

● Webサポート評価結果 業界平均 3.44

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	3.51	3.38	3.40	3.21	3.73

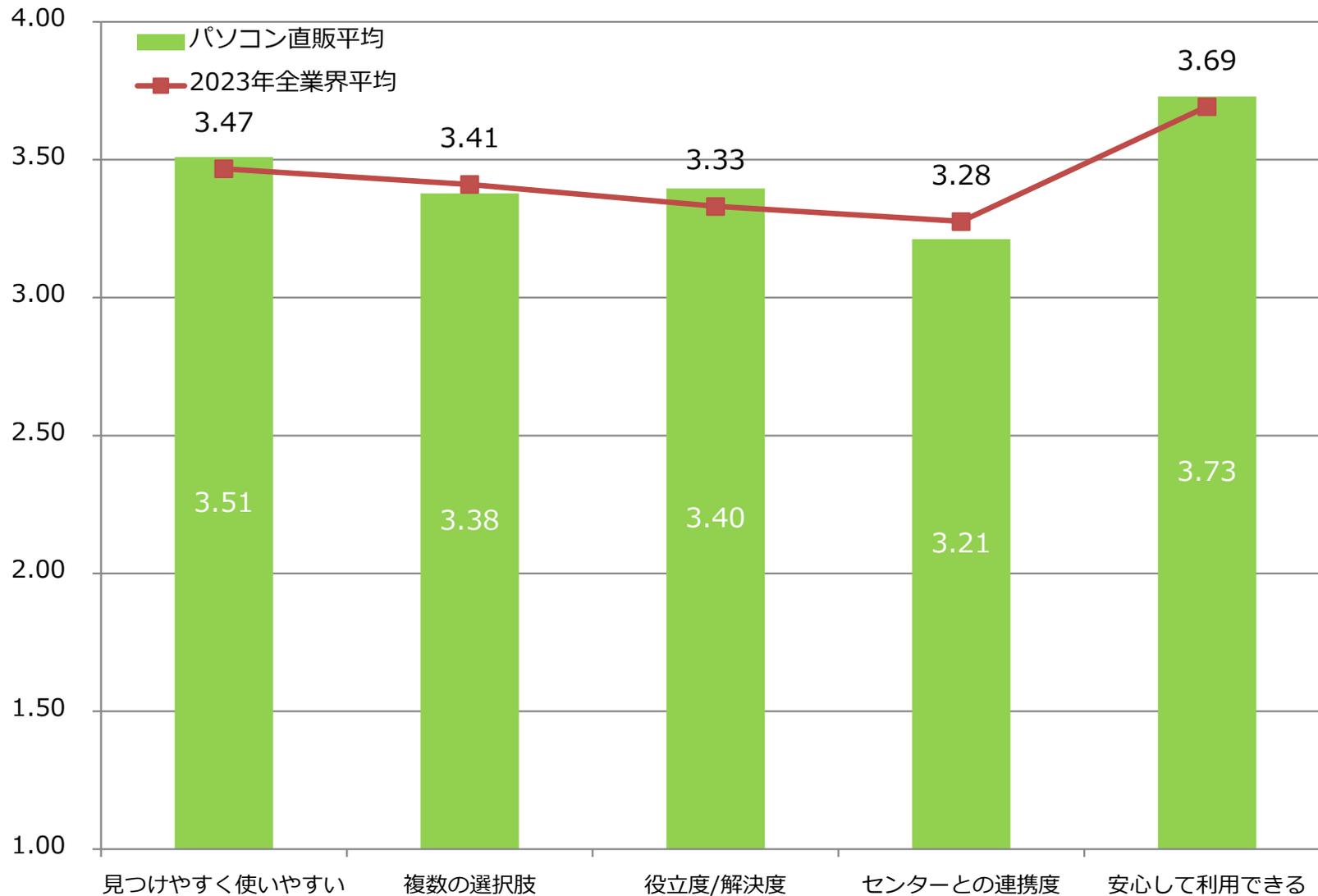
● クオリティ評価結果 業界平均 3.31

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	3.54	3.16	3.33	3.29	3.21

● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.40

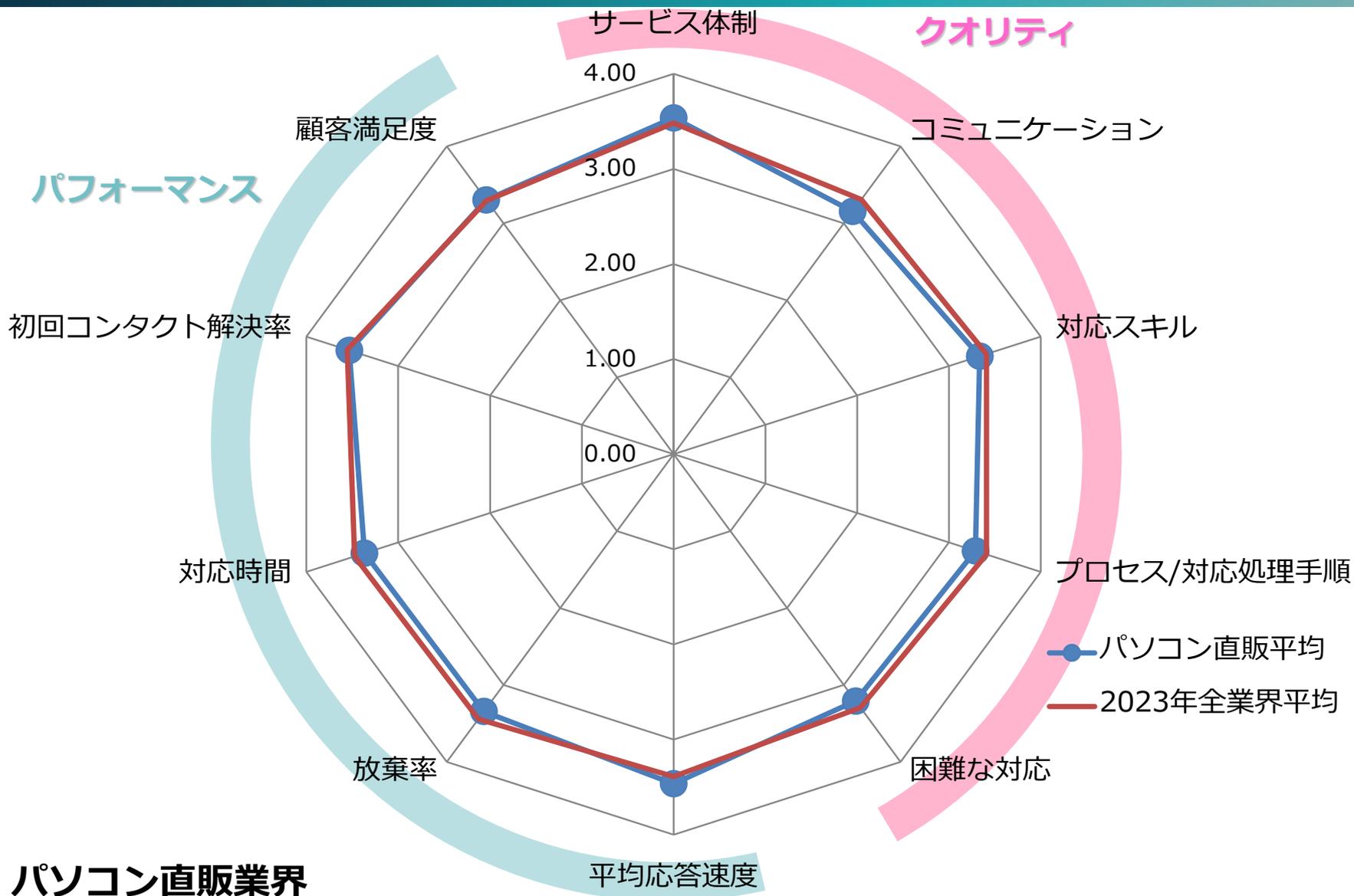
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.47	3.34	3.37	3.53	3.30

パソコン直販格付け評価の結果 (Webサポート)



パソコン直販業界

パソコン直販格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)





- Webサポートは、**三つ星8社、二つ星3社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。パソコン直販業界は2023年全業界平均と比べて、複数のセルフヘルプ選択肢とセンターとの連携度は若干下回るが、その他の項目は高評価で平均点は同等である。
