

飲料業界格付け評価の結果

• Webサポート評価結果 業界平均 3.24

Webサポート 評価項目	見つけやすく 使いやすい	複数のセルフヘルプ 選択肢	役立度/解決度	センターとの連携度	安心して利用できる
スコア	3.16	3.44	2.94	3.10	3.55

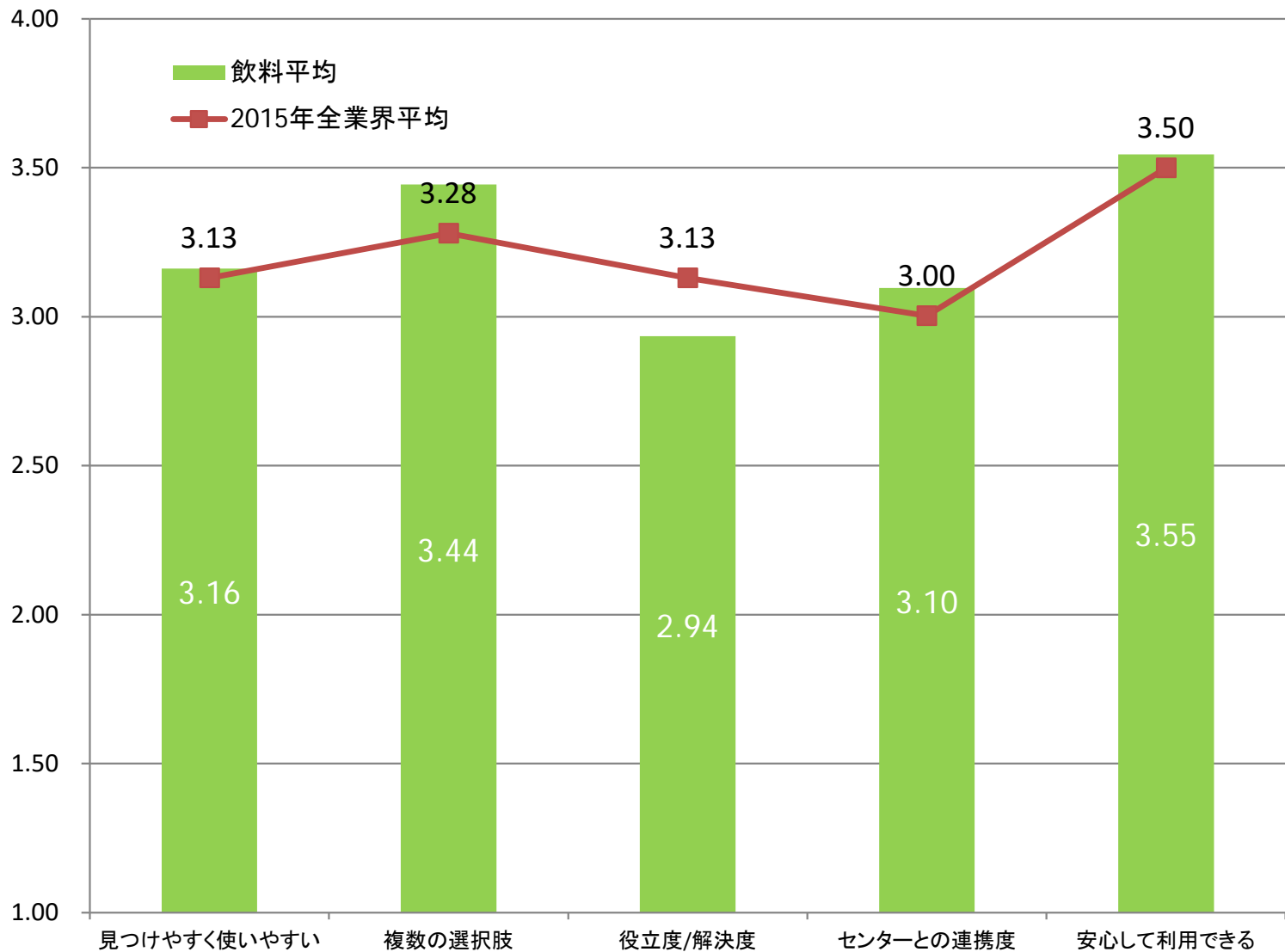
• クオリティ評価結果 業界平均 3.24

クオリティ 評価項目	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
スコア	3.20	3.24	3.18	3.22	3.34

