

カスタマーサポートセンターの テクノロジー動向

アンケート調査結果のまとめ | 2016年12月



zendesk

GATEPOINT RESEARCH
PulseReport

アンケート調査の概要

2016年の11月と12月に、Gatepoint Researchは、企業のカスタマーサービス部門およびIT部門の管理職を選抜し、「カスタマーサポートセンターのテクノロジー動向」というテーマのアンケート調査への参加を依頼しました。候補者への依頼はメールで行なわれ、100名の管理職が調査に参加しました。

- 管理職レベルの参加者の大多数が、会社の上層部の意思決定者であり、5%がいずれかの部門の最高責任者、14%がVP、37%がディレクター、41%がマネージャーという構成でした。
- 調査に参加した企業は、ビジネスサービス、金融サービス、ハイテクおよび一般製造業、小売業、通信サービス、卸売業、医療、建設、教育、輸送など、さまざまな業種に幅広くわたっています。
- 回答者の勤務先企業の収益水準もまた、さまざまなレベルです。
 - 回答者のうちの15%は、収益が15億ドル以上のフォーチュン1000企業で働いています。
 - 19%は、収益が5億～15億ドルの大企業です。
 - 15%は、収益が2億5,000万～5億ドルのミッドマーケット企業です。
 - 残りの51%は、収益が2億5,000万ドル未満の小規模企業です。
- 回答者は全員積極的に参加したため、テレマーケティングの利用はありませんでした。

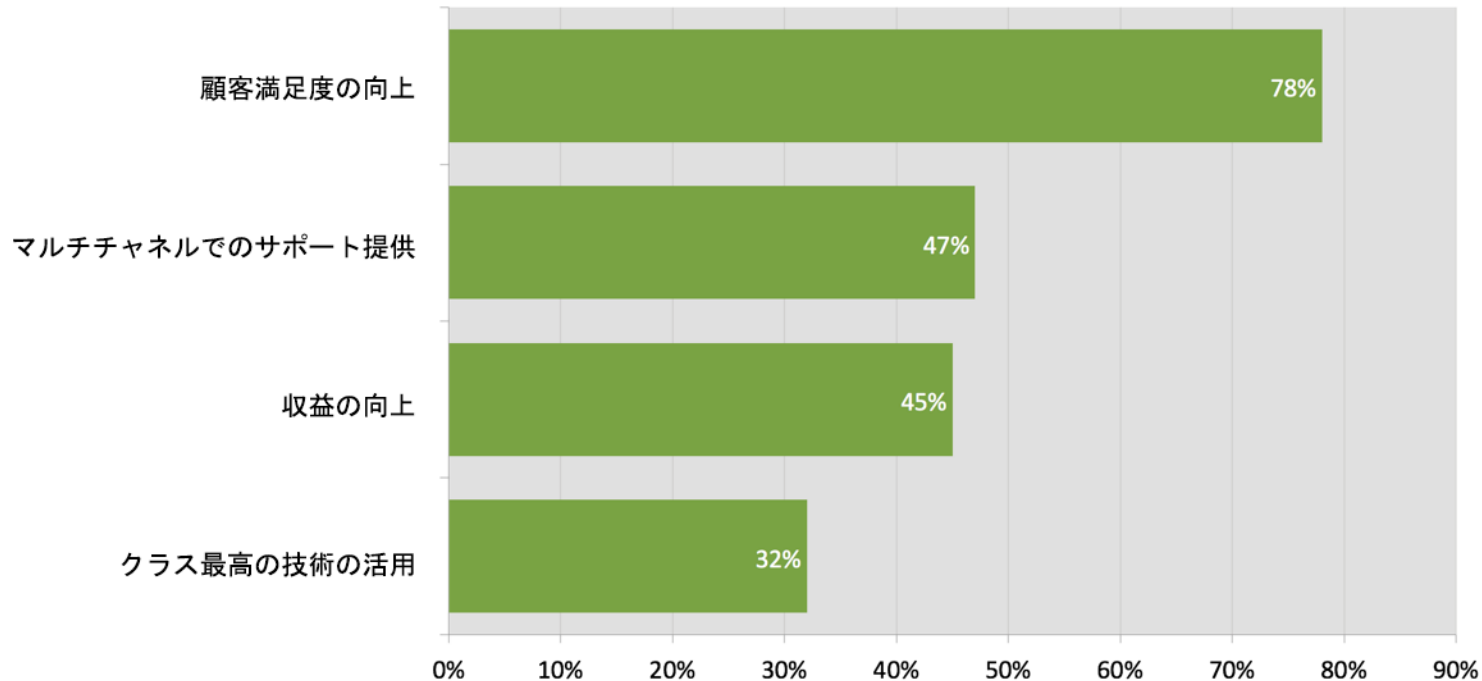
エグゼクティブサマリー

カスタマーサポートセンターの成功は、競合他社に優る戦略的競争力を企業にもたらす可能性があります。高い顧客満足度スコアは、ブランドのロイヤルティの強化と市場シェアの拡大につながります。しかし、一般消費者の期待はそれをさらに上回ります。各企業は、高品質で効果的なカスタマーサポートセンターをいったいどのように構築しているのでしょうか。

