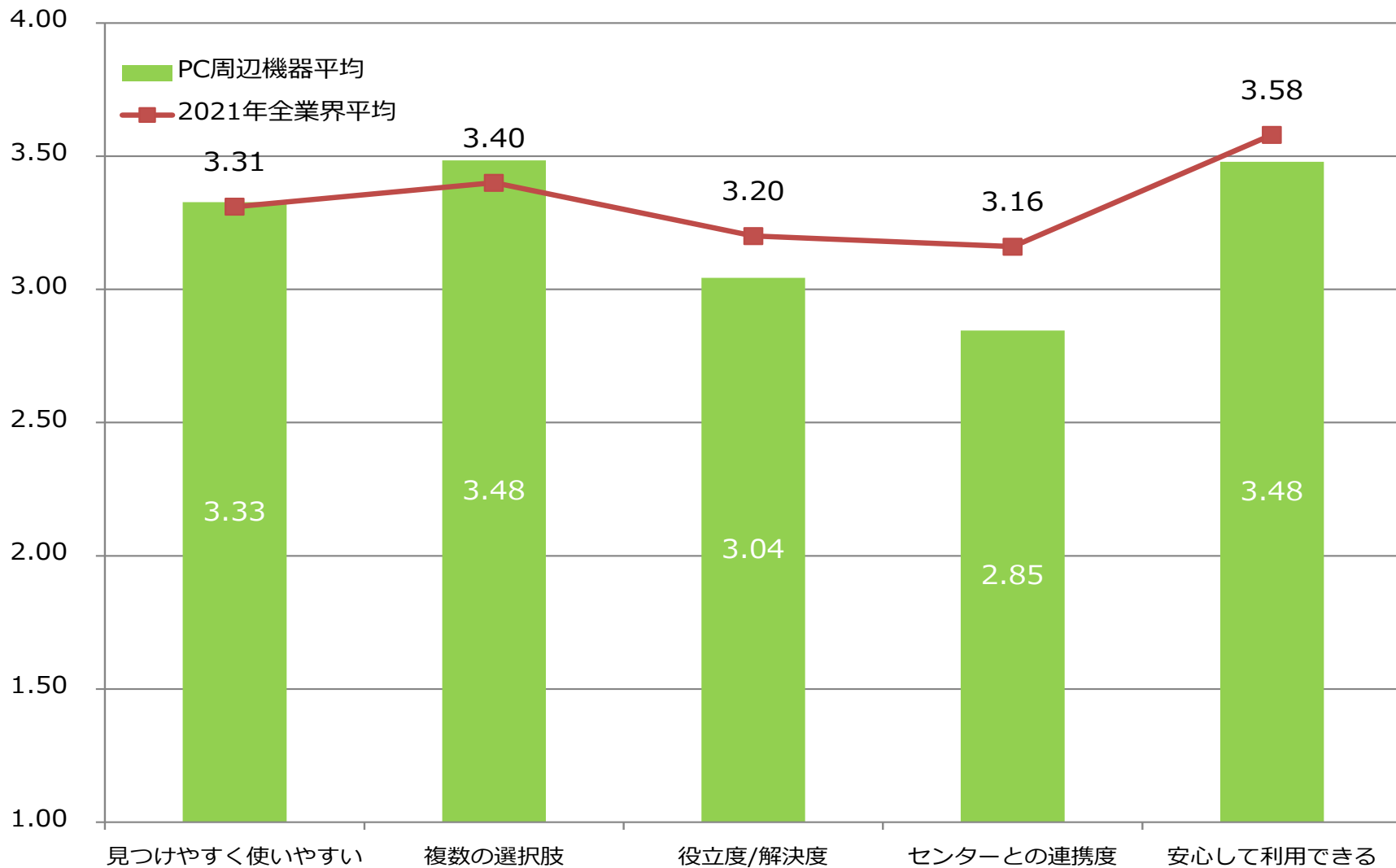
● クオリティ評価結果 業界平均 3.02

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	3.20	3.02	3.02	2.95	2.93

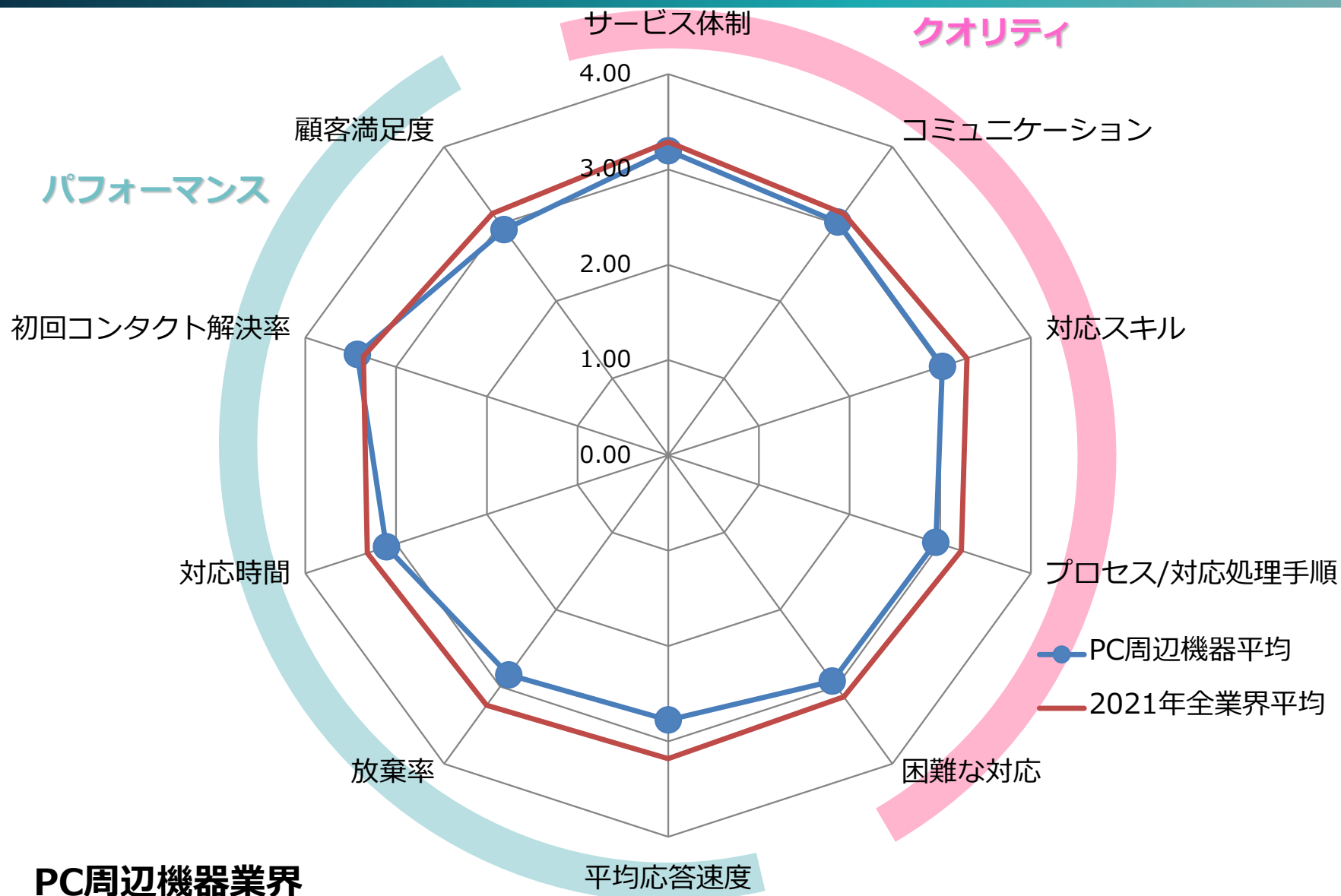
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.02

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	2.78	2.85	3.11	3.43	2.93

PC周辺機器格付け評価の結果 (Webサポート)



PC周辺機器格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星1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。PC周辺機器業界は2021年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい、複数の選択肢は高評価だが、その他の項目は低評価で特にセンターとの連携度の差が大きい。
- Webサポートで高評価のところは、豊富な情報を整理して提供し、目的のページにたどり着きやすい。画像や動画を活用し顧客の理解を深めたり、活発なコミュニティサイトによりさまざまな情報を提供したりと、セルフヘルプ選択肢も豊富である。一方低評価のところは、顧客が用途に合った製品を探すことができず、解決に至らないことがある。またWebを見ていた顧客に対し、担当者の知識で解決へ導く傾向があり、センターとの連携度は充分ではない。
- 問合せ対応は、**三つ星1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。PC周辺機器業界は2021年全業界平均と比べて、初回コンタクト解決率は上回ったが、その他の項目は下回る評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、どのチャンネルも礼儀正しく前向きさがあり、素早く協力的にサポートしている。顧客の話をよく聞き、ニーズを把握し的確に回答できている。自社製品だけでなく関連する多くの情報を有し、知識が豊富で頼りがいがある。低評価のところは、担当者のペースや知識レベルで話を進め、問合せの背景に注目していないので、顧客の納得度が低い。一問一答で事務的な対応にとどまり、顧客への関心が弱く関係構築できていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話、チャットと担当者につながりやすく、メールは返信が早い。的を射た説明と代替案もあり、顧客は初回で十分に解決できている。製品の特徴や使用感など具体的に伝えているので、満足度とともに購買意欲も高めている。一方低評価のところは、担当者につながりにくく、チャットの返事が遅い。表面的な回答で十分な情報を得るには、時間と労力を要するので満足度が低いところが見られた。