

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 —— PC周辺機器業界

Web・電話窓口ともに課題山積 “専門用語”がハードルを上げる

IT関連商品のカスタマーサポートでは、何より“わかりやすさ”が重要になる。しかし、HDI-Japanが調査したPC周辺機器の問い合わせ窓口格付け調査では、Webサポートもコールセンターも、情報過多、専門用語の多用、一方的な説明、寄り添いが感じられないなど、厳しい指摘が多い。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、PC周辺機器業界の公開格付け調査を行った。現在は、ネットワーク機器をはじめとしたPC周辺機器を家庭に揃える人も多い。今回は「購入前の問い合わせ」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ70名がPC周辺機器メーカー各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口（コールセンター）にそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けてパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

探しやすいが、理解しにくい 役立度／解決度は低評価

Webサポートは、3ツ星2社、2ツ星5社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。PC周

辺機器業界のWebサポートは、複数の選択肢以外は、2015年全業界平均より低い評価となっている。

Webサポートは、カテゴリー別に整理ができていて見つけやすく、サポート選択肢が豊富などところが多い。しかし情報量が多すぎて目的情報にたどり着けない、専門的記述が分かりにくいと指摘された企業もある。

PC周辺機器は、IT関連に強いユーザーだけが利用するわけではない。むしろ情報収集をするのは初心者や高齢者という可能性もある。ヘルプ情報は、こうしたユーザーにもわかりやすくありたい。なお、センター連携については、うまくできていて一貫したサポート提供で高評価のところもあったが、センター連携が薄いと低評価のところも見られた。

業務知識は豊富だが 寄り添い姿勢が薄い対応

電話対応は、2ツ星4社、1ツ星3社という結果で、3ツ星、星なしは該当がなかった。PC周辺機器業界は、ほとんどの評価項目が2015年全業界平均より低く、とくに平均応答速度、放棄率に関しては課題が大きい。

クオリティは、担当者の業務知識が豊富などところが多い。しかし、Webページと同様に専門用語が多用されて分かりにくく、担当者ごとのバラつきが大きく、寄り添いの姿勢が薄く事務的な対応の印象が残るところも多い。また早く電話を終わらせようとするところもみられた。なかには担当者のほとんどが外国人らしく、日本語対応が十分にできず、日本文化を理

