

● Webサポート評価結果 業界平均 3.35

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	3.21	3.45	3.16	3.23	3.67

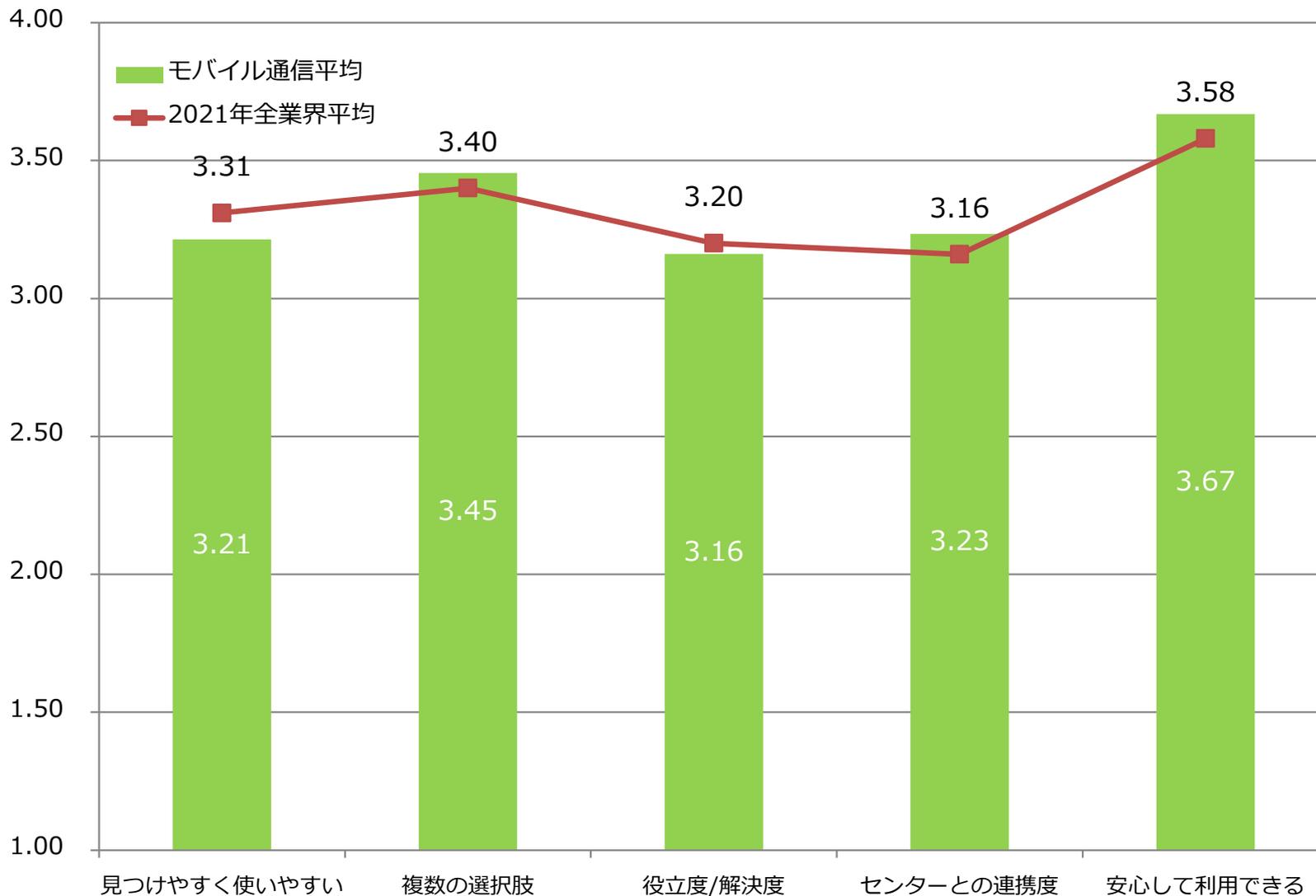
● クオリティ評価結果 業界平均 3.27

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	3.31	3.22	3.40	3.36	3.07

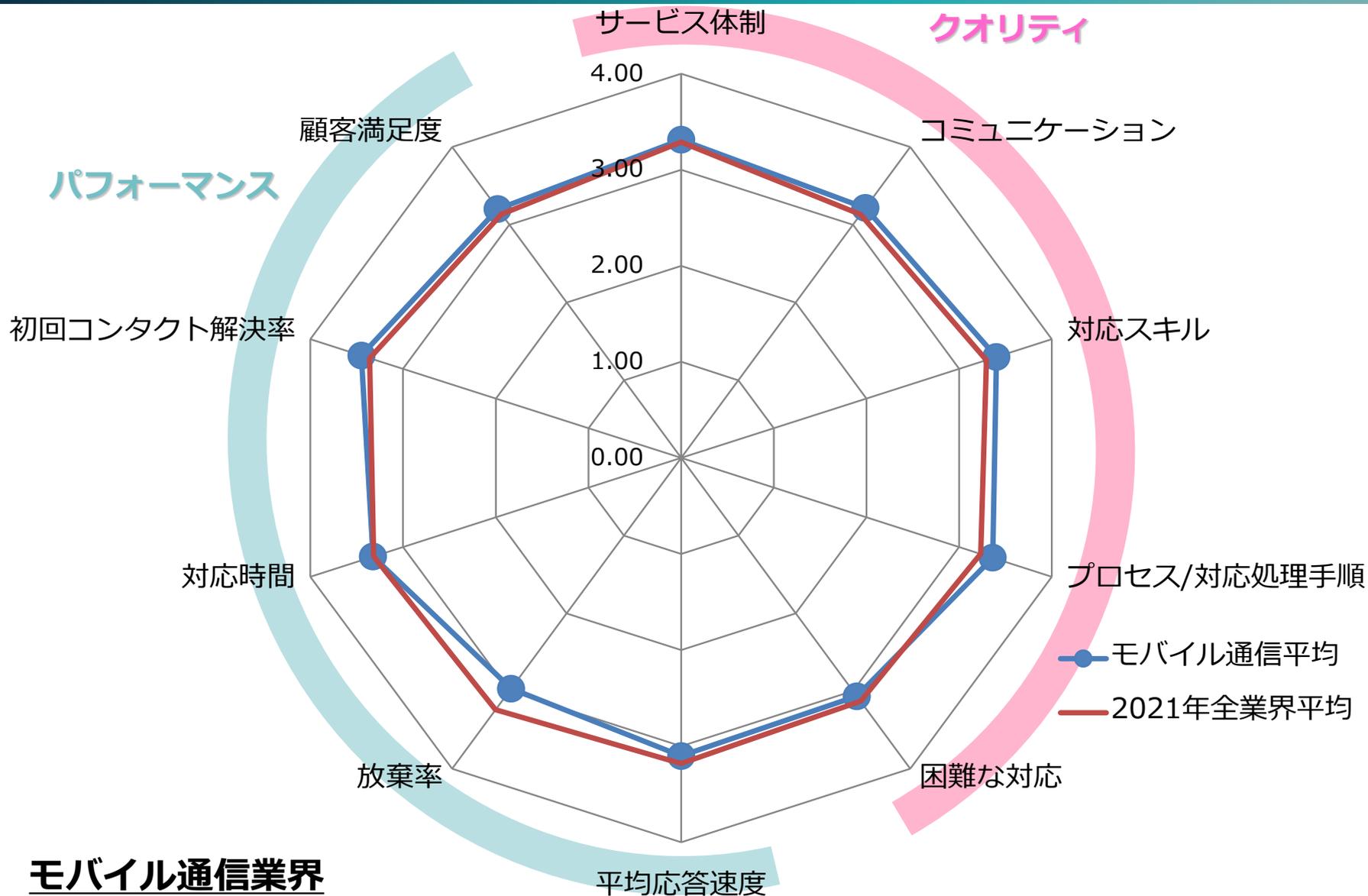
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.21

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	2.97	3.32	3.45	3.20

モバイル通信格付け評価の結果 (Webサポート)



モバイル通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4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。モバイル通信業界は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/解決度が低い評価となっている。