今回のアンケートの質問事項は次のようなものです。

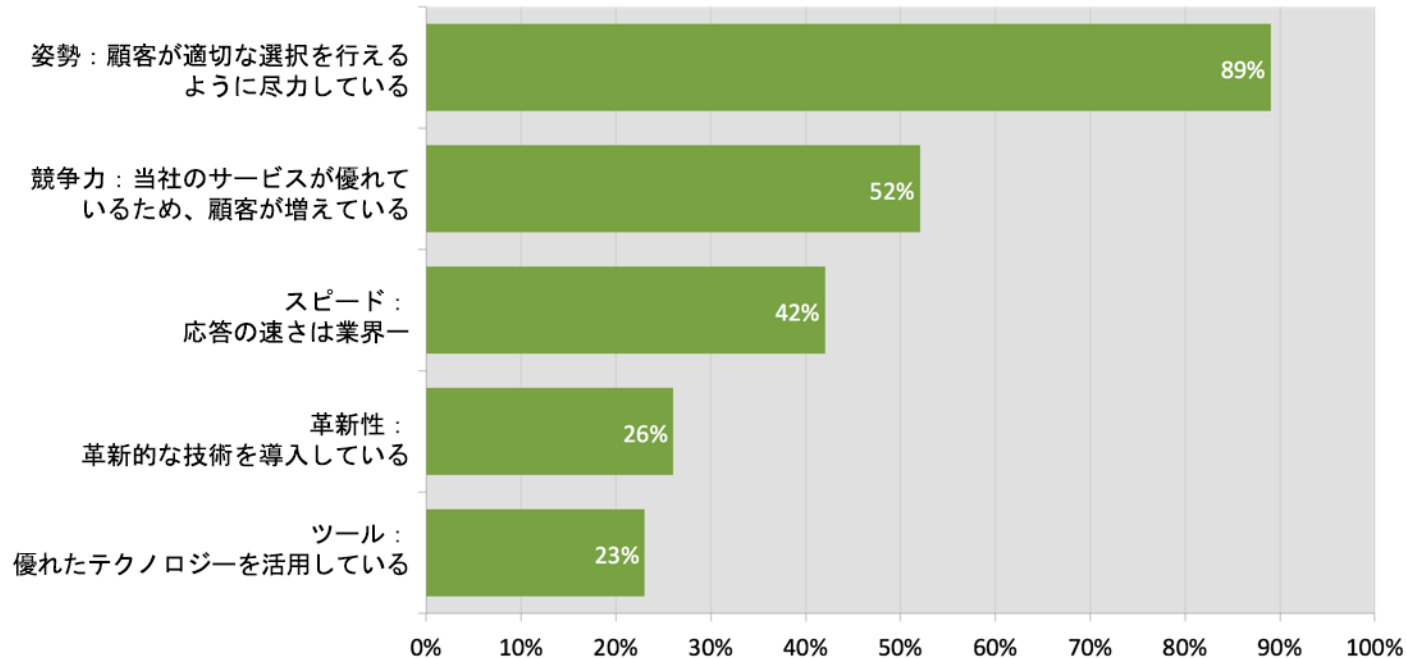
- ・ サポートチームの最も重要な目標は何か
- ・ カスタマーサービスについて評価できるもの何か
- ・ どこがうまくいかないか。顧客はどのようなフラストレーションを感じているか
- ・ 顧客はどのような手段で問い合わせてくるかエージェントの数はどのくらいか
- ・ 顧客満足度スコアに影響する要因は何か
- ・ 一番の悩みは何か

