

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 3.36

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	3.13	3.29	3.32	3.37	3.70

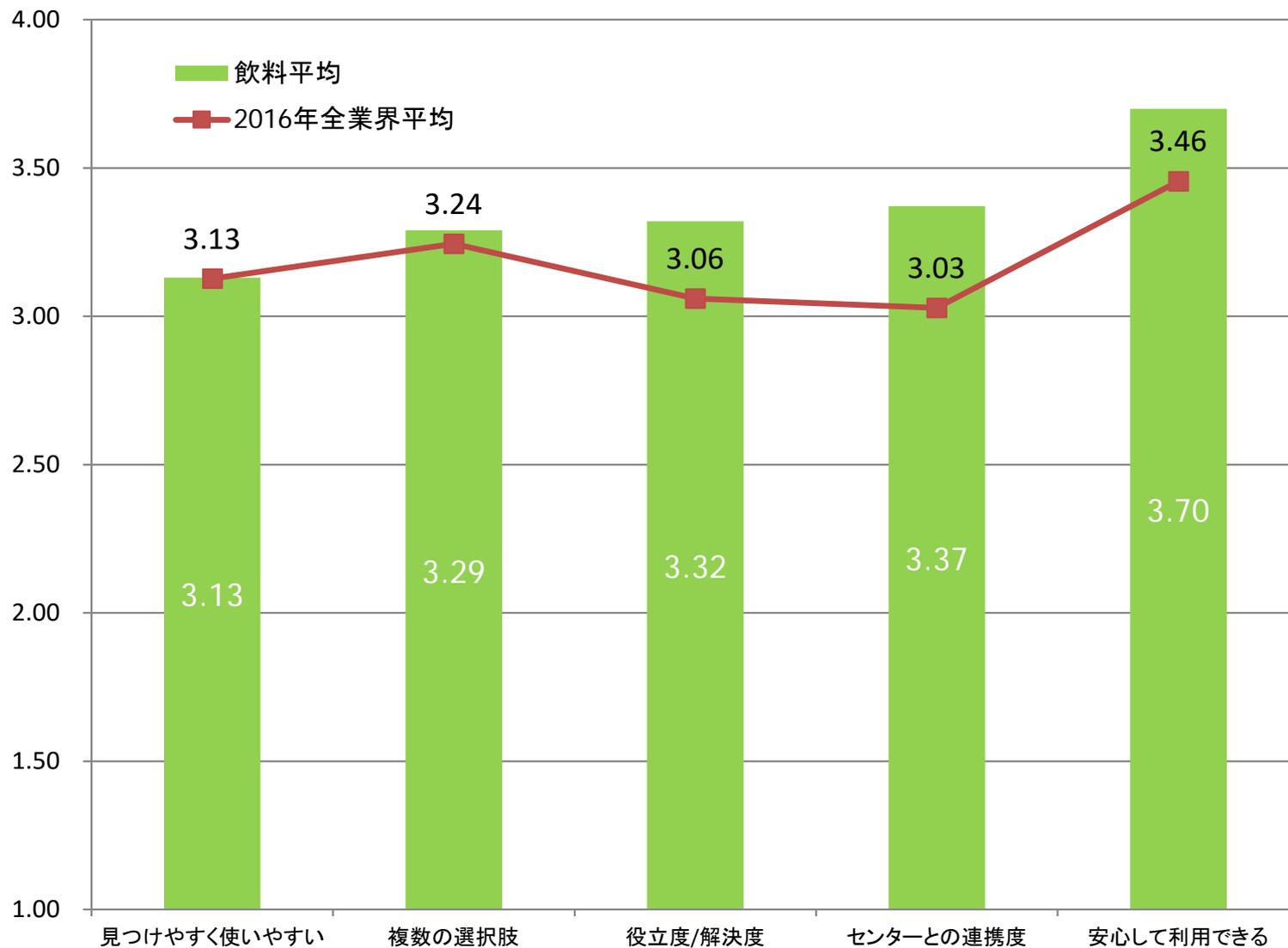
• クオリティ評価結果 業界平均 3.32

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	3.56	3.20	3.19	3.31	3.34

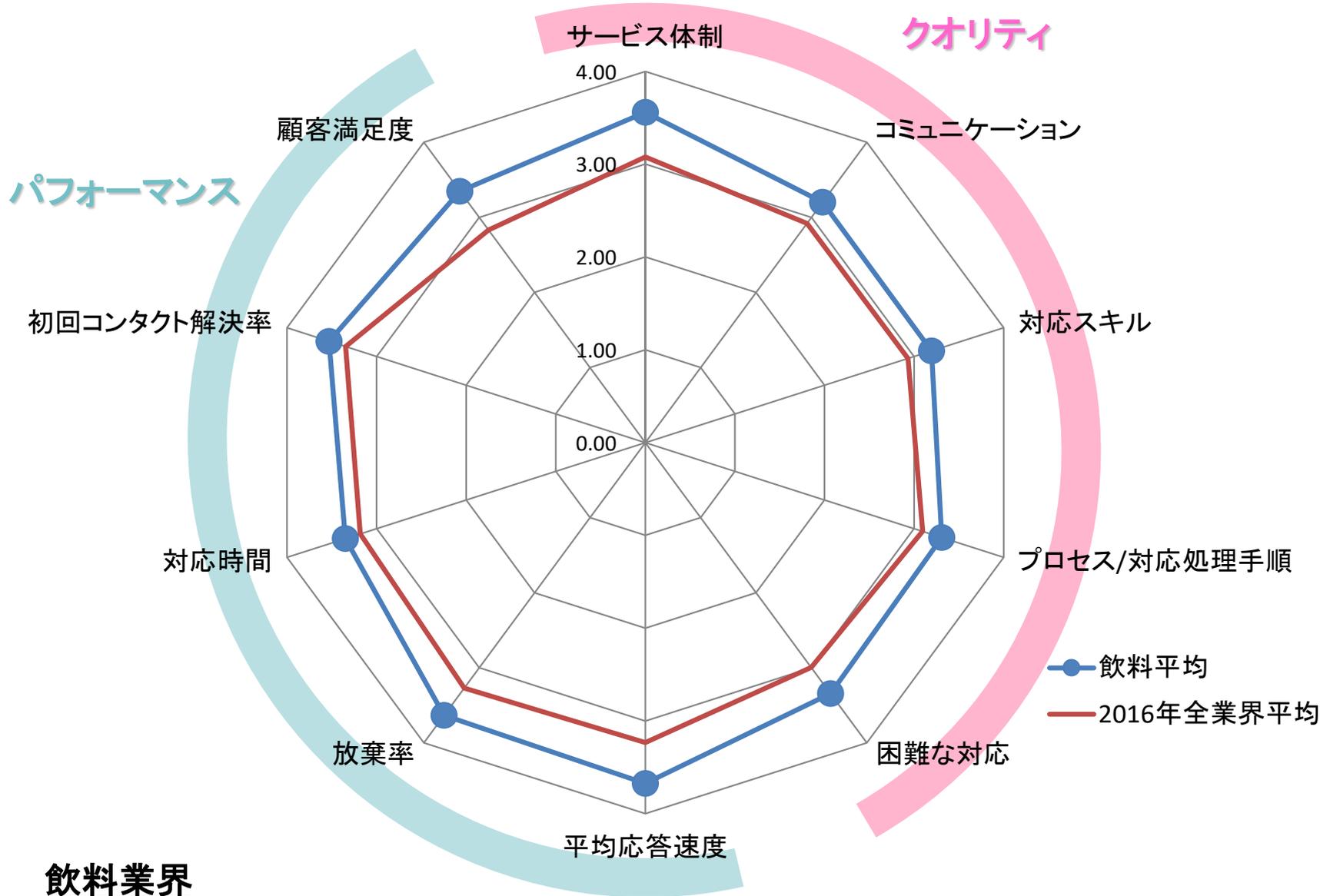
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.51

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	3.67	3.63	3.35	3.53	3.35

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)



- Webサポートは、**三つ星6社、二つ星8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、役立度/解決度、センターとの連携度、安心して利用できる、の3項目が2016年全業界平均より評価が非常に高い。
