

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.38

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	3.58	3.32	3.27	3.20	3.56

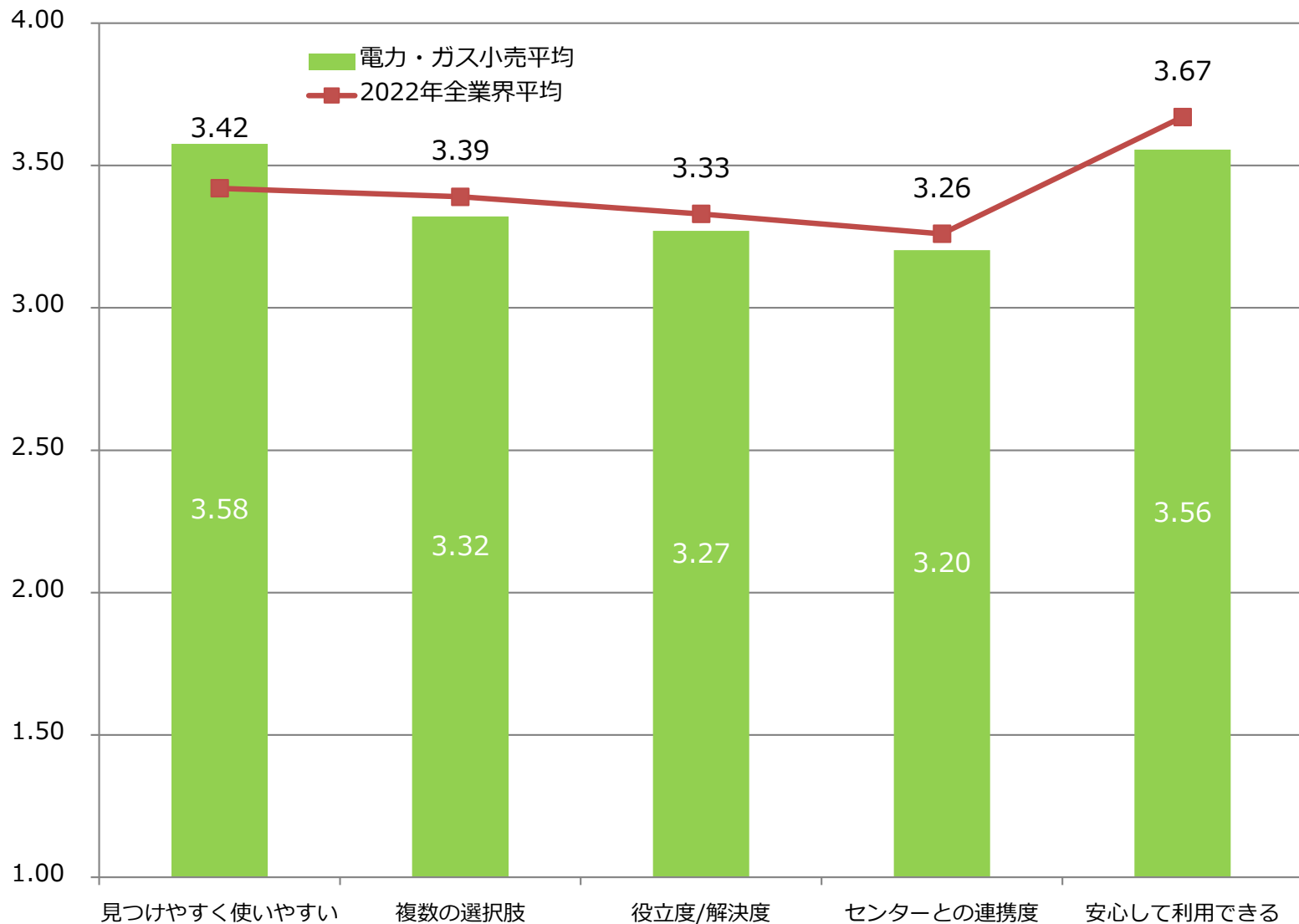
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.28