あなたのチームは最重要項目としてどのような目標を掲げていますか



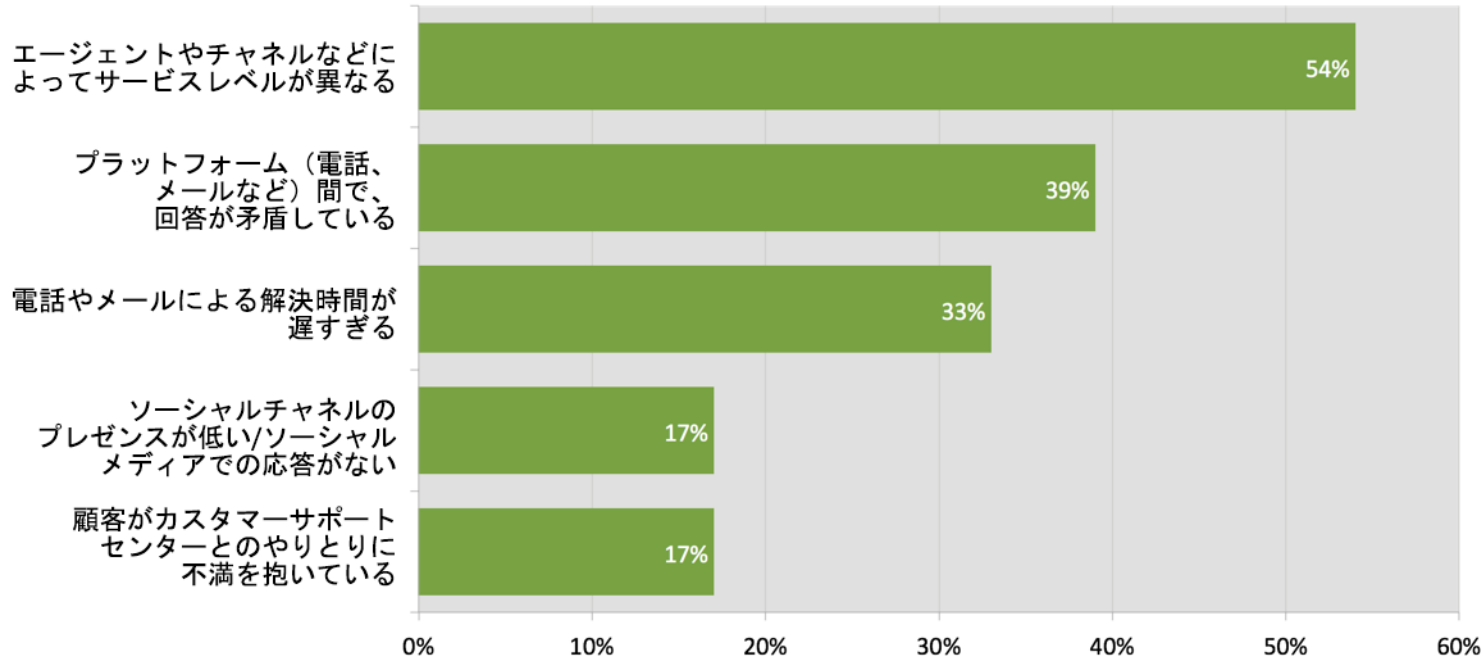
顧客満足度を高めることが回答者の最も重要な目標であることが示されており、他のベンチマークを大きく引き離しています。

あなたのカスタマーサポートセンターについて、何を評価できますか



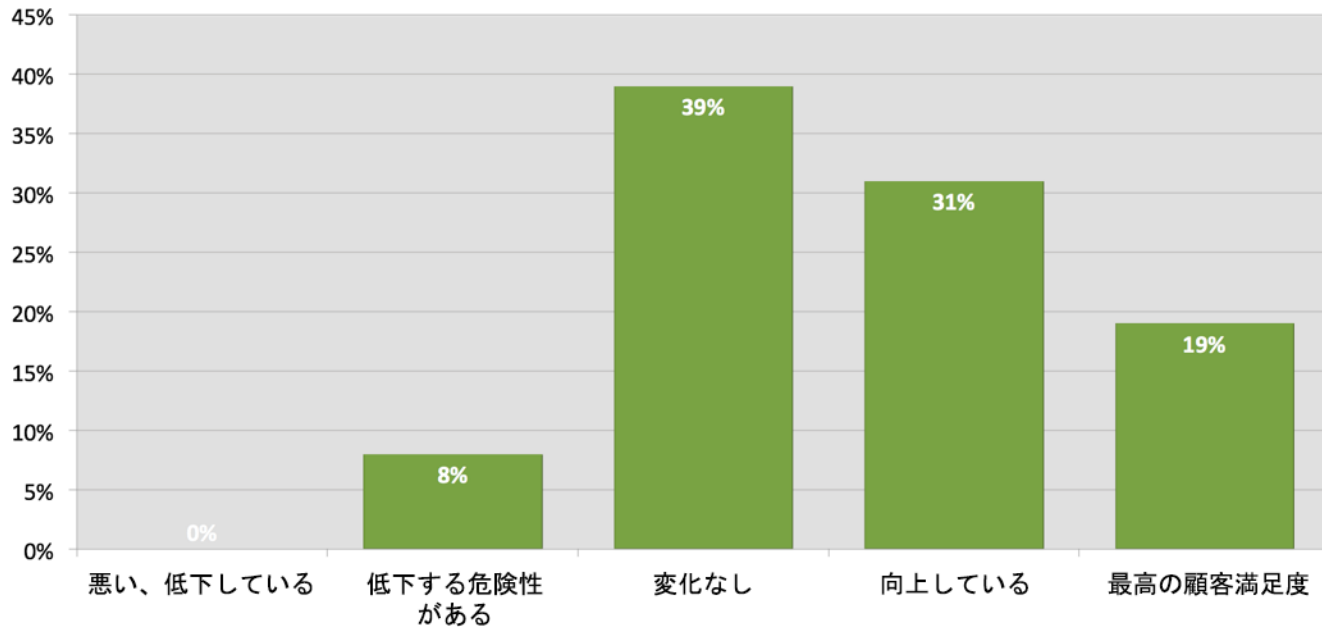
回答者は、カスタマーサポートセンターの姿勢（89%）と競争力（52%）については全般的に肯定的ですが、イノベーションの度合い（26%）とサポート技術（23%）についてはそれほど楽観視していません。