- Webサポートでは、顧客視点で見つけやすく使いやすく、利用しやすいと評価されたところが多い。さらにFAQや製品情報や役立ち情報が豊富で分かりやすく、セルフヘルプ選択肢が多いところも見られた。またWebを利用したセンター連携が良いところや、安心して利用できる記載が高評価のところもあった。一方低評価のところでは、FAQが見つけにくい、センターがWebを十分把握していないといった評価が見られた。
- 電話対応は、**三つ星7社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。飲料業界は、クオリティ、パフォーマンス共に全項目で2016年全業界平均より高い評価を得ている。
- クオリティで高評価のところは、顧客に合わせて対応を進め、信頼できる自信あるプロらしい対応のところが多数みられた。また終始明るくポジティブで、笑顔が感じられ歓迎感があり、協力的、積極的で共感できると評価されたところもあった。またプラスアルファの情報提供が多いところも評価が高い。一方、担当者ごとのばらつきが大きい、顧客に近づけていないのでニーズ対応ができない、マニュアル的、事務的、一問一答対応で積極性がない、保留が多くスムーズでない、といった点は評価を落としている。
- パフォーマンスは、IVRがないところが半数を占め、また電話はいつでもすぐにつながるところが多い。さらにレスポンスよく素早い対応ができ、知識豊富で初回コンタクト解決率が高いところも多い。電話対応に安心感があり問合せ満足度が高いところも複数見られた。しかし番号非通知拒否や、あいまいなままの回答、顧客への配慮不足、ニーズ対応ができないなどで満足度が低いところもあった。ブランドイメージに合っているかどうかポイントになっている。