- 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、セルフヘルプ選択肢が豊富で、問合せ窓口のWeb連携がよく、有人チャットサポートへも移行しやすい。また料金シミュレーションが評価されたところもあった。一方低評価のところは、スマホ向けでデバイスにより見にくく、チャットボットで期待した情報が得られない。専門用語が多くて解決できず、問合せ先が見つけにくい。またWebとセンターとの連携が薄いところが見られた。なお検索主体のFAQ/チャットボットはまだ評価が定まっていない。
- 問合せ対応は、**三つ星3社、二つ星6社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。モバイル通信業界は2021年全業界平均と比べて、困難な対応、平均応答速度、放棄率がやや低いが、その他は同等か平均以上となっている。
- クオリティで高評価のところは、質問内容を正確に把握した無駄がない対応で、顧客のペースに合わせて進めることができる。顧客と一緒に考え、解決まで責任をもち、安心して相談できる。信頼できる自信ある対応で、ニーズを掘り下げたOne to Oneの支援ができる。低評価のところは、機能ごとに問合せ窓口が分かれ顧客視点が乏しい。一問一答で受け身の事務的な対応で共感も薄く、顧客ニーズを把握できていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話、チャットともにつながりやすく、初回コンタクトでも顧客視点の対応で短時間で解決ができる。また丁寧な個別の顧客対応で満足度が高い。一方低評価のところは、IVR選択肢とその階層が多すぎて分かりにくく、担当者につながるまでが長くてストレスである。曜日や時間帯によりつながりにくく、またチャットのレスポンスが遅いところがあった。