あなたの顧客は現在どのような不満を抱えていますか



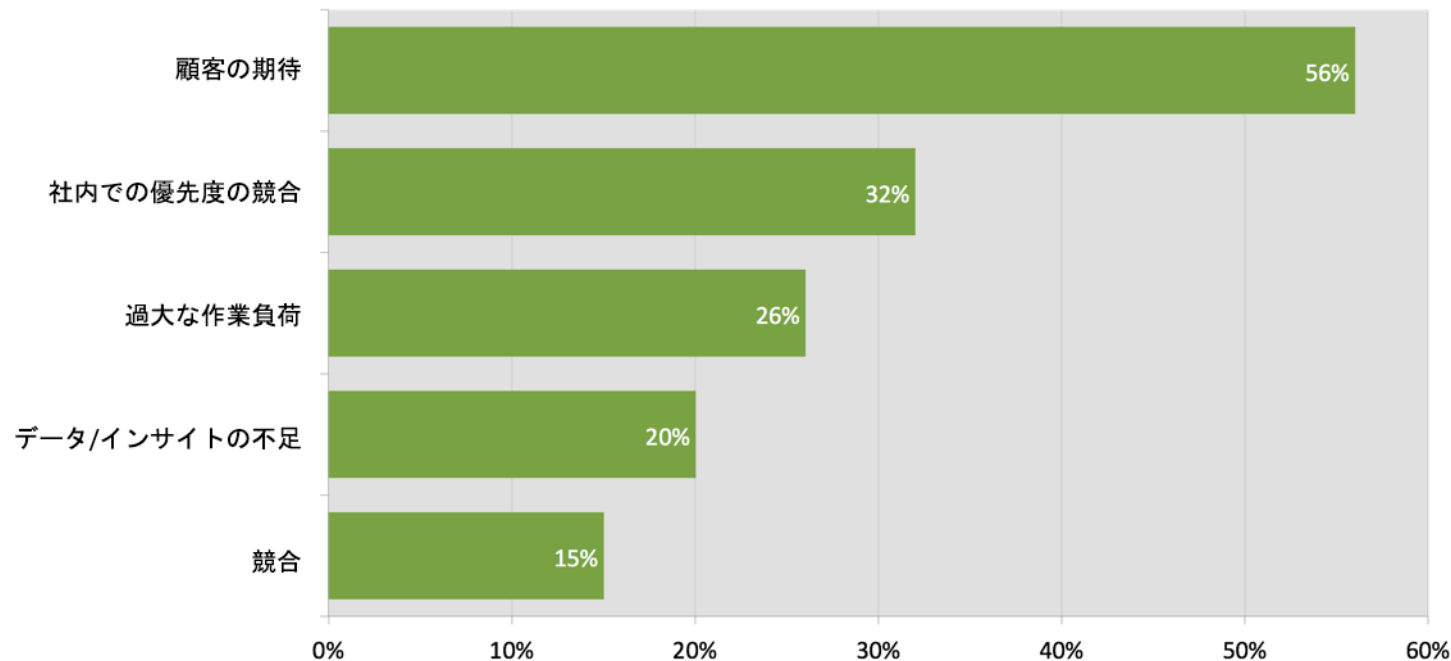
顧客の不満が募る主な要因は、サービスに一貫性がないことです。顧客の不満を引き起こす理由として、主に次の2つが挙げられています。エージェントやチャネルなどによってサービスレベルが異なる（54%）、およびプラットフォーム間でサービスレベルが異なる（39%）。

