

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.39

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	3.52	3.38	3.17	3.23	3.64

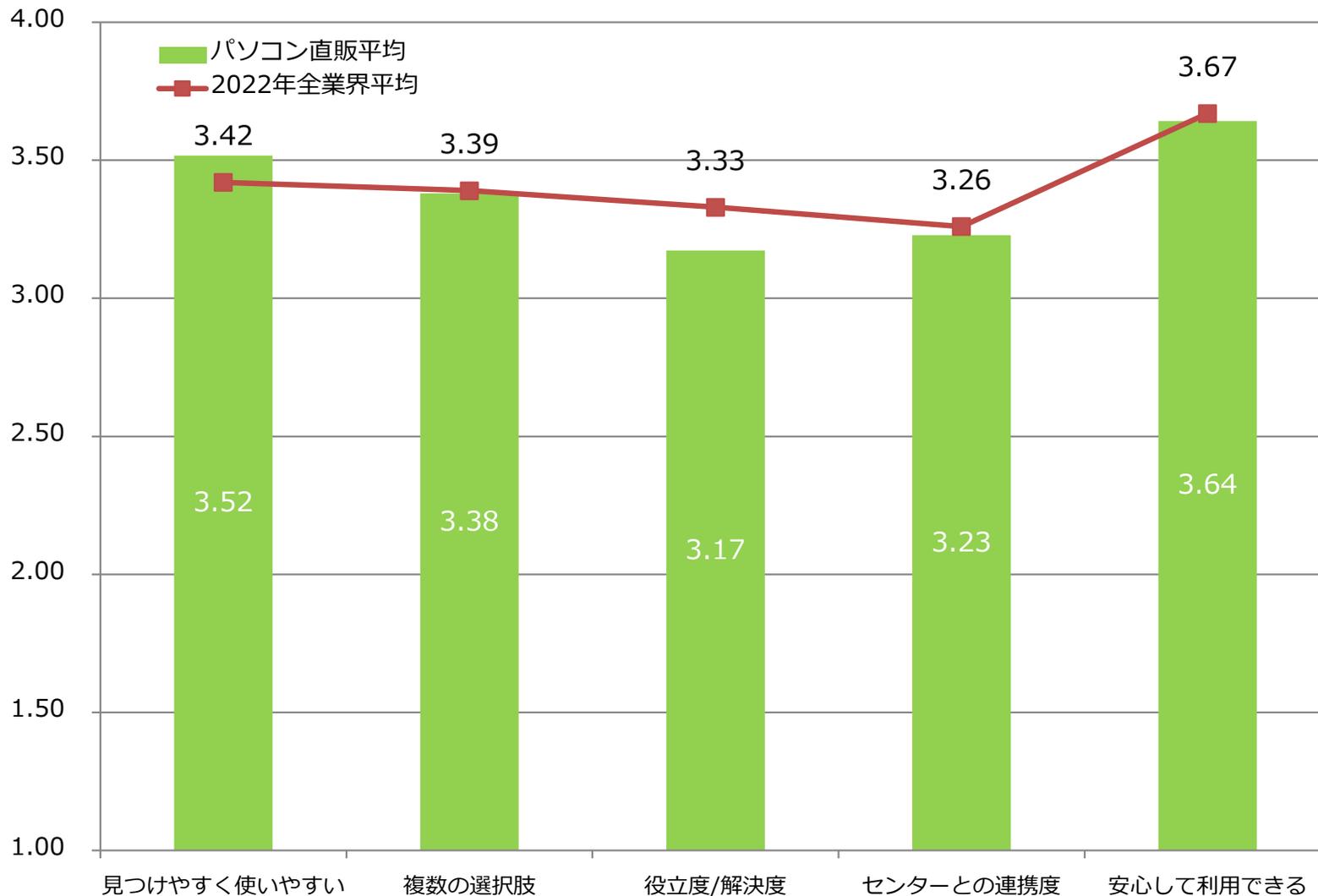
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.31