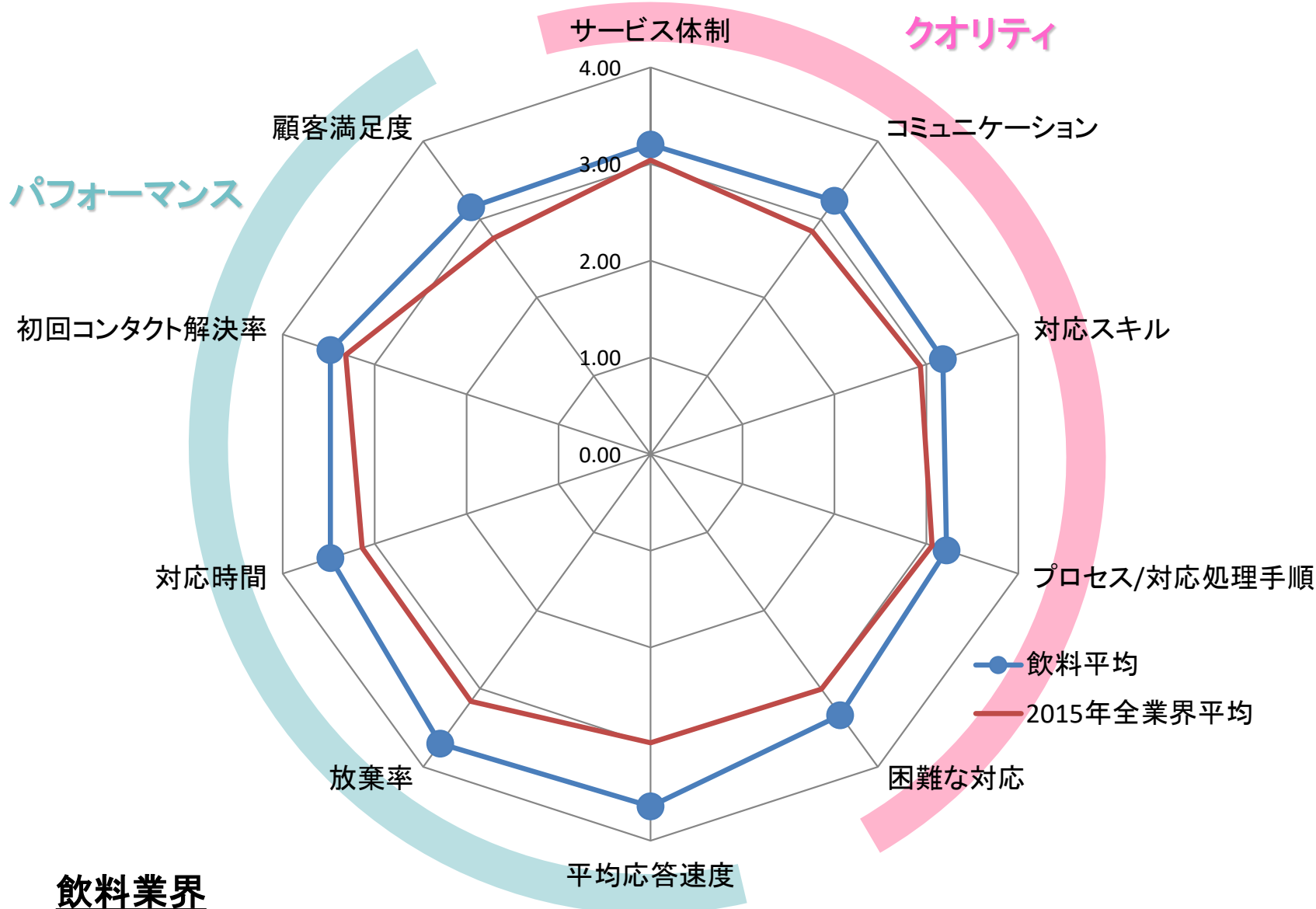
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.49

パフォーマンス 評価項目	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
スコア	3.65	3.70	3.48	3.48	3.16

飲料業界格付け評価の結果 (Webサポート)



飲料業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



飲料業界

- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星11社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。飲料業界のWebサポートは、2015年全業界平均に比べて、複数の選択肢は高いが、役立度/解決度は低い。
- Webサポートは、シンプルで見つけやすく探しやすい、顧客の声が反映されており、チャット、コミュニティなど含めサポート選択肢が豊富なところが多い。また会社への信頼から安心して利用できるとの声も複数あった。一方評価の低いところは、Web上の情報量が少なく十分解決できない、サポート選択肢が少ない、Q&Aが使いにくく文字が多く、また検索してもヒットしないと報告された。またセンター連携では担当者がWebを把握できていないところもあり、Webサイトを活用してセンター連携できるところはわずかである。Webの目的がどちらかといえば楽しみながら利用できるマーケティング主体で、顧客サポートではないところも多い。
- 電話対応は、**三つ星4社、二つ星10社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。飲料業界は、すべての評価項目が2015年全業界平均より高い。
- クオリティは、高評価のところは、歓迎感があり協力的かつ積極的で、顧客の話を聞く姿勢が取れており、顧客に合わせた共感や相槌、親近感ある対応ができる。またプラスアルファの情報提供もありプロらしい対応ができる。低評価のところは、担当者のばらつきが大きく、一問一答で、マニュアル対応で、顧客ニーズを掘り下げず消極的で、顧客に寄り添う親身な対応が感じられない。一方的な対応や切り急ぐところもあった。
- パフォーマンスは、IVRなくすぐにつながるところが多く、初回コンタクトで解決でき、通話時間も適切である。そして顧客中心に対応できプラスアルファの情報提供ができるところは顧客満足度も高い。一方クオリティが影響してパフォーマンスが低く、真のニーズに対応できず顧客満足度が低いところもあった。なお時間帯によりつながりにくいとか、携帯電話拒否や非通知拒否及びその理由が不明なところもマイナス評価となっている。