あなたの顧客満足度スコアはどのような傾向を示していますか



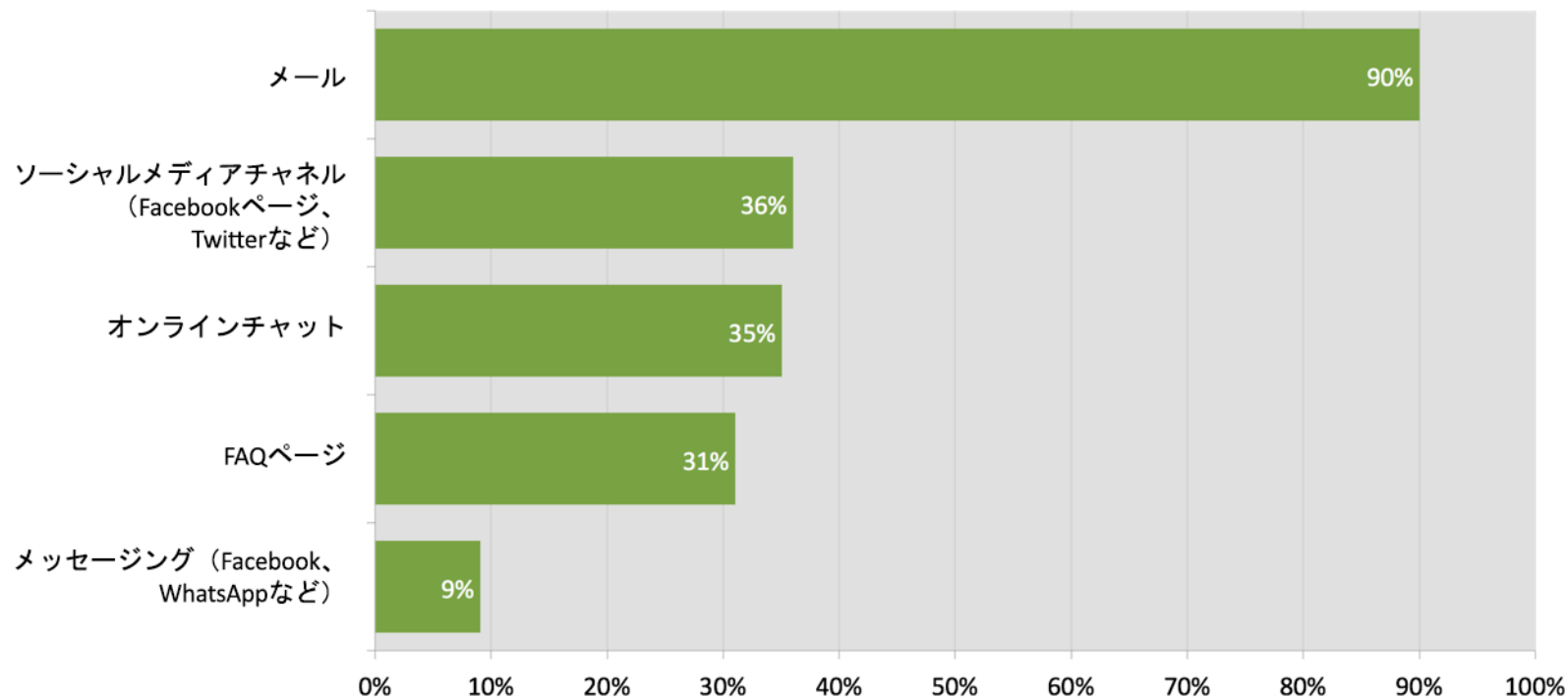
顧客満足度スコアについて、「悪い、低下している」としている回答者はいませんが、最高の評価を付けているのはわずか19%です。

あなたの顧客満足度スコアに影響する要因は何だと思いますか



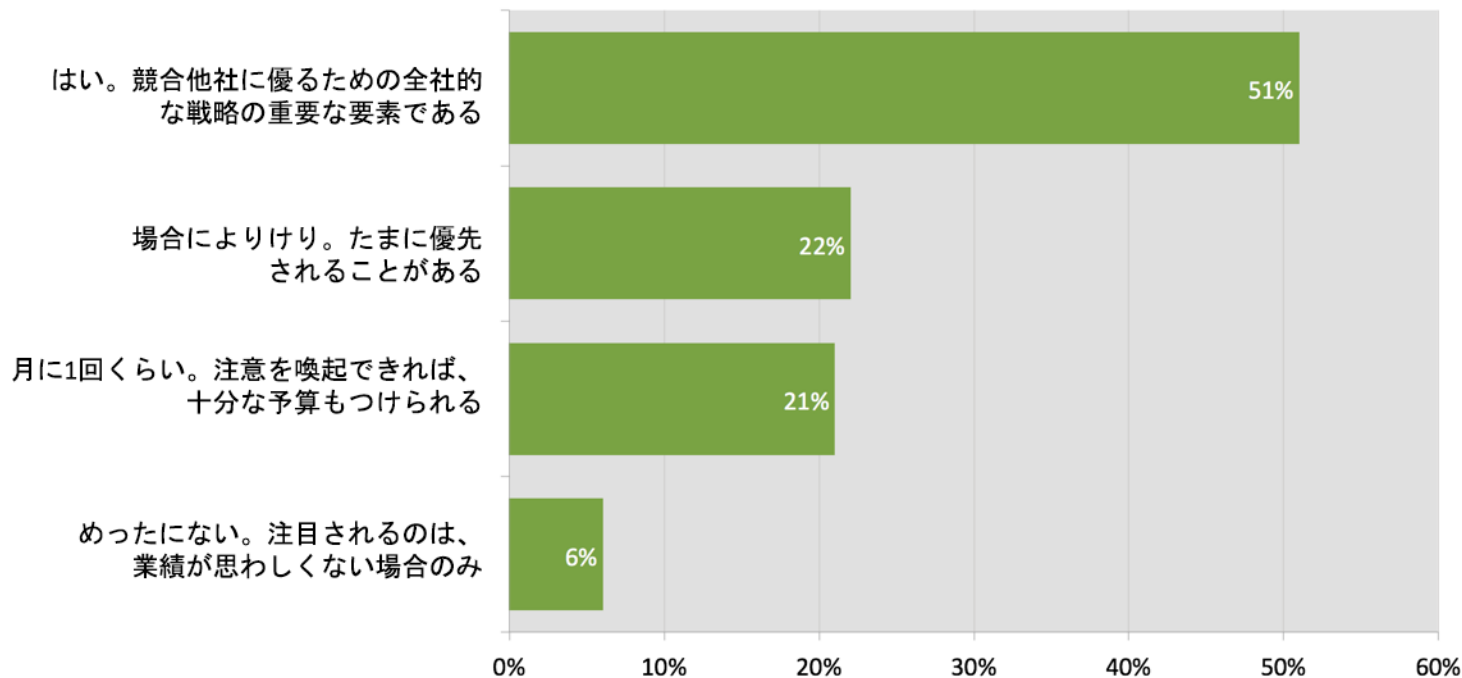
回答者は、顧客満足度スコアに及ぼす最大の要因を顧客の高い期待（56%）にあるとしています。これは、社内での優先度の競合（32%）や過大な作業負荷（26%）などの要因による影響をはるかに上回ります。