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	3.47	3.23	3.27	3.29	3.13

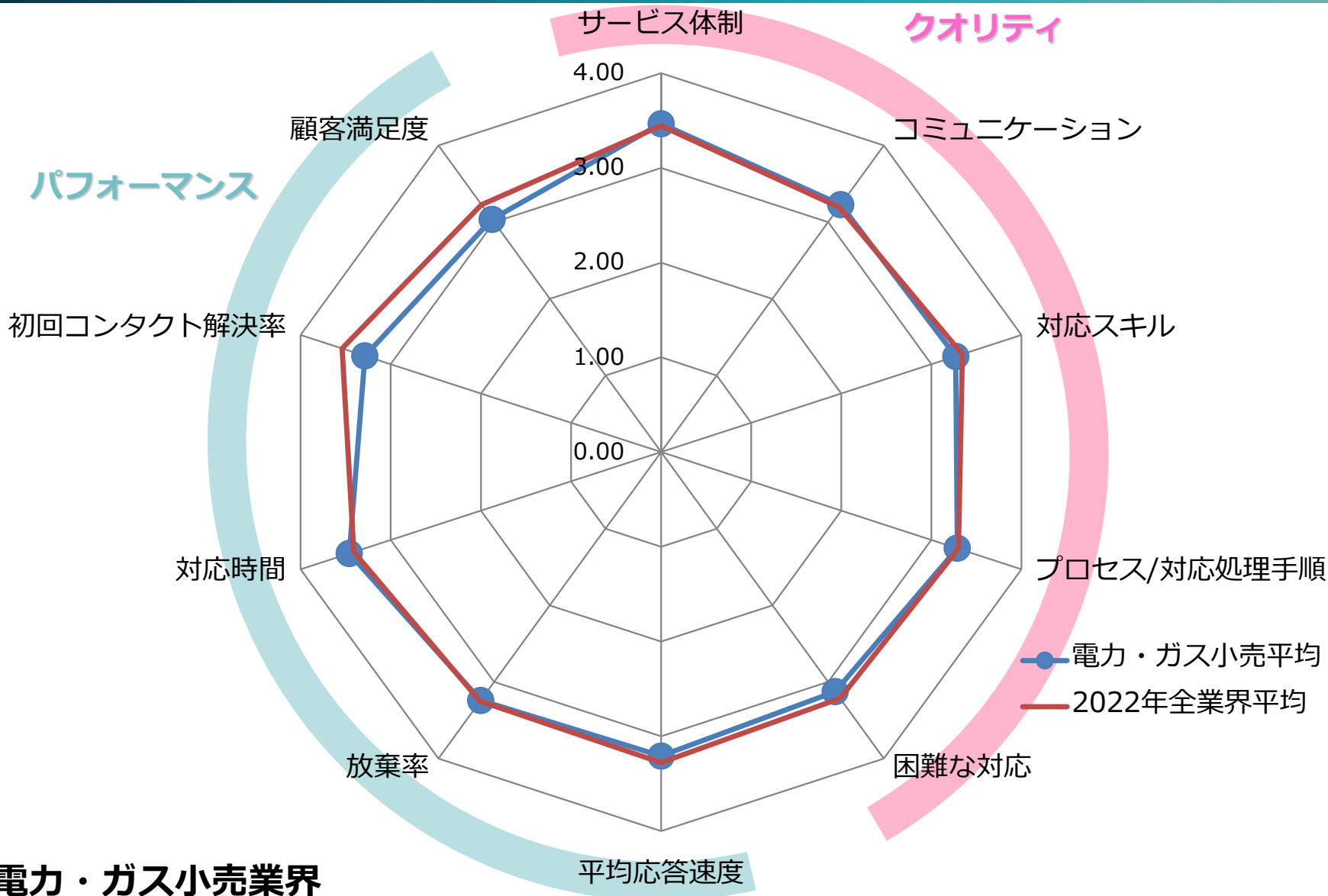
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.25

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	3.21	3.24	3.46	3.29	3.04

# 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5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。電力・ガス小売業界は2022年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」は高い評価となっているが、そのほかの評価項目はすべて低い。
- Webサポートで高評価のところは、セルフサービス選択肢が豊富で、動画やイラストなど含めコンテンツが分かりやすい。またチャットボットから有人サポートへ移行しやすく、問合せ窓口はWeb連携よくサポートできる。一方低評価のところは、Webコンテンツが顧客視点ではないので分かりにくく、FAQを検索しても見つけられない。問合せ先が分かりにくく、顧客ニーズに応えるWeb連携ではない。また会員しかサービスを受けられないところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星3社、二つ星8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2022年全業界平均と比べて、特に「顧客満足度」と「初回コンタクト解決率」が低くなっている。
- クオリティで高評価のところは、共感し顧客ニーズに対応ができ、親身になって顧客と一緒に検討できる。またメリット、デメリットの説明が分かりやすく、他社からの切り替えが分かりやすい説明であった。低評価のところは、窓口が分散してかけ直しが発生し、一問一答の消極的な対応で顧客の期待に応えられていない。また担当者のばらつきがみられ、共感や寄り添いが薄かったり、担当者ペースで顧客ニーズに合わなかったりする。
- パフォーマンスで高評価のところは、IVR選択なくすぐにつながり、初回コンタクトで解決できる。また積極的で素早い対応ができるところが多い。一方低評価のところは、日時によりつながりやすさにばらつきがみられ、音声ガイダンスの選択肢が分かりにくいところがある。そして内容により異なる窓口やチャネルへかけ直しが発生する。また速やかに回答が得られず期待外れであったり、顧客ニーズにあった回答はなく満足度が低かったりする。