

ポータブル電源格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.25

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	3.29	3.38	3.24	3.09	3.24

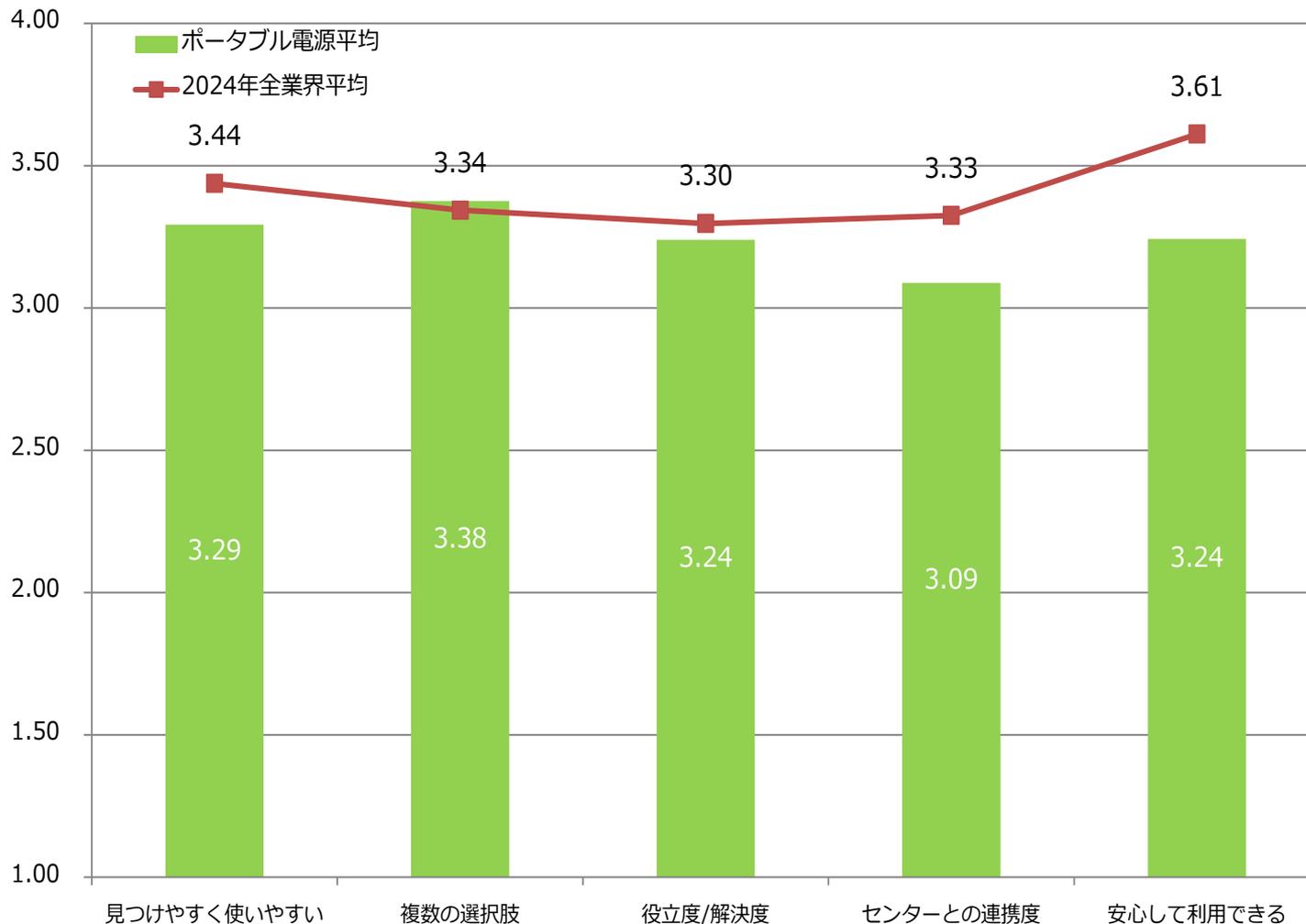
● クオリティ評価結果 業界平均 3.00

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	3.16	2.92	2.89	3.02	3.02

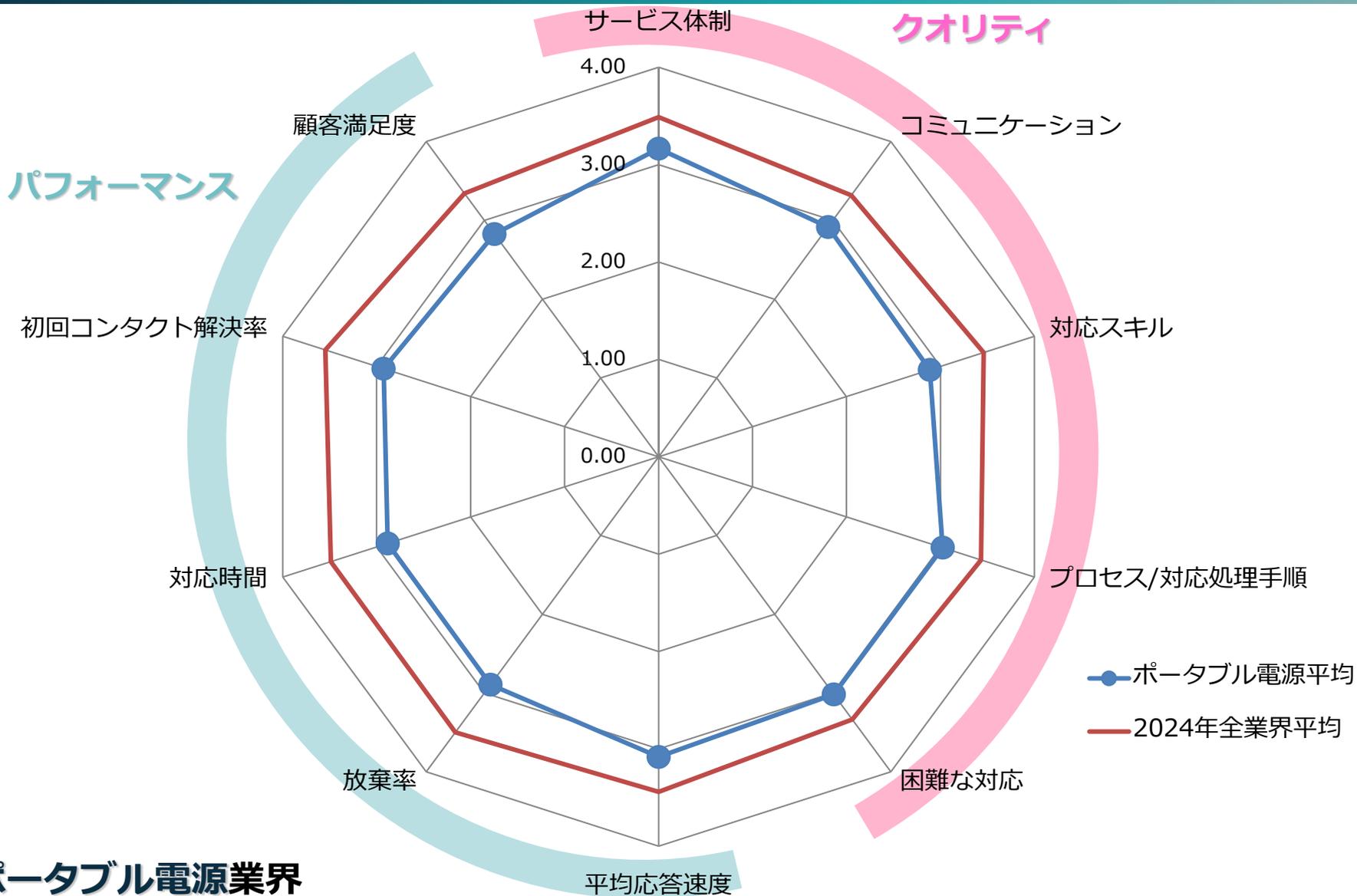
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.92

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	3.08	2.89	2.88	2.93	2.83

ポータブル電源格付け評価の結果 (Webサポート)



ポータブル電源格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星2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。ポータブル電源業界は2024年全業界平均と比べて、複数のセルフヘルプ選択肢を除き、その他の項目が低評価となった。