顧客は問い合わせの際にどのような手段を使用しますか



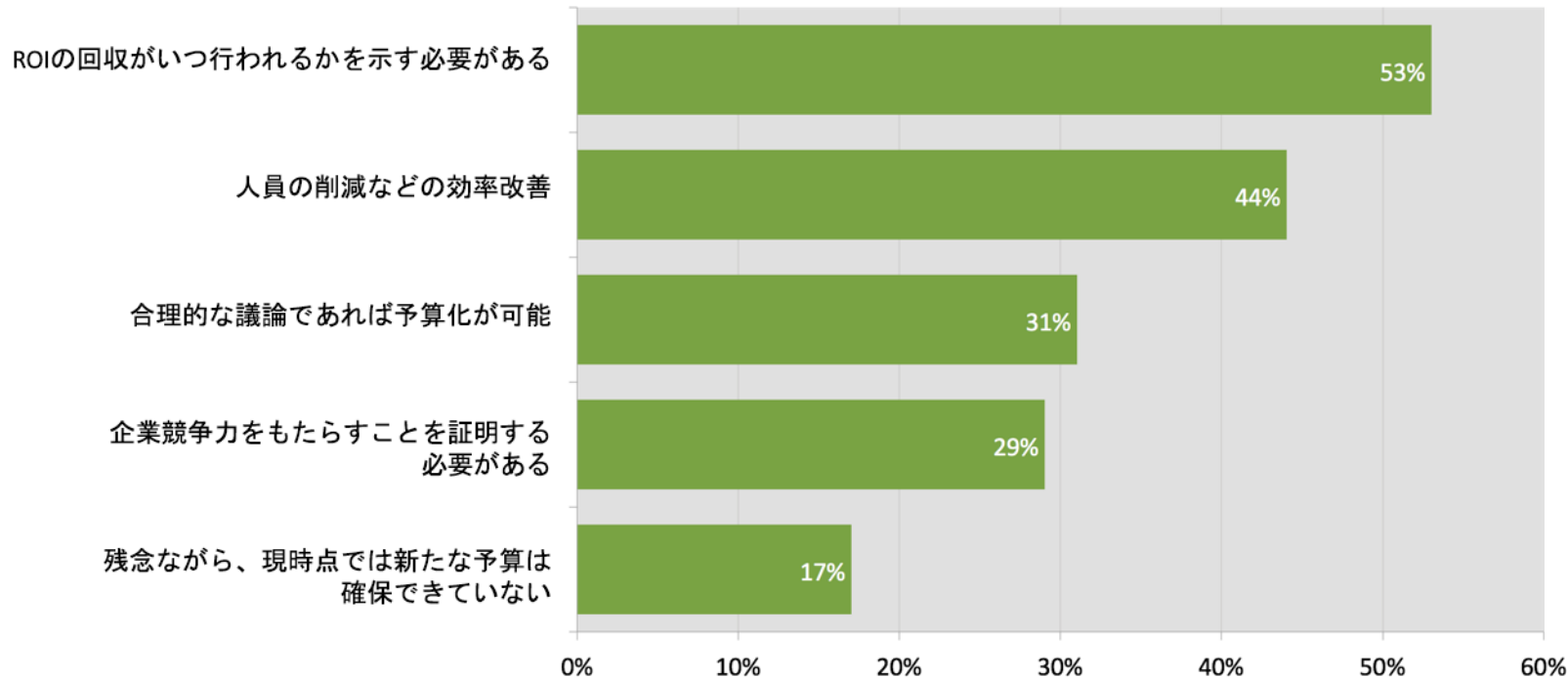
ほとんどのカスタマーコールセンターが、顧客からの問い合わせ手段としてメールに依存しています。

