

ネットワークカメラ格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.33

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	3.17	3.31	3.35	3.15	3.69

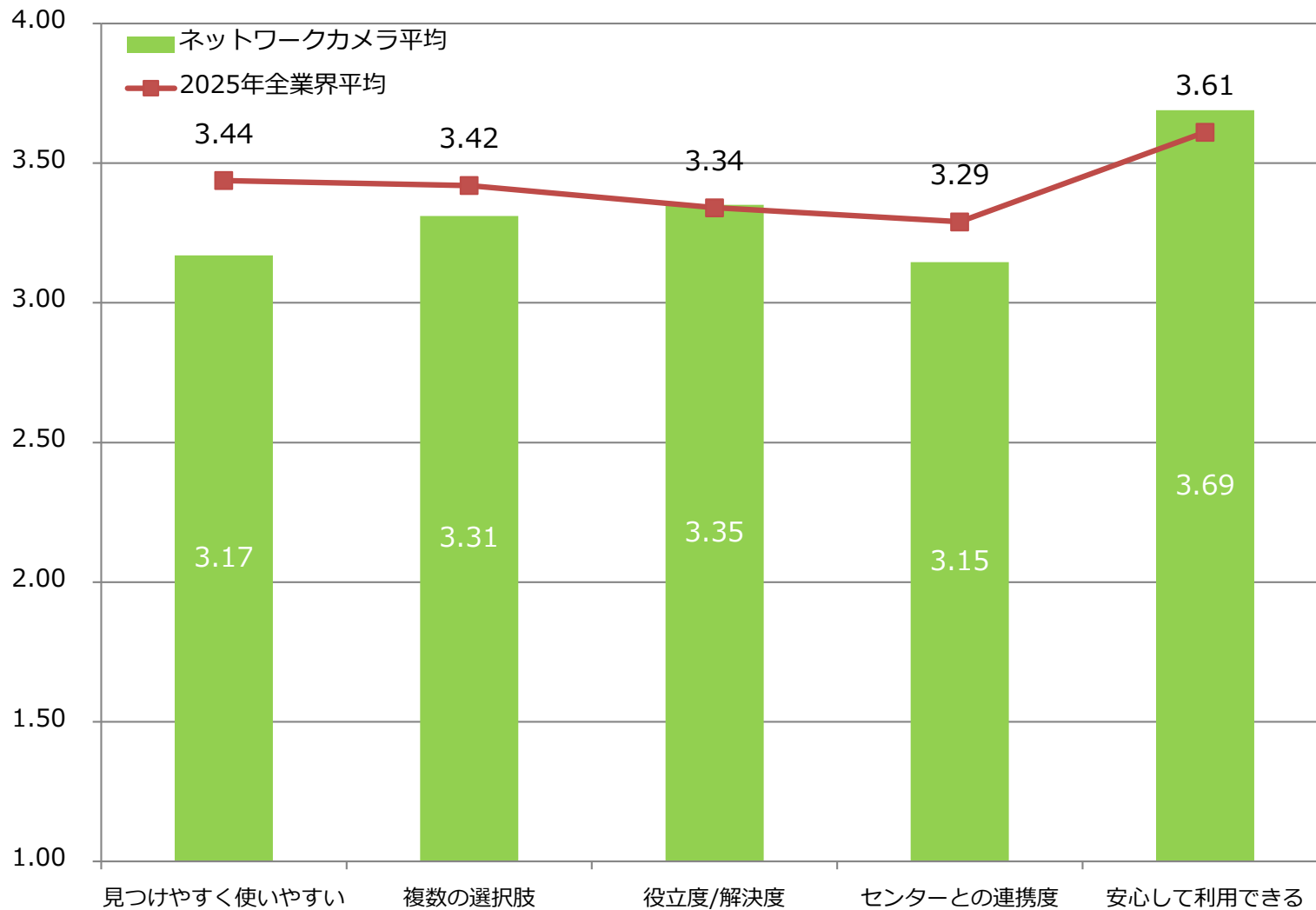
● クオリティ評価結果 業界平均 3.10

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	3.21	3.03	3.16	3.08	3.05

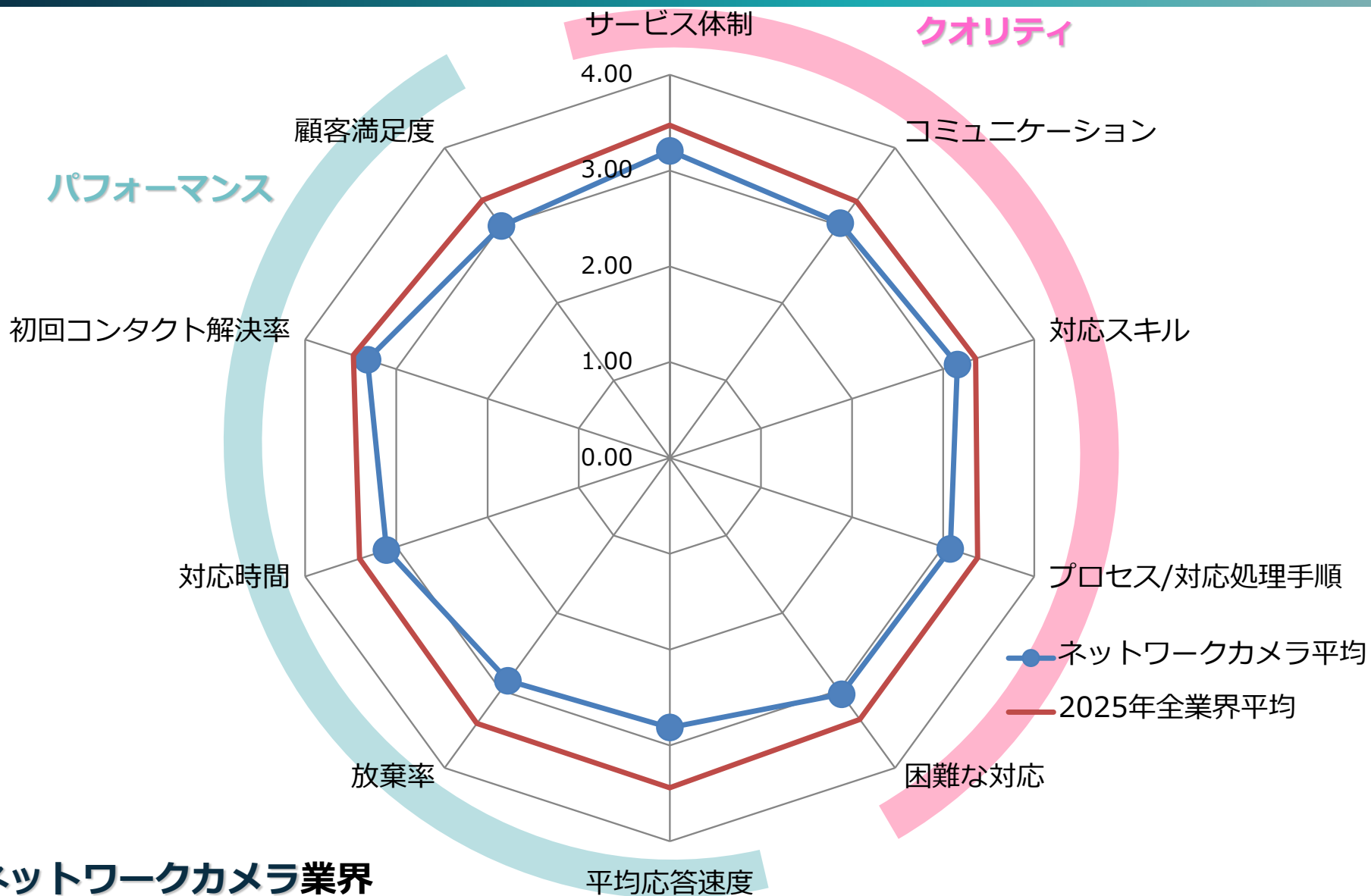
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.02

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	2.81	2.87	3.11	3.32	2.99

ネットワークカメラ格付け評価の結果 (Webサポート)



ネットワークカメラ格付け評価の結果 (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**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ネットワークカメラ業界は2025年全業界平均と比べて「役立度/解決度」「安心して利用できる」が高評価だがその他の項目は下回る結果となった。
