

食材宅配業界格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 2.98

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	3.10	2.99	2.56	2.85	3.40

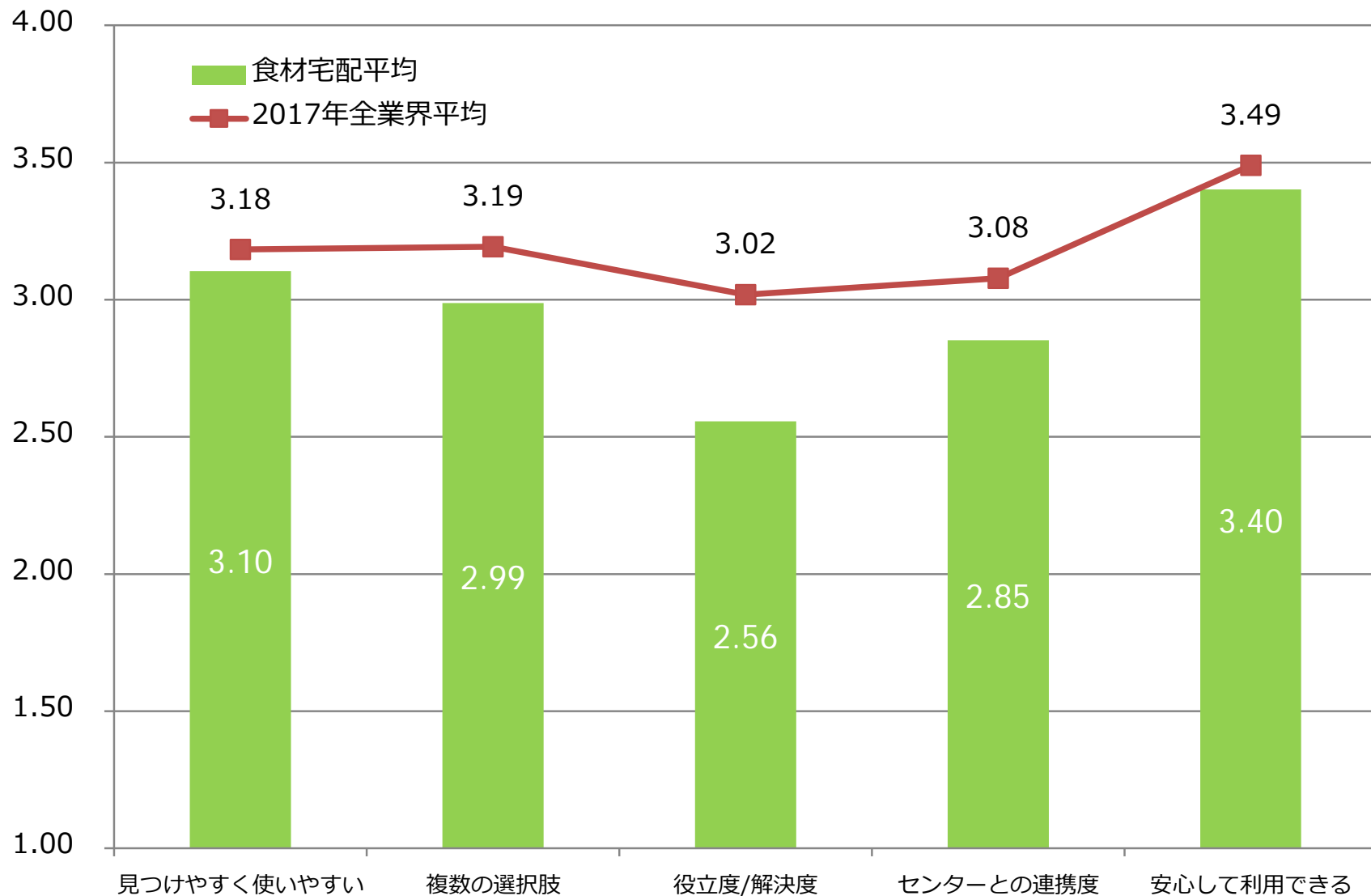
● クオリティ評価結果 業界平均 3.06

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	3.40	3.03	2.88	3.04	2.94

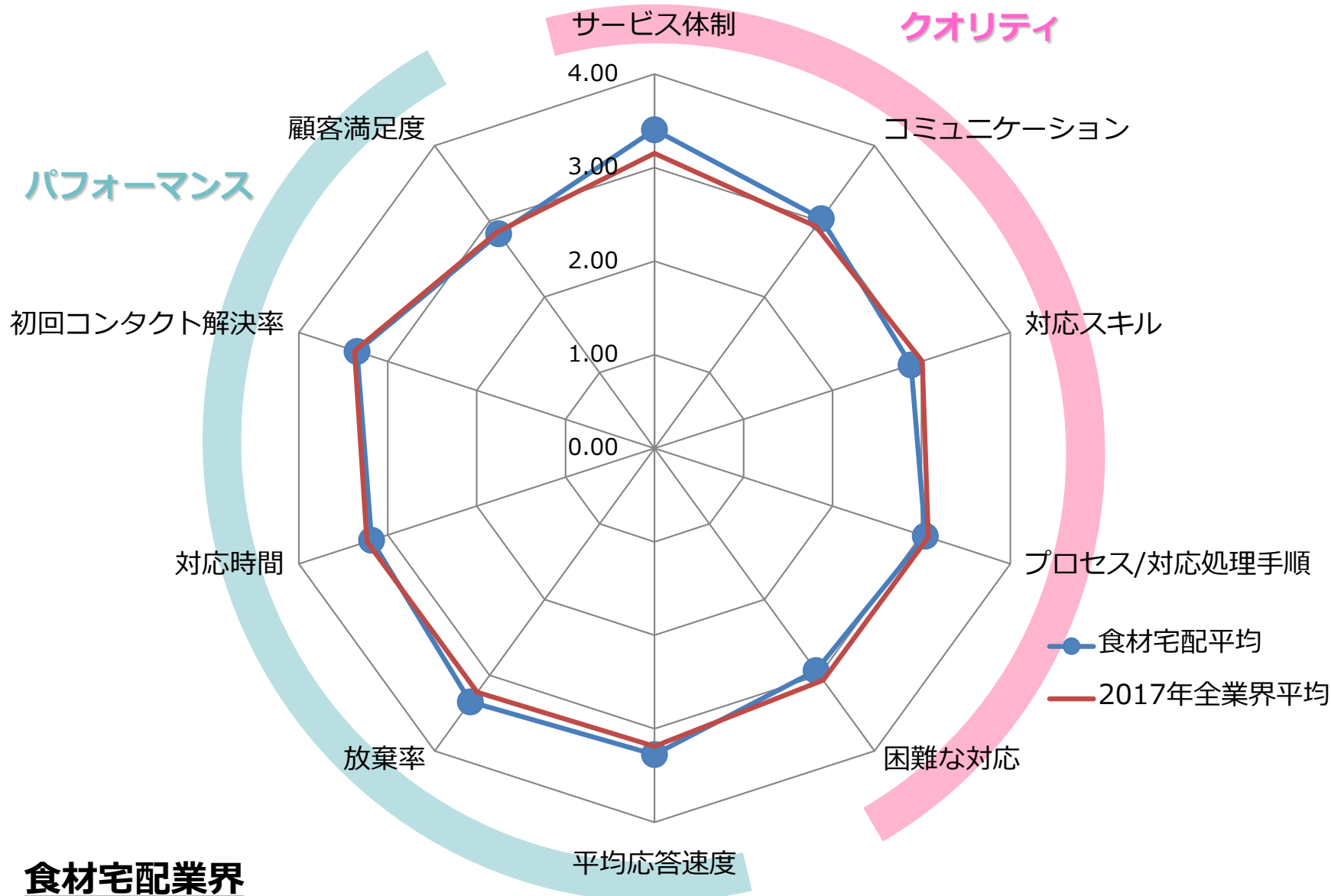
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.20

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	3.28	3.35	3.18	3.34	2.83

食材宅配格付け評価の結果 (Webサポート)



食材宅配格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星2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。食材宅配業界のWebサポートは、すべての評価項目が2017年全業界平均より評価が低い。