あなたの組織のトップは、カスタマーサービスが競争力をもたらすと考えていますか



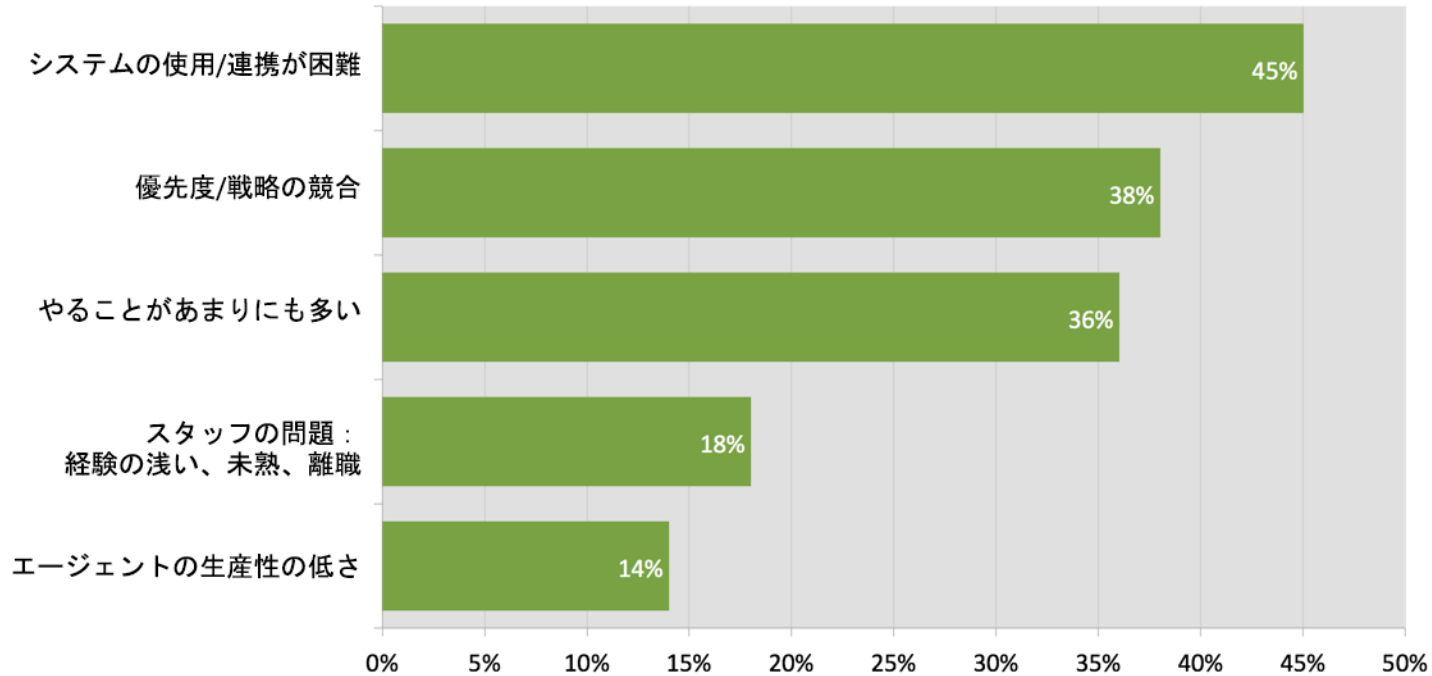
企業トップが企業競争力を左右する要素としてのカスタマーサービスの重要性を認識していると回答した企業は、回答者の51%にのびります。

あなたの部署のイニシアチブのために、どのようにして予算を獲得できますか



イニシアチブの予算を獲得する場合、ROIを証明することが最も重要な要素であると回答されています。

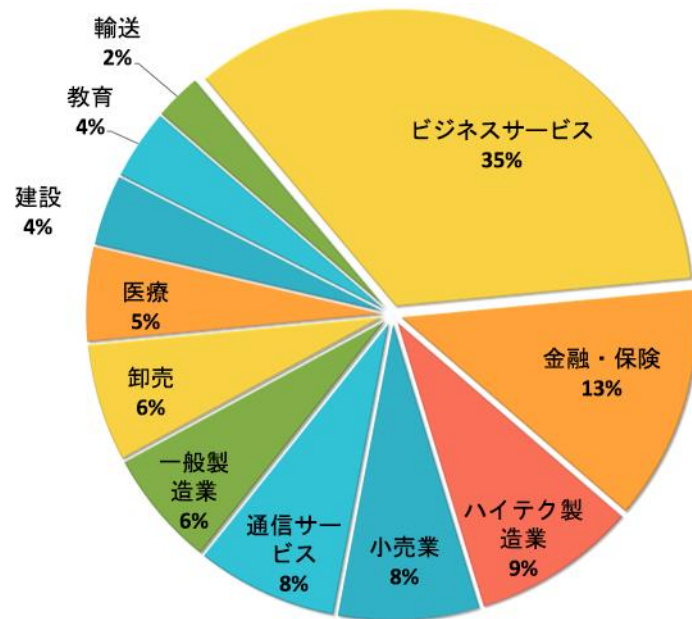
一番の悩みは何ですか



一番の悩み：複雑さ、矛盾、混雑。回答者の主な悩みは、複雑で柔軟性のないシステム（45%）、相反する戦略（38%）、やることが多過ぎて時間が足りない（36%）などです。

