

電力小売業界格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.16

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	3.37	3.08	2.94	2.98	3.44

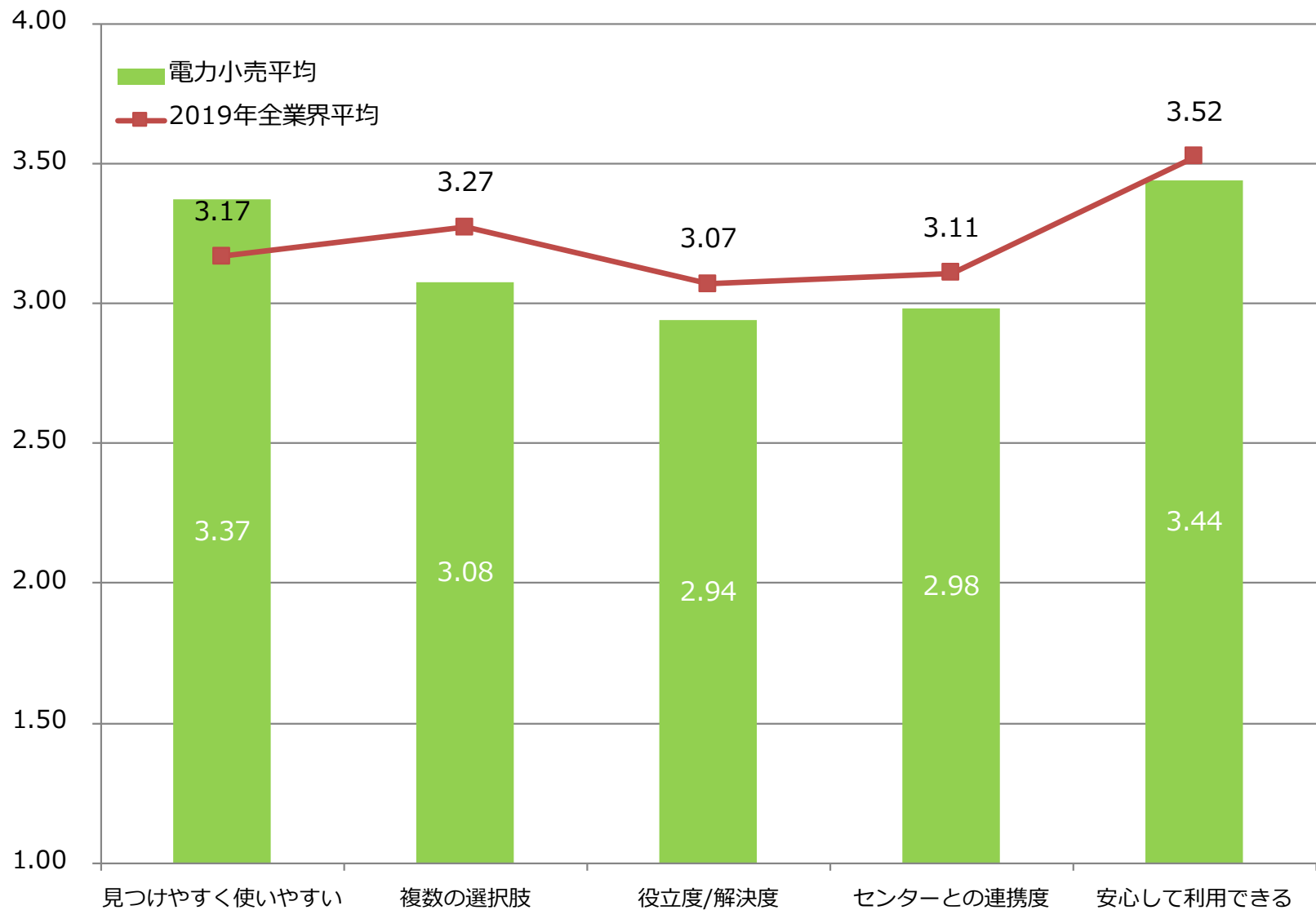
● クオリティ評価結果 業界平均 3.18

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	3.44	3.00	3.20	3.14	3.10

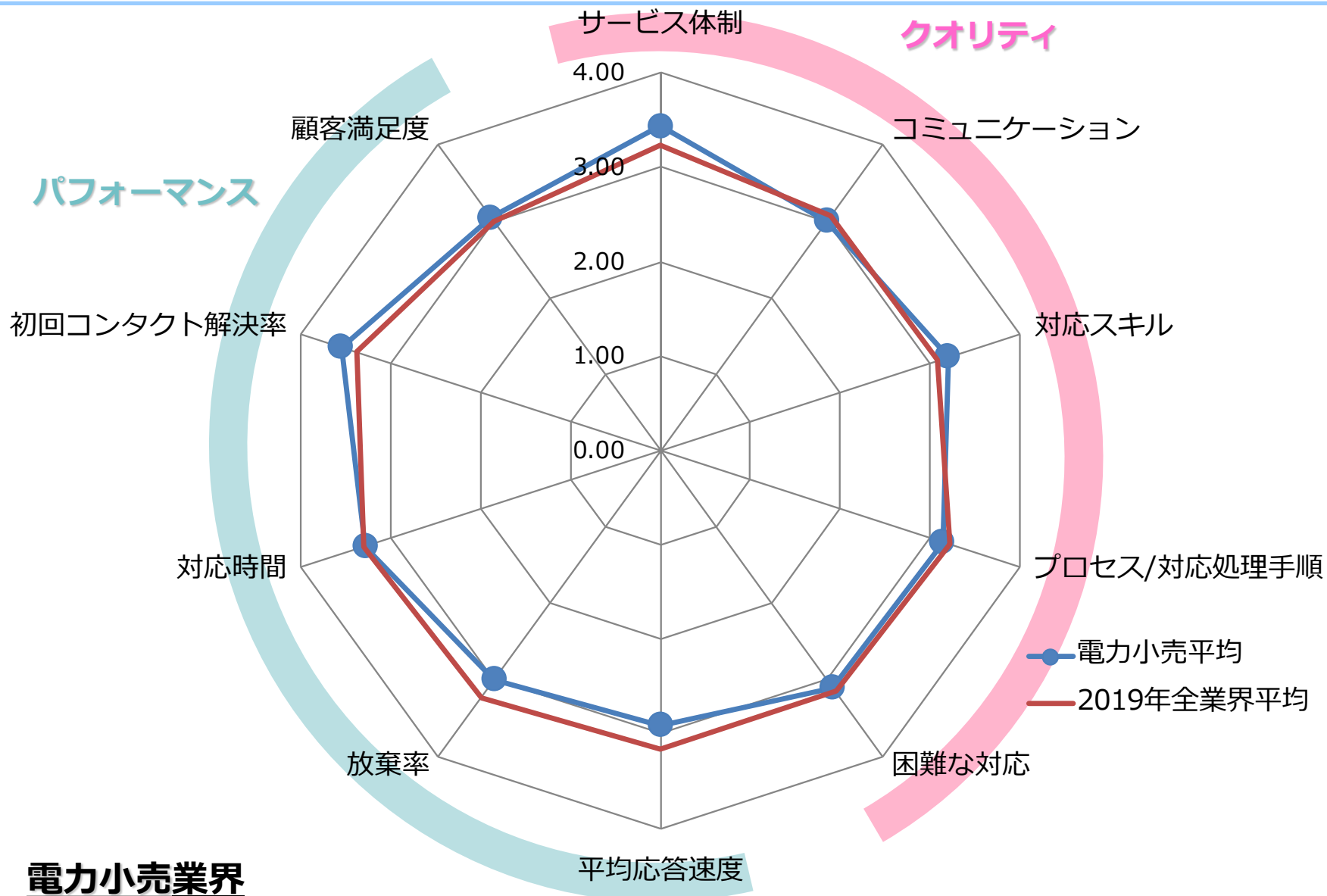
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.16

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	2.91	3.00	3.28	3.55	3.05

電力小売格付け評価の結果 (Webサポート)



電力小売格付け評価の結果 (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。電力小売業界は2019年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい、は高いものの、その他の項目は低い評価結果となっている。
- Webサポートは、見つけやすく使いやすく、シミュレーションなどサポート選択肢が豊富で、センター連携が良く、Webで解決できるところは高評価である。低評価のところは、見つけにくく分かりにくく、セルフヘルプ選択肢が少なく、FAQが不十分で、センター連携も弱い。またチャットが分かりにくく、有人チャットではないと思い利用を避けたケースもあった。
- 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。電力小売業界は2019年全業界平均と比べて、平均応答速度と放棄率がやや低く、センターへの接続性と共に保留、転送対応に難が見られた。
- クオリティで高評価のところは、ニーズに合わせたスキルの高さが感じられるプロらしい対応で、ポジティブな対応に好感が持てる。しかし低評価のところは、共感や寄り添いが少なく、リスニングが不十分で、一問一答の事務的な対応のところが多い。また担当者ごとのばらつきが見られた。
- パフォーマンスで高評価なところは、IVRや音声ガイダンスなくすぐにつながり、短時間かつ初回コンタクトで解決でき、プラスアルファの情報提供で満足度が高い。一方IVR選択肢が多すぎ、音声ガイダンスが長く自動音声応答で待たされるところは評価が低い。また手厚い支援がなく、回答が理解できず、積極的な情報提供なく満足度が低いところも複数見られた。