

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	3.38	3.32	3.33	3.05	3.19

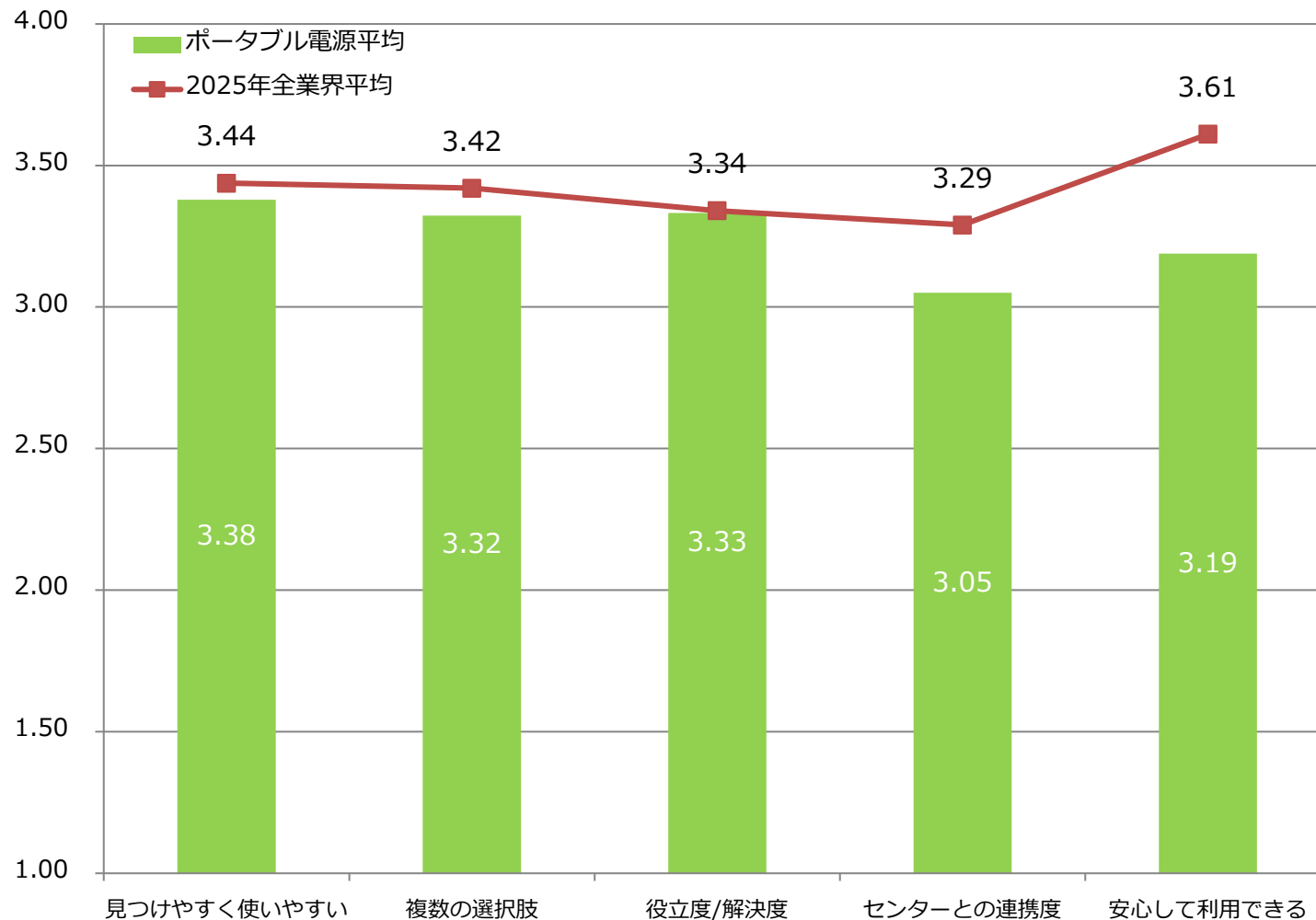
● クオリティ評価結果 業界平均 3.40

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	3.53	3.34	3.50	3.38	3.23

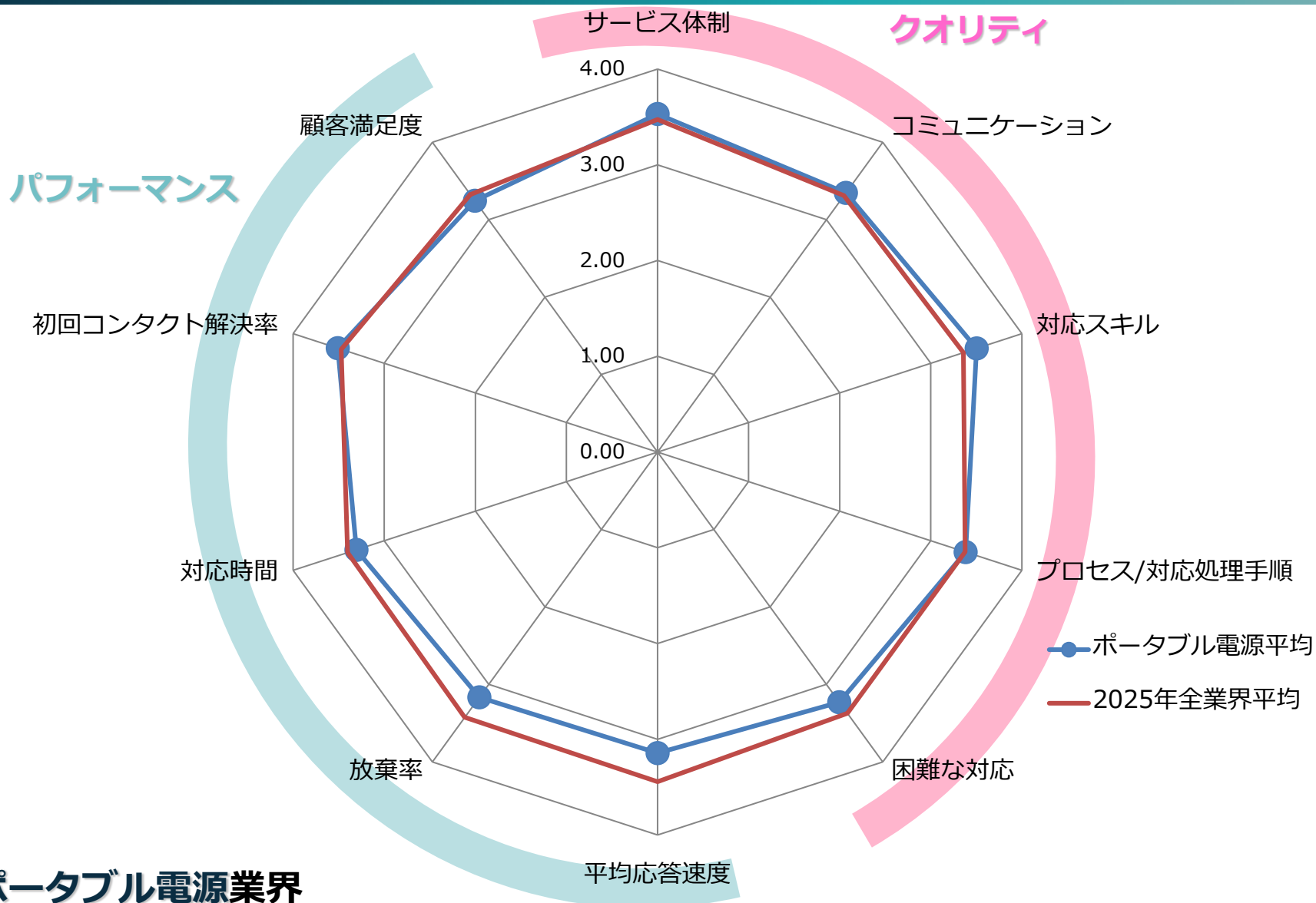
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.27

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	3.14	3.17	3.31	3.51	3.24

ポータブル電源評価の結果 (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。ポータブル電源業界は2025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。
- Webサポートで高評価のところは、情報が見やすく整理されており、効率的に商品選びを進められる。画像が豊富に掲載されており、活用方法をイメージしながら商品を検討できる。多彩なコンテンツを通じて、楽しみながら商品の理解を深められる。