- Webサポートで高評価のところは検索機能が充実しており、目的の情報に速やかにアクセスできる。画像などを用いて利用シーンを具体的にイメージできる。製品の診断機能や用語解説も充実しており、安心して利用できる。一方低評価のところは、情報量が多く検索に手間がかかる。メールやチャットの利用に個人情報の入力が必要で気軽に問合せできず、具体的な情報を得られにくい傾向にある。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星6社、一つ星2社**という結果で星なしは該当がなかった。ポータブル電源業界は2024年全業界平均と比べて、すべての項目が下回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、顧客の話を丁寧に聞き、スムーズな意思疎通が図られている。積極的に質問を重ねることで要望を深く理解し、利用シーンに即した案内を行うことで納得感のある対応を実現している。一方低評価のところは、要望の理解が不十分なまま対応が進み、顧客が求める情報が不足している。顧客への配慮や寄り添いが弱く、関係構築に至らない傾向がある。
- パフォーマンスで高評価のところは、問合せチャンネルが豊富で顧客が都合に合わせて選択できる。要望やニーズの理解がはやく、具体的かつ的確な情報が提供され顧客の判断を支援するサポートを提供している。一方低評価のところは、質問に対する回答はあるものの、情報量が多すぎて顧客が十分に理解し情報を活用できないことや、具体的な提案が少なく利便性を感じられないまま問合せを終えることがある。