

顧客サポートセンター月次レポート - 製品Xに関する問い合わせ分析

日付: 2025年5月31日 報告者: 佐藤 美咲 (顧客サポートセンター長) 対象期間: 2025年5月1日 - 2025年5月31日

1. 報告概要

2025年5月の製品Xに関する顧客サポートセンターへの問い合わせ件数は、前月比で10%増加しました。特に懸念されるのは、問い合わせ総数の30%が「操作性の複雑さ」に関するものであったことです。本レポートでは、問い合わせ内容の詳細分析と、今後の改善に向けた提案をまとめます。

2. 問い合わせデータの概要

項目	2025年4月	2025年5月	前月比増減
総問い合わせ件数	1,200件	1,320件	+10%
平均解決時間	15分	18分	+3分
顧客満足度	4.2/5.0	3.8/5.0	-0.4

2.1. 問い合わせ内容の内訳 (2025年5月)

問い合わせカテゴリ	件数	割合
操作性の複雑さ	396件	30%
製品の不具合/故障	264件	20%
設定方法に関する質問	198件	15%
アクセサリ互換性	132件	10%
保証・修理について	132件	10%
その他	198件	15%
合計	1,320件	100%

3. 「操作性の複雑さ」に関する詳細分析

3.1. 主な指摘内容

- 直感性に欠けるUI:** 製品Xのインターフェースがユーザーにとって分かりにくく、特定の機能へのアクセス方法が複雑であるとの指摘が多数。
- マニュアルの不備:** 付属の取扱説明書が専門用語が多く、初心者には理解しにくいという意見。オンラインマニュアルやFAQも網羅性が低い。
- 初期設定の難しさ:** 製品購入後の初期設定プロセスが煩雑で、多くの顧客がここでつまづいている。

- **若年層からの具体的な声:**「YouTubeのチュートリアルを見ても理解できない」「アプリとの連携がうまくいかない」「設定画面の項目が多すぎる」など、デジタルネイティブ世代が求める簡便さからかけ離れているとの不満が目立つ。

3.2. サポート業務への影響

- 「操作性の複雑さ」に関する問い合わせは、平均解決時間が他のカテゴリよりも長く、オペレーターの負担が増加している。
- これにより、全体の平均解決時間が延び、顧客満足度の低下に繋がっている。
- 特に、電話での問い合わせでは、口頭での説明が困難なため、解決に至るまでに多くの時間を要している。

4. 懸念事項とリスク

- **顧客離れ:** 操作性の悪さが原因で、製品Xの利用を諦めたり、競合他社製品へ乗り換えたりする顧客が増加する恐れがある。
- **ブランドイメージの悪化:** 操作性の悪さに関する口コミがSNSなどで拡散され、製品Xひいては企業全体のブランドイメージに悪影響を及ぼす可能性がある。
- **サポートコストの増加:** 問い合わせ件数と平均解決時間の増加は、サポートセンターの運営コストを直接的に押し上げる。
- **新規顧客獲得への影響:** 既存顧客の不満が新規顧客の購入意欲を低下させる要因となる。

5. 今後の対策提案

「操作性の複雑さ」を解消し、顧客満足度を向上させるため、以下の対策を提案します。

1. UI/UXの改善要望の製品開発部門への伝達:

- 今回のレポートを基に、製品開発部門に対し、製品XのUI/UXの抜本的な改善を強く要望する。
- 特に、初期設定の簡素化、主要機能へのクイックアクセス、視覚的に分かりやすいインターフェースへの改修を優先的に検討するよう働きかける。

2. 分かりやすいマニュアル・FAQの作成:

- 顧客サポートセンター主導で、既存のマニュアルやFAQを「顧客目線」で見直し、専門用語を排除し、図解を多用した分かりやすいコンテンツに刷新する。
- 動画チュートリアル of 拡充も並行して進める。

3. サポート体制の強化とトレーニング:

- オペレーター向けに、操作性に関する問い合わせ対応の専門トレーニングを実施し、解決時間の短縮を図る。
- 特に複雑な問い合わせに対しては、リモートアシスタンスツールの導入も検討し、視覚的なサポートを可能にする。

4. 顧客フィードバックの収集と分析の強化:

- 問い合わせ内容のカテゴリをさらに細分化し、具体的な問題点を特定しやすくする。
- アンケートやインタビューを通じて、より深い顧客の声を定期的に収集し、製品改善に繋げるフィードバックループを強化する。

5. プロアクティブな情報提供:

- 製品Xのアップデート情報や、よくある質問に対する解決策を、メールマガジンやWebサイトで積極的に発信し、問い合わせ件数の削減を目指す。

6. 次回報告

本件に関する進捗は、次回の月次会議にて改めて報告します。特に、製品開発部門からのUI/UX改善計画の提示を期待します。

以上