

使い方疑問解決は“ネット上のコミュニティ”がお役立ち！ 「パソコンや家電などうまくいかない、困った！」 今、求められる“解決の頼もしい切り札”

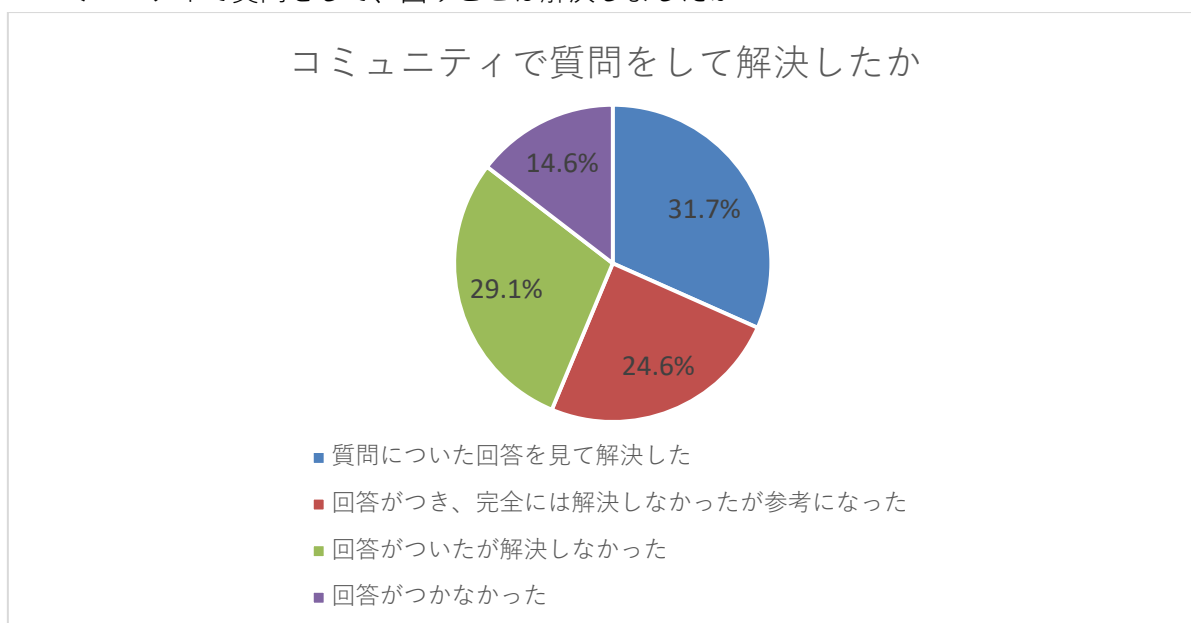
■調査実施要領と結果のポイント

オウケイウェイヴ総研は、PCやスマホなどの通信機器や電化製品の使い方に関する疑問を、利用者同士で解決する「ネット上のコミュニティ」のユーザーにアンケートを実施した。（2018年10月10日～12月3日にて実施。有効回答件数441件）
その結果、およそ8割の人が、製品やサービスに関する困りごとの解決のために、使い方に詳しい人が参加している「利用者同士で解決を目指すネット上のコミュニティを用意してほしい」、と考えていることが分かった。

