

Asiakaspalvelussa ei vastata

Toimialoista teleala ja lehtimyynä heikoimmat

TNS Gallupin sähköisten asiakaspalveluiden vastaamisaikamittauksessa peräti neljäsosa kaikista asiakaspalveluihin sähköpostitse tai palveluyrityksen kotisivujen kautta lähetetyistä tiedusteluista jää kokonaan vastaamatta.

Toimialoista teleala ja lehtimyynä huonoimmat

Kaikkein huonoiten internetin kautta vastataan telealalla (mobiili), jossa yli puolet kaikista viesteistä jää vastaamatta. Telealan sisällä eri yritysten asiakaspalveluissa ei ollut huomattavia eroja.

Myös lehtimyynissä vastataan keskimäärin vain noin joka toiseen sähköpostitiedusteluun. Lehtimyynissä on myös yrityksiä, joiden asiakaspalvelu vastaa lähes 90 prosenttiin kaikista viesteistä.

Pankkisektorilla jää vastaamatta keskimäärin joka kolmas sähköinen tiedustelu. Myös pankkien keskuudessa on kuitenkin suuria eroja – parhaat vastaavat lähes jokaiseen viestiin ja huonoimmilla jää vastaamatta melkein jokainen viesti.

Muita keskiarvoa heikompia asiakaspalveluja vastausprosentilla mitattuna olivat numeropalvelut, hotellivaraamot, huonekaluliikkeet, laajakaistapalvelut, optikkoliikkeet, automyynti ja asuntomyynti.

Kanta-asiakaspalvelut ja autovuokraamot parhaita vastaajia

Kanta-asiakaspalvelujen asiakaspalvelut vastaavat asiakkaiden tiedusteluihin kaikkein varmimmin. Kauppojen kanta-asiakaspalveluista K-Plussa vastasi mittausjaksolla jokaiseen sähköiseen tiedusteluun. Myös autonvuokrauspalvelut vastaavat viesteihin 90 prosentin varmuudella. Muita lähes yhtä hyvään vastausvarmuuteen yltäneitä toimialoja olivat pelipalvelut, matkatoimistot ja vakuutusala.

Vastausnopeus parantunut

Neljässä vuodessa kaikkien toimialojen viesteihin vastaamisaikojen keskiarvo on laskenut noin viidellä tunnilla 14,5 tuntiin. Kokonaan vastaamattomien viestien osuus kaikista viesteistä on pysytellyt lähes samana vuosien varrella. Viimeisen puolen vuoden mittausjakson ajalla alle kymmenen tunnin vastausajan pääsivät vakuutusyhtiöt, autovuokraamot, asuntomyynti ja automyynti. Sähköyhtiöt sekä laajakaistoja tarjoavat yritykset olivat hitaimpia vastaamaan viesteihin, molemmilla toimialoilla vastaaminen kesti keskimäärin yli vuorokauden.

Tietoa Time to Web Answer -mittauksesta

TNS Gallup on mitannut kuukausittain yritysten sähköisen asiakaspalvelun nopeutta jo vuodesta 2001 lähtien. Mukana on kuukausittain yli 150 asiakaspalvelua yli 20 toimialalta.

Lisätietoja

TNS Gallup Oy

Janne Myyry

Sähköposti janne.myyry@tns-global.com

Puh. 040-8678957 / (09) 613 500

TNS Gallup Oy

TNS Gallup Oy on täyden palvelun tutkimusyritys, jonka strategiset lähtökohdat ovat tutkimusosaaminen, asiakkaiden toimialasektoreiden tuntemus ja testatut, kansainväliset tutkimusratkaisut. TNS Gallup on osa kansainvälistä TNS-konsernia, joka on maailman suurin kyselytutkimuksiin perustuvan markkinainformaation tuottaja, suurin Euroopassa sekä Pohjoismaissa. TNS:llä on toimintaa yli 110 maassa ja yli 14 000 työntekijää. Suomessa henkilöstön lukumäärä on n. 170.