

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——ウォーターサーバー業界

品質・生産性にバラつきが目立つ “不安を払拭できる”対応が重要

宅配水市場は、大手飲料メーカーをはじめ参入企業が多く、競争は激化している。身体に直接摂取する飲料水なだけに、安心して利用できるかが契約獲得のポイント。今回の格付け調査では、Webページ・電話窓口ともに高品質な情報提供で安全訴求に励む企業がある一方、顧客視点に欠けて積極性が感じられない企業もあり、温度差が激しかったようだ。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、ウォーターサーバー（宅配水）業界の問い合わせ窓口格付け調査を行った。

今回は「初めて利用するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ120名がウォーターサーバー各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれに電話した。そのうえで、Webサポートポータル5項目を評価、続けてコールセンター（電話窓口）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

見つけやすく使いやすく センター連携度が高い

Webサポートポータルは、3ツ星3社、2ツ星8社、1ツ星1社と

いう結果で、星なしは該当がなかった。ウォーターサーバー業界のWebサポート評価は、「見つけやすく使いやすい」と「センターとの連携度」が、2015年全業界平均を上回っている。

Webサポートで高評価のところは、情報が十分あり、安心して利用でき、顧客視点のコンテンツで見つけやすく、セルフヘルプ選択肢が多く、コールセンターのオペレータがWebサイトの内容を把握して活用できている。またイメージキャラクターを全面に配して親しみやすさを演出しているところは好印象を得られた。

一方、低評価のところは、文字（テキスト）が多く、情報が分散して見つけにくく、WebページやFAQの検索ができなかったり、センターとの連携が不十分だった

りするところが見られる。

電話対応クオリティが パフォーマンスを左右する

電話対応は、3ツ星2社、2ツ星6社、1ツ星4社という結果で、星なしは該当がなかった。ウォーターサーバー業界は、「初回コンタクト解決率」と「対応時間」が、2015年全業界平均より高い。

クオリティは、顧客に前向き、協力的で、共感ができ、プラスアルファの情報提供ができるところは評価が高い。しかしマニュアルベースの一方的な対応や、聞かれたことだけに答える受け身の対応で積極性がなかったり、共感不足で顧客にあわせきれなかったりするところは評価が低い。また、担当者ごとの品質にバラつきが大きいところも評価を得られていない。