一方低評価のところは、必要な情報を絞り込みにくく、目的の情報へたどり着くまでに時間を要する。また問合せ先が見つけにくいことやチャネル間の連携が不十分なところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星5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が、**調査不能が1社**あった。ポータブル電源業界は2025年全業界平均と比べて「サービス体制」「対応スキル」は高評価だがその他の項目は下回る結果となった。
- クオリティで高評価の対応は、顧客の利用目的や状況を把握し、豊富な知識をもとに具体的な提案を行っている。共感や配慮の言葉を交えながら誠実に対応し、利用者視点で整理された案内により、顧客は商品理解を深めながら、購入後の活用イメージを具体化できる。一方で低評価の対応は、質問への回答を中心とした対応となり、問合せの背景や要望を深掘りする働きかけは少ない。また共感や寄り添いが弱く、顧客との関係構築に至らない対応が見られた。
- パフォーマンスで高評価の対応は、AIチャットやチャットボットの即時性を活かし、必要な情報を迅速に提供している。関連情報や代替案、活用方法まで積極的に案内し、短時間で有意義な情報を提供している。一方で評価が伸び悩む対応では、時間帯によりつながりにくいことや質問の意図が十分に伝わらず、求める情報を得るまでに時間を要する。また問合せ窓口がなく、顧客が要望を伝えられず、ニーズに応じた支援が提供されないことがある。