図1 PC周辺機器業界のWebサポート評価結果

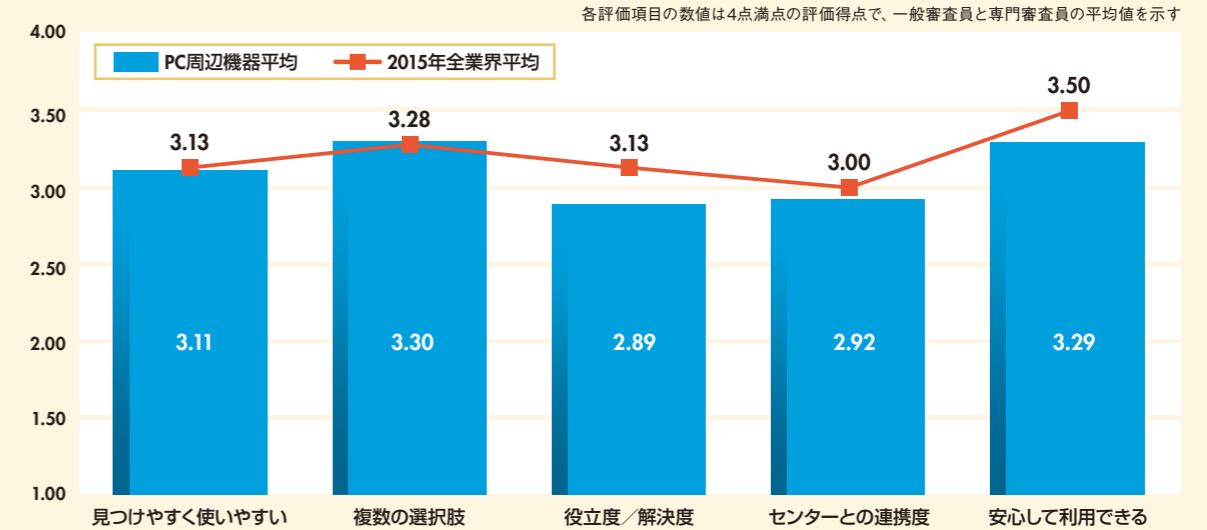
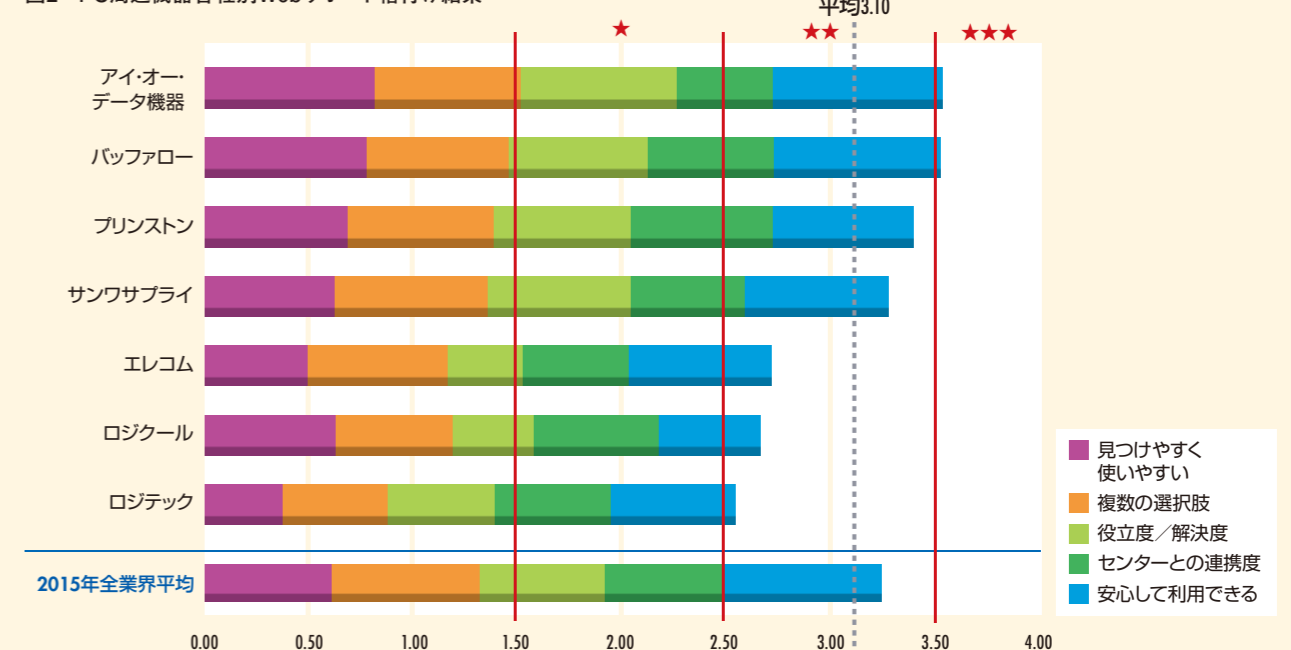


図2 PC周辺機器各社別Webサポート格付け結果



解できなくて、挨拶、相槌がなく雑な対応などところもあった。

パフォーマンスは、ほとんどのセンターで電話につながりにくく、つながらないので放棄が発生する。IVRの選択肢が多く、音声ガイド

ンスが長く、待ち時間のWebへの誘導が“つながらないストレス”を助長しているところもある。さらに平日対応のみやフリーダイヤルで

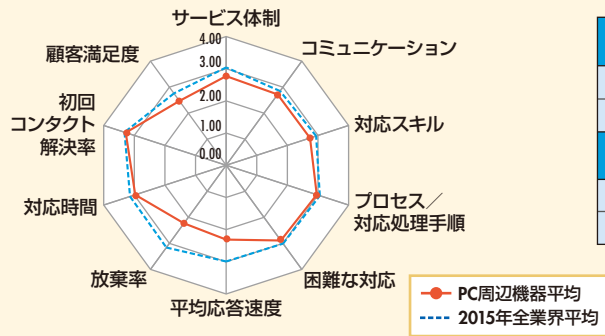
ないことが問題視されている。なお担当者の対応は素早く、概

ね初回コンタクトで解決できるところが多いが、残念ながら顧客の理解や満足度は得られていない。

PC周辺機器業界は、Webページも電話窓口も“独りよがり”な面が目立ち、早急な改善が望まれる。

PC周辺機器業界は、Webページも電話窓口も“独りよがり”な面が目立ち、早急な改善が望まれる。

図3 PC周辺機器業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
PC周辺機器	2.77	2.72	2.74	2.95	2.89	2.81
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
PC周辺機器	2.31	2.23	2.97	3.28	2.47	2.65
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 PC周辺機器各社別格付け結果