■アンケート結果

図1

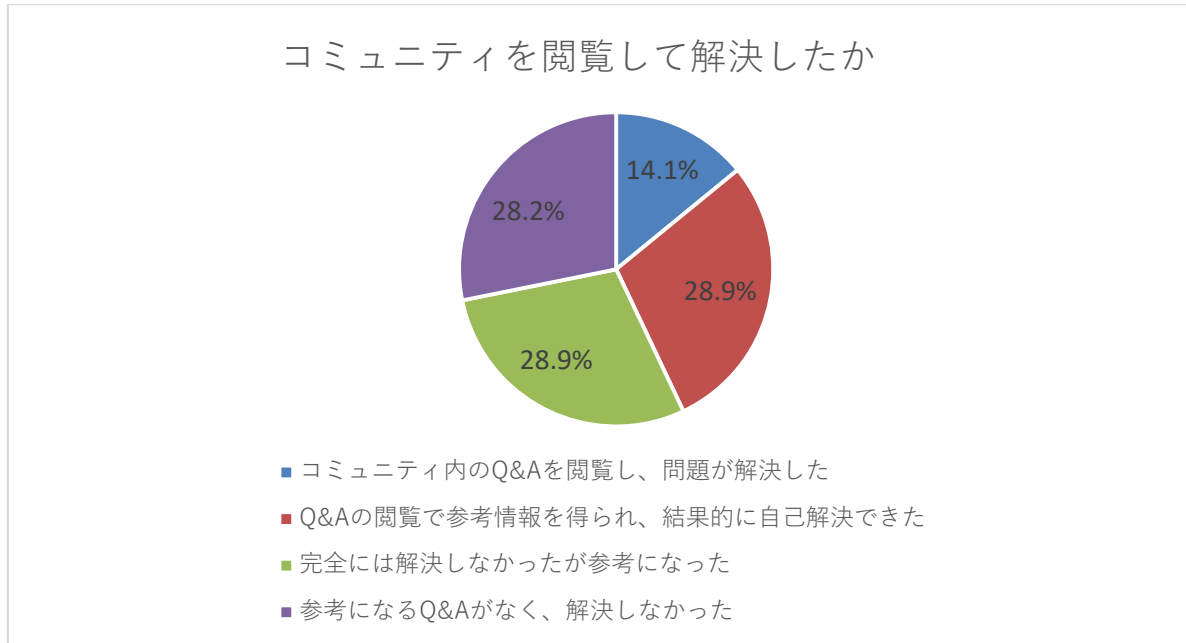
- ・ネット上のコミュニティの質問経験者
コミュニティで質問をして、困りごとは解決しましたか



N=112

図 2

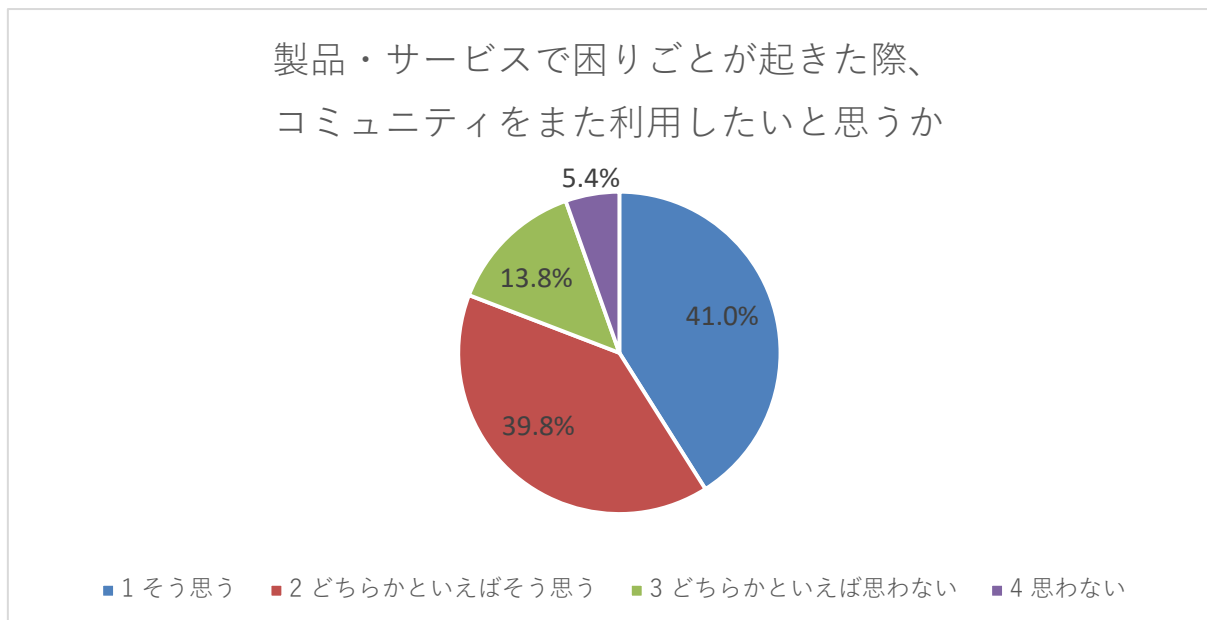
・ネット上のコミュニティの閲覧者
コミュニティを閲覧して、困りごとは解決しましたか