図1 ウォーターサーバー業界のWebサポート評価結果

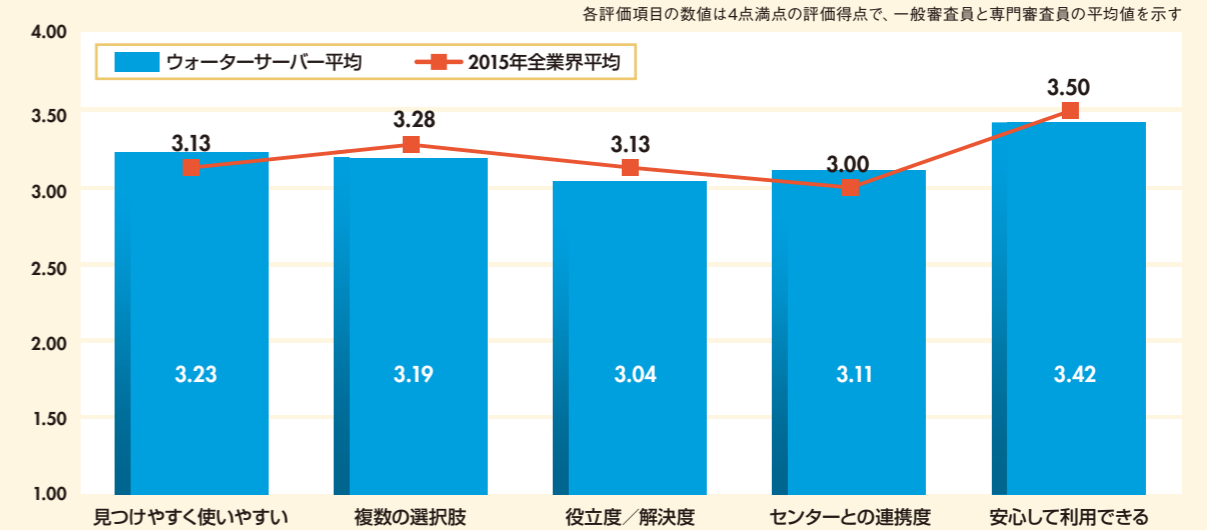
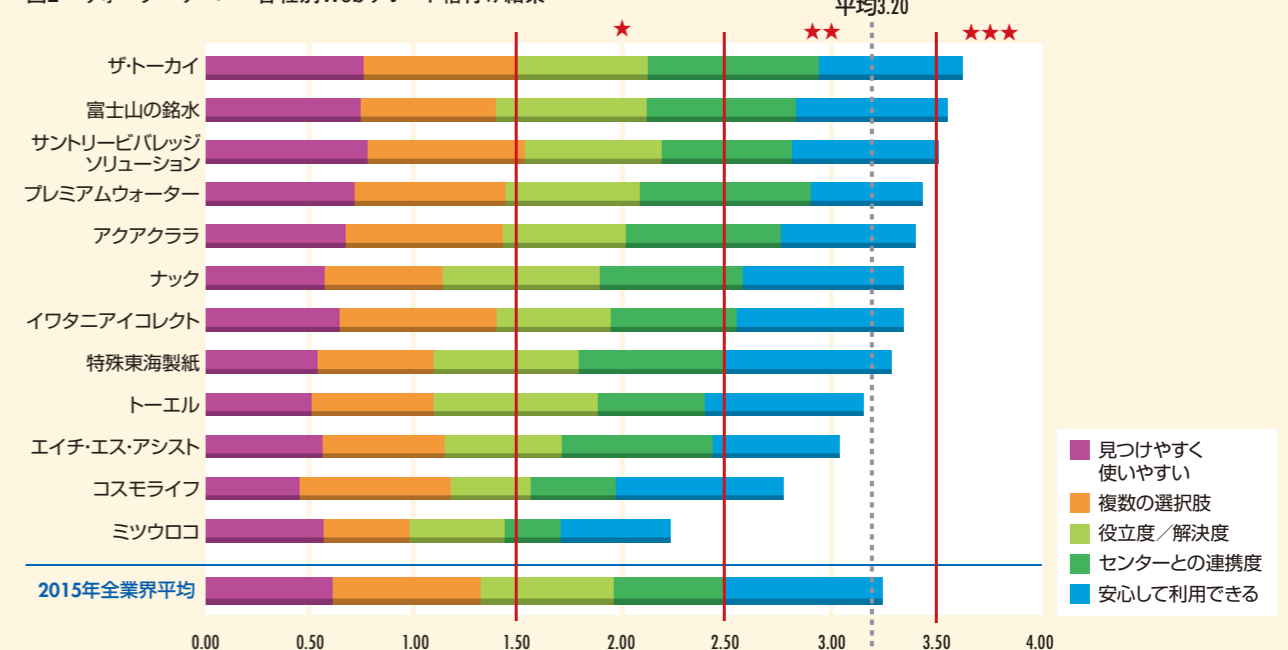


図2 ウォーターサーバー各社別Webサポート格付け結果



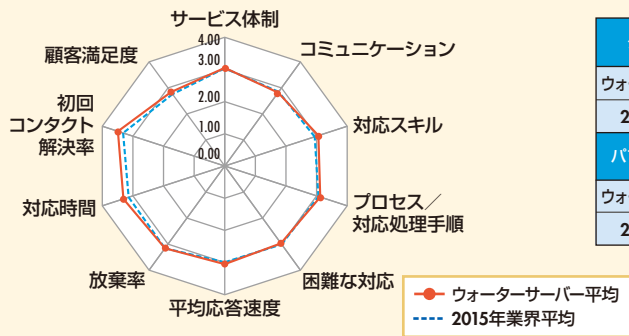
パフォーマンスは、IVRがなくすぐつながるところは良いが、音声ガイダンスが長すぎたり、IVR選択のガイダンスが煩わしかったりするところが見られ、また時間帯によって電話につながりにくい

ところも多くあった。クオリティの高いところはパフォーマンスも高く、短時間で、初回で問題を解決することができ、サービスの良さで満足度も高い。しかしクオリティの低さに起因してパフォーマ

ンスが悪く、顧客満足度が低いところも見られた。

宅配水はあくまでも“水”であり製品の品質に大差はない。いかに安全・安心を説得力を持って訴求できるかが重要といえる。

図3 ウォーターサーバー業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
ウォーターサーバー	3.05	2.82	3.06	3.12	2.97	3.01
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
ウォーターサーバー	3.05	3.16	3.31	3.49	2.84	3.17
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 ウォーターサーバー各社別格付け結果