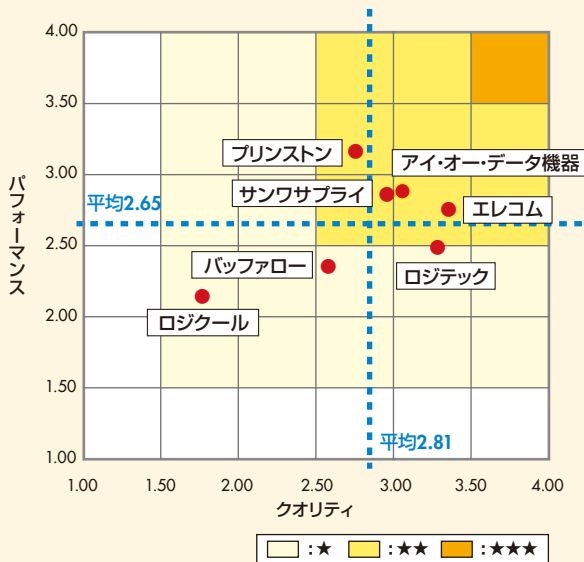
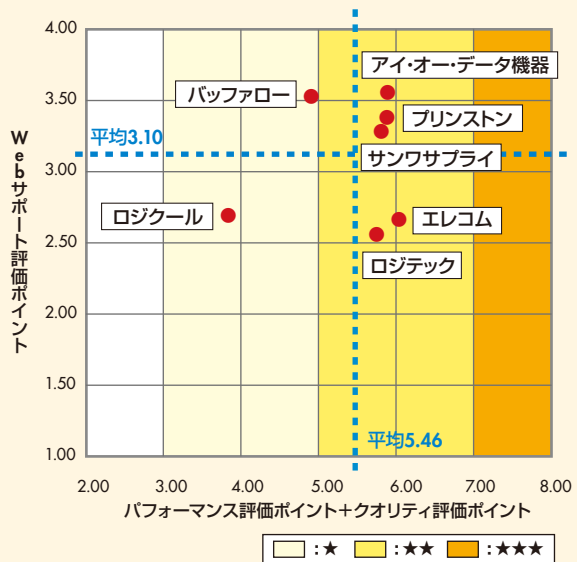


図5 PC周辺機器業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アイ・オー・データ機器：インフォメーションデスク、エレコム：エレコム総合インフォメーションセンター、サンワサプライ：東京サブライセンター、バッファロー：サポートセンター(個人のお客様)、プリンストン：プリンストン製品のお問い合わせ、ロジクール：ロジクールカスタマーリレーションセンター、ロジテック：お電話によるお問い合わせ

図6 一般審査員の声(評価コメントより抜粋)

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
Web 3ツ星	非常にすっきりしたデザインであり好感が持てる。さまざまなところで商品画像を利用したカテゴリ分けがされていてとても利用しやすい。また商品も選びやすく特集記事が充実しており、知りたい情報が満載。サポートセンターのWeb連携もしっかりできており素晴らしい	担当者1人で完結したのは良かったが、保留時間が長く、回答を得るまでに時間を要した。また親しみが感じられなかった。希望した商品は取り扱いがないとのことだったが、申し訳ないという気持ちはあまり伝わってこなかった	電話はつながりにくいが、音声選択なく、すぐに担当者につながる点は良い。しかし平均して担当者につながるまで時間がかかった。対応時間、解決率は問題ない。折り返しになることがあるが、顧客の都合にあわせるサービス提供ではない
Web 2ツ星	容易にセルフヘルプを探ることができるものの選択肢は少なく、購入のために必要な情報を得る手段に制限がある。知っていた内容はFAQにより確認することができたが、複数の製品を比較して購入製品を絞り込むにはセルフヘルプコンテンツでは解決ができない	どの担当者も日本人ではないようで、意思疎通が図れない。そのため質問が一度にできなかった。そもそも意思疎通が図れていないので、それがクオリティ項目全体にも影響を及ぼしている	冒頭の自動音声メッセージが相当長く感じた。電話がつながってからの対応も担当者の言葉の不慣れさからスムーズにはいかない場面も散見された。なお当初の目的は達成されたので満足度は低くはならなかった