- Webサポートで高評価のところは、製品情報が整理されているので見つけやすい。画像や動画、製品ごとのマニュアルなど、セルフサービスも充実しており、顧客は自分に合った解決方法を選ぶことができる。さらに製品ごとの機能や違いも視覚的に確認でき、検討に役立つ。一方低評価のところは、一度に多くの情報が表示されるので目的の内容にたどり着きにくい。またFAQはあるが、カテゴリから探す必要があり情報を得るのに手間がかかる。
- 問合せ対応は、**二つ星5社、一つ星1社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。ネットワークカメラ業界は2025年全業界平均と比べて、すべての評価項目を下回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、担当者の知識が豊富で自信がありプロらしい。説明が分かりやすく、必要な情報を整理して提供し回答が迅速である。また補足や利用上の注意点など、積極的な情報提供もあり、前向きな姿勢で支援している。一方低評価のところは、共感や配慮が少なく、説明が一方的になることがある。問合せの背景や質問の意図に焦点を当てず製品中心の説明となっているので、顧客の利用目的に合わせたサポートには至っていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャネル問わず担当者につながりやすく、レスポンスも早いので、顧客は必要な情報を得られやすい。ニーズに合わせた的確な説明やアドバイスもあり、顧客は短い時間で解決できる。一方低評価のところは、どのチャネルもつながりにくくレスポンスも遅く、情報が得られにくい。顧客固有の質問には回答に時間がかかり、十分な情報を提供できておらず、対応範囲が限定的で顧客の満足度は低い傾向にある。