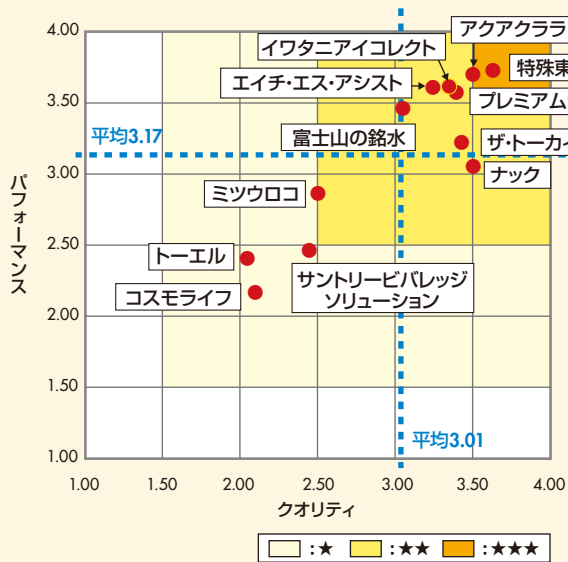
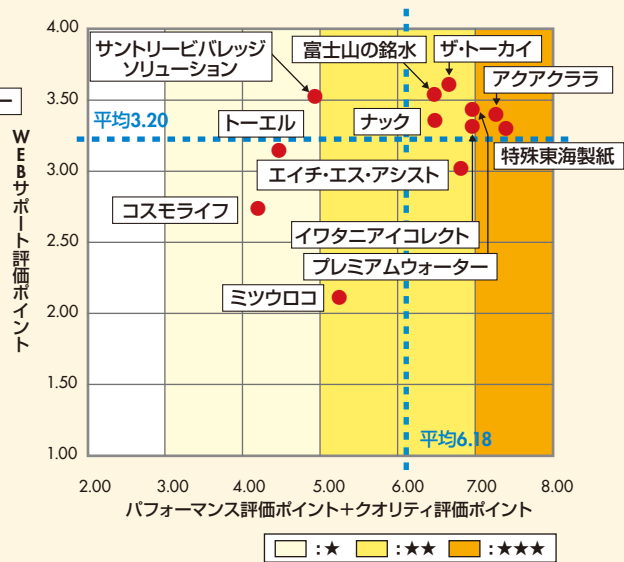


図5 ウォーターサーバー業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アクアクララ: アクアクララお客様センター、イワタニアコレクト(富士の湧水): 富士の湧水受付センター、エイチ・エス・アシスト: お問い合わせ、コスモライフ(コスモウォーター): お電話でのお問い合わせ・ご注文、ザ・トーカイ(うるのん): お電話でのお問い合わせ、サントリービバレッジソリューション(サントリー天然水ウォーターサーバー): お電話でのお問い合わせ新規のお客様はこちら、トーエル(アルビナウォーター): コールセンター、特種東海製紙(BLUEウォーター): ウォーター事業部、ナック(クリクラミオ): クリクラミオお客様サポートセンター、富士山の銘水(フレシャス): フレシャスお客様サポートセンター、プレミアムウォーター: 新規お申し込みの方、ミツウロコ(アクアプラザ): ご注文お問い合わせ

図6 一般審査員の声 (評価コメントより抜粋)

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス	
Web 3ツ星	一見情報満載だがすっきりと整理されていて、各ページ統一感があり利用しやすい。顧客視点に立った情報が多く役に立つ。イメージキャラクターが随所に見られることで、子供がいる家庭でも安心して使用できると思う	電話対応 3ツ星	対応してくれた担当者から、問い合わせをしたことに対する歓迎の気持ちが伝わってくる対応だった。質問にも分かりやすく簡潔に答えてくれ、終始こちらを意識した心地よい対応で申し分ない	回答は素早く適度な時間でほしい情報を入力することができ、またすべて初回コンタクトで解決した。的確で感じのよい対応を受けることができ満足度も高い。もっと知りたい、質問してみようという気になった
Web 2ツ星	ページ自体はシンプルでわかりやすいが、Q&Aは検索機能もなく、確認したい情報に容易にたどり着けない。全体にWebでの解決を促進させるような印象で、電話での問い合わせをさせたくないような意図が感じられた	電話対応 2ツ星	どの担当者もみな元気よく、愛想はよく悪い印象はない。質問に対する回答には自信が感じられず、本当に正しい情報なのかと不安に感じるがあった。情報の正確性にやや不安が残る	音声アナウンスの声の暗さは気になるが、時間帯や曜日に関係なくすぐに担当者につながる。質問に対する回答も素早く、保留はあったものの適切な時間であった。回答のあいまいさから全体的な満足度としてはやや低い
Web 1ツ星	とくにコンテンツが豊富というわけではないが、シンプルに必要な情報がまとめられている。選ぶ理由を列挙するなど他との比較もしやすくアピールできているが、センターは水の質問がくること自体わかっていないほど連携がとれていない	電話対応 1ツ星	ウォーターサーバーを検討していることに対する歓迎の雰囲気は感じられず、終始事務的な対応だった。一問一答なので、プラスで情報を得られるわけではなく、また共感が少ないので不安も払拭されていない	音声応答がやや長く感じる。通話時間は適切であるが、その時間の中で有益な情報を得られたというわけではなく、これ以上質問する気にはなれないと思って質問しなかったため、解決しないこともあった