回答者のプロフィール：

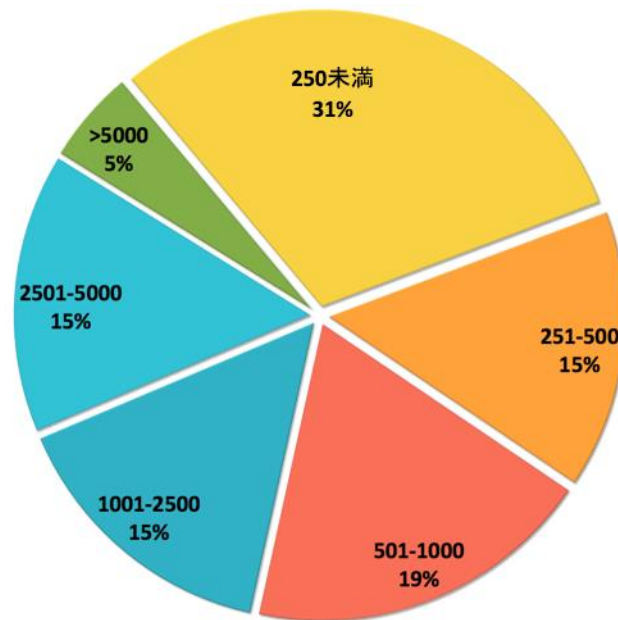
業種



この調査では、回答者はさまざまな業界から幅広く集められました。

回答者のプロフィール：

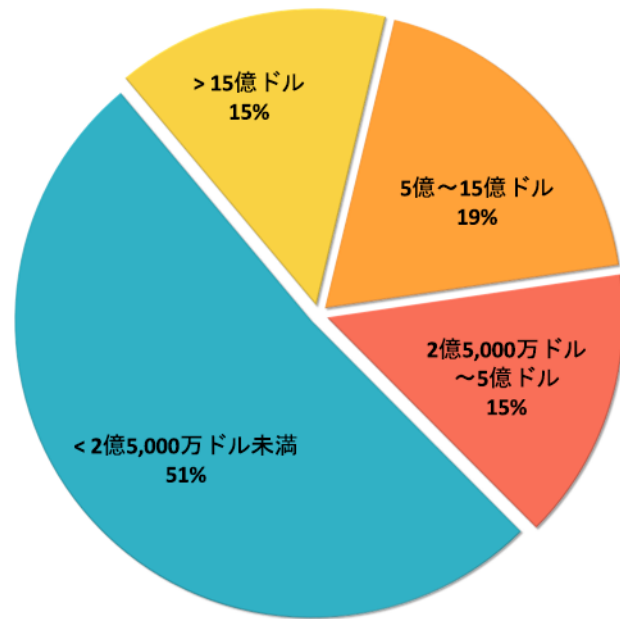
会社の規模（従業員数）



回答者の46%は、従業員が500人未満の組織です。従業員が2,500人を超える組織は20%です。

回答者のプロフィール：

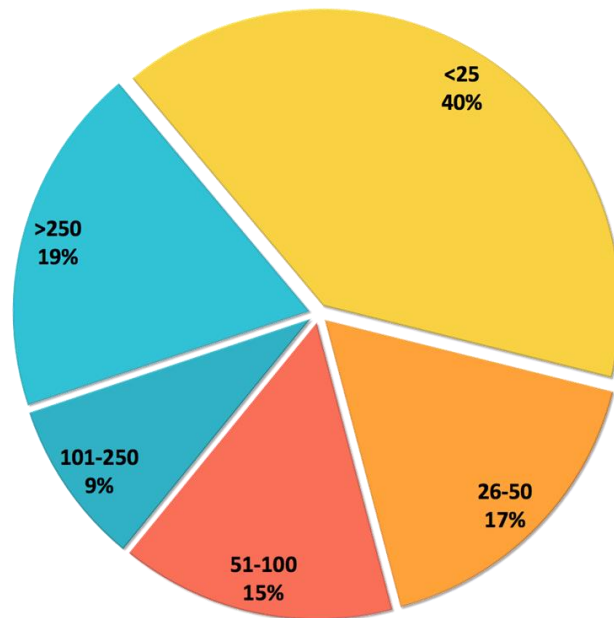
会社の規模（収益）



調査に参加した組織の半数以上が、2億5000万ドル未満の収益を上げています。

回答者のプロフィール：

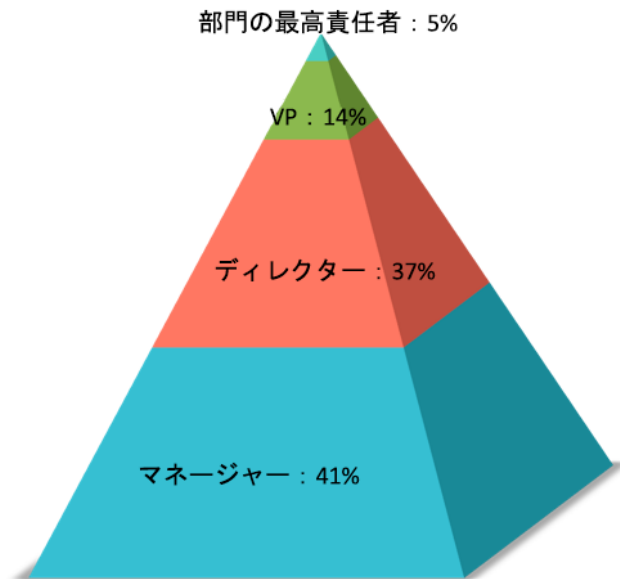
エージェントの総数



調査に回答した組織の40%は、エージェント数が25人未満です。
エージェント数が250人を超える組織は19%です。

回答者のプロフィール：

職位



調査対象者の56%が、組織の役員を務めています。



zendesk