- Webサポートで高評価のところは、カテゴリ分けが見やすく、見つけやすく使いやすく利用しやすいWebページが多い。また担当者のWeb連携が良いところも見られた。一方評価の低いところは、FAQの内容や検索機能が不十分であったり、既存顧客向けの情報はあるものの新規顧客向け情報が不足していたりする。また担当者がWeb連携できないところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星6社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。食材宅配業界は、2017年全業界平均と比べて平均応答速度や放棄率といった電話のつながりやすさや、サービス体制は評価が高い。その他の評価項目は2017全業界平均と大きな相違はなかった。
- クオリティで高評価のところは、前向きで積極的で、共感もあり質問しやすく、親しみがわくプロらしい自信ある対応ができる。また顧客に合わせた懐深い対応や、話が弾む親身な対応ができる。評価の低いところは、事務的マニュアル的な対応であったり、担当者ごとのばらつきがあったりするところが多い。また顧客に合わせる柔軟性が低く、顧客一人一人に合わせた対応ができず、顧客ニーズに応えられていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、対応時間や初回コンタクト解決率の評価は高く、顧客視点のプラスアルファの情報提供に満足度が高く、申し込みたくなる対応や説明であるとの声もあった。しかし評価の低いところは、IVR選択肢が多く音声ガイダンスが長かったり、音声ガイダンスが分かりにくかったりするところもあった。またクオリティが影響して顧客ニーズがつかめず対応に時間がかかるところや、通り一遍の対応や、顧客の質問に十分答えられないので満足度が低いところも見られた。