N=142

図 3

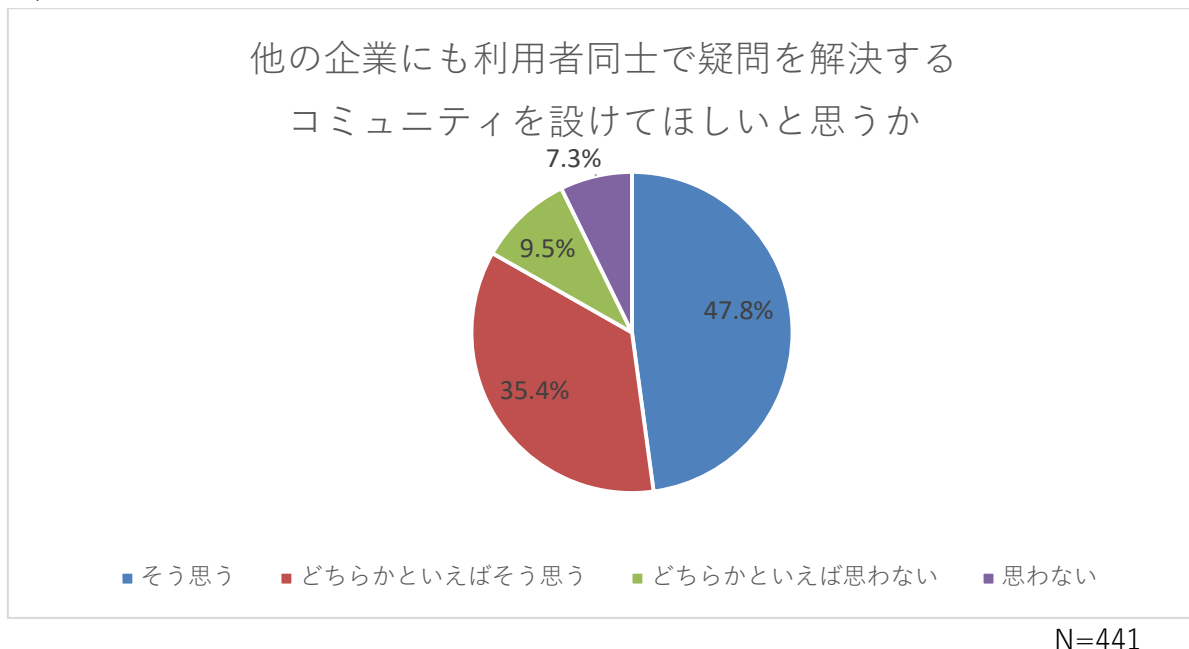
・今後、ご利用の製品・サービスで困りごとが発生した際、ネット上のコミュニティをまた利用したいと思いますか？



N=407

図 4

・他の企業にも、このようなネット上のコミュニティ（利用ユーザー同士で疑問を解決する場）を設けてほしいと思いますか？



■まとめ

PCなどの電化製品の使い方に関して、ネット上のコミュニティで質問した人のうち、半数以上が「解決した」、または「参考になる回答を得られた」と答えている。（図1）また、コミュニティの閲覧者では、困りごとの解決を目的としてコミュニティに訪れた人のうち、約7割が「解決した」、または「参考になる情報を見つけられた」と答えた。（図2）

一方で、必ずしも解決に至らなかった人がいることも事実だ。

しかしながら、企業が設置しているコールセンターに電話した顧客の約70%が、「事前に企業の公式FAQなどを見ても解決できなかった」という顧客体験をもつ（※出典）ことを考えると、ネット上のコミュニティでの解決率は決して低くはなく、多くのユーザーにとってコミュニティはいわば、“解決のための頼りになるお助けの場”になっている、ということが分かる。

注目する点としては、ネット上のコミュニティで解決できなかったと回答した人も含めた、全体の80.8%の人が、製品やサービスで困りごとがあった際には「コミュニティをまた利用したい」と回答している。（図3）

さらに、アンケート回答者全体の83.2%が「他の企業にも利用者同士で製品・サービスの疑問を解決するコミュニティを設けてほしい」と回答した。（図4）

年末の年賀状印刷などでは、複数の電化製品やソフトウェア、インターネットを自分で使い

こなす必要がある。ところが、操作がうまくいかない時に、プリンターの使い方が原因なのか、インターネットに問題があるのか、ソフトウェア側なのか、製造会社の異なる製品と製品の接続の設定が良くないのか、など、いったいどこが問題なのか分からないケースもあるだろう。

今回のアンケートから、製品やサービスを利用して困った際には、詳しい人がいるネット上のコミュニティでの解決を期待する人が多いことが分かり、ICT時代には企業への問い合わせだけでなく、新たな解決の場が求められていることが明らかになった。

※出典：コールセンター白書 2018