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	3.30	3.16	3.43	3.39	3.28

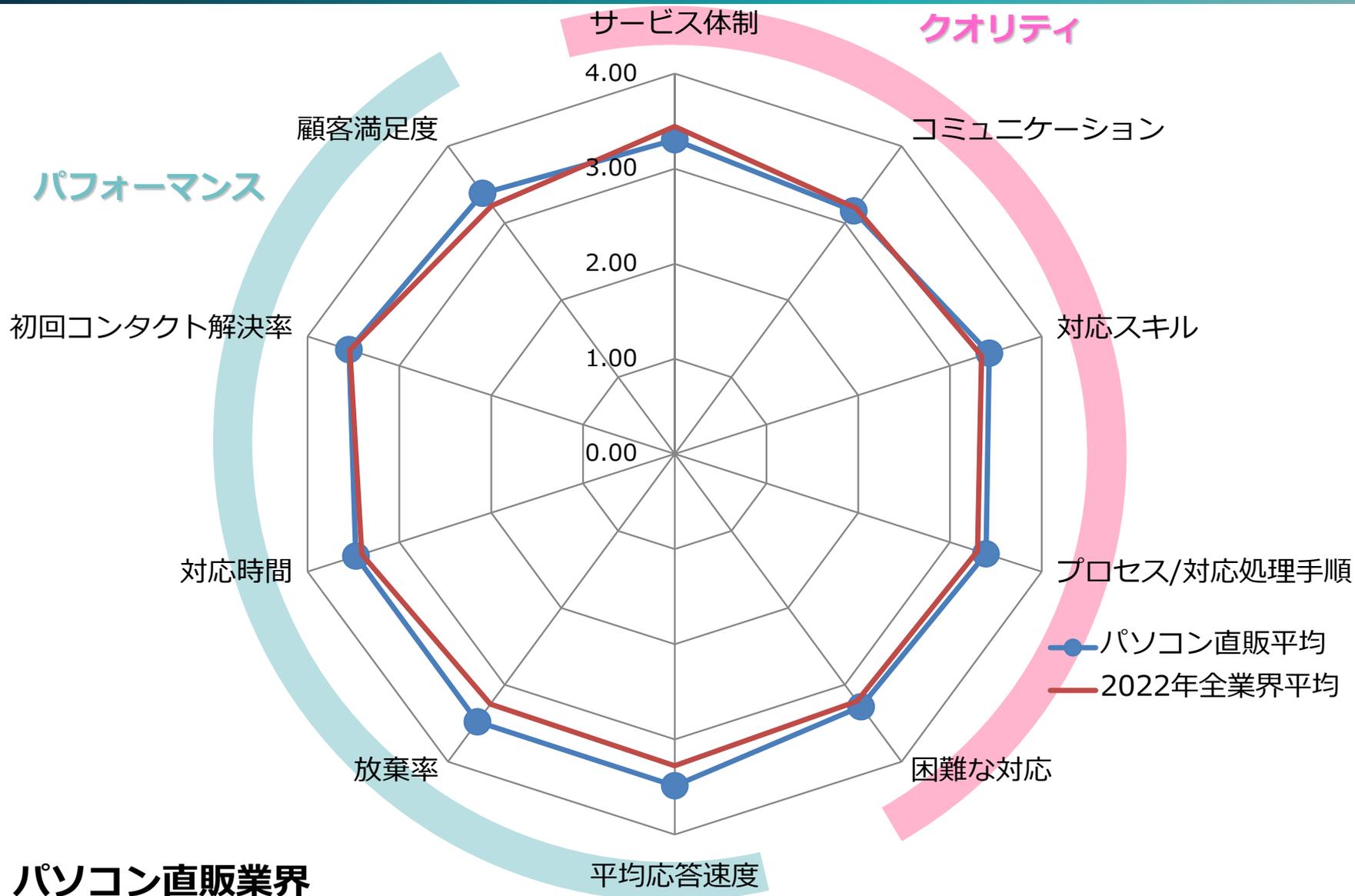
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.48

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	3.49	3.48	3.47	3.55	3.39

# パソコン直販格付け評価の結果 (Webサポート)



# パソコン直販格付け評価の結果 (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7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。パソコン直販業界は2022年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」は高評価だが、「役立度/解決度」は特に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、初心者向けコンテンツが豊富で、顧客視点が感じられる。またチャットがWeb連携含めて効果的に利用されている。一方低評価のところは、製品情報主体でサポートコンテンツが見つけにくく、FAQは検索機能のみで、購入前情報が少ないところが見られた。またチャット、メールなどの問合せに個人情報を求めている利用しづらいところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星3社、二つ星7社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。パソコン直販業界は2022年全業界平均と比べてパフォーマンスが総じて高評価である。
- クオリティで高評価のところは、明るく共感のある積極的な姿勢で、顧客に合わせた自信ある対応ができて信頼感が高い。テクニカルスキルが豊富でプロらしい対応ができ、プラスアルファの情報提供もある。一方低評価のところは、顧客への寄添いが薄く、質問の背景や心理的ニーズ対応ができない。また専門用語が分かりにくいところも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、担当者につながりやすくチャットのレスポンスがよく、初回コンタクトで短時間で解決できる。また顧客に合わせた対応で、提案や補足情報もあり満足度が高い。さらにニーズに合った情報提供で購入したくなるところもあった。低評価のところは、顧客視点の欠如した企業視点の音声応答が見られ、担当者につながりにくく満足度低いところがあった。また一問一答の対応で顧客の購入支援ができず満足度低いところも見られた。