- Webサポートで高評価のところは、カテゴリ分けの工夫や比較機能が充実していることで、速やかに目的の製品を見つけられる。また自己解決を支援するコンテンツも充実しており、動画による説明も分かりやすく製品の魅力を鮮明に伝えている。さらに最適な支援サービスへの誘導もあり安心して購入検討できる。一方低評価のところは、情報が分散し商品の比較検討がしにくい傾向がある。また問合せ先が複数あり迷いやすくスムーズな体験には至らない。
- 問合せ対応は、**三つ星5社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。パソコン直販業界は2023年全業界平均と比べて、サービス体制、平均応答速度は高評価だがその他の項目は同等か下回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、知識が豊富で顧客の要望をしっかりと聞き取り、的確で分かりやすいアドバイスがある。また担当者の熱意が感じられる対応で、自然と信頼感が生まれている。疑問解消から最適な製品選びまで一貫してサポートし、顧客の気持ちが前向きになっている。一方低評価のところは、説明が分かりにくく顧客への配慮も不足している。顧客のニーズを十分に把握せずに話を進め寄り添う姿勢が弱く、信頼関係の構築には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、チャネルや時間帯問わず担当者につながりやすい。テンポよく会話が進み、的確な提案もあり快適な時間を提供している。担当者は専門性に長けているので頼りがいがあり、手厚く親身な対応で顧客の購買意欲を高めている。一方低評価のところは、保留や折り返し、チャットのやり取りでスムーズさを欠くなど、情報提供に時間がかかっている。また質問に回答する際に受け身の対応が見受けられ、顧客満足度は低い。