

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 3.35

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	3.30	3.27	3.22	3.21	3.76

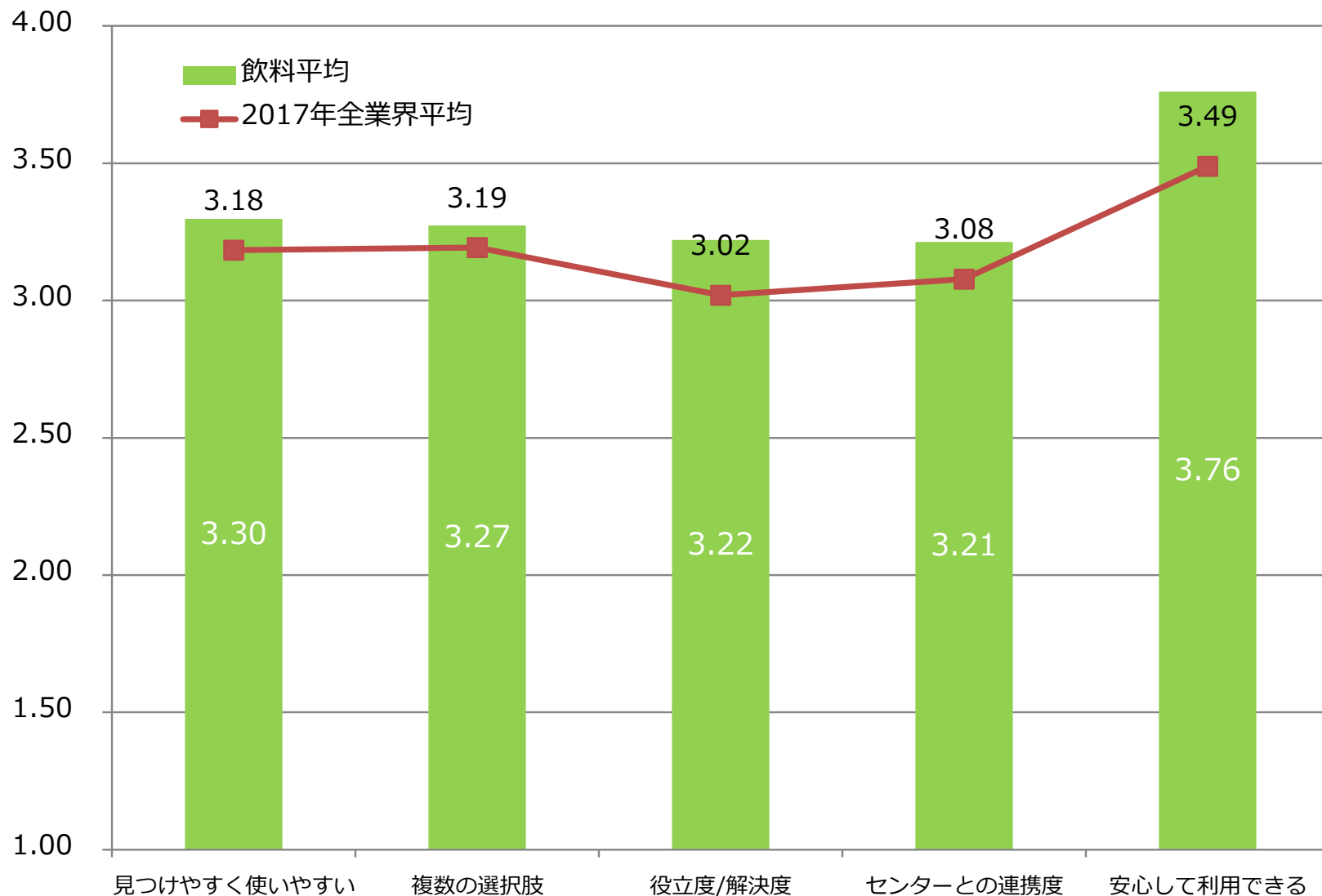
● クオリティ評価結果 業界平均 3.40

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	3.64	3.43	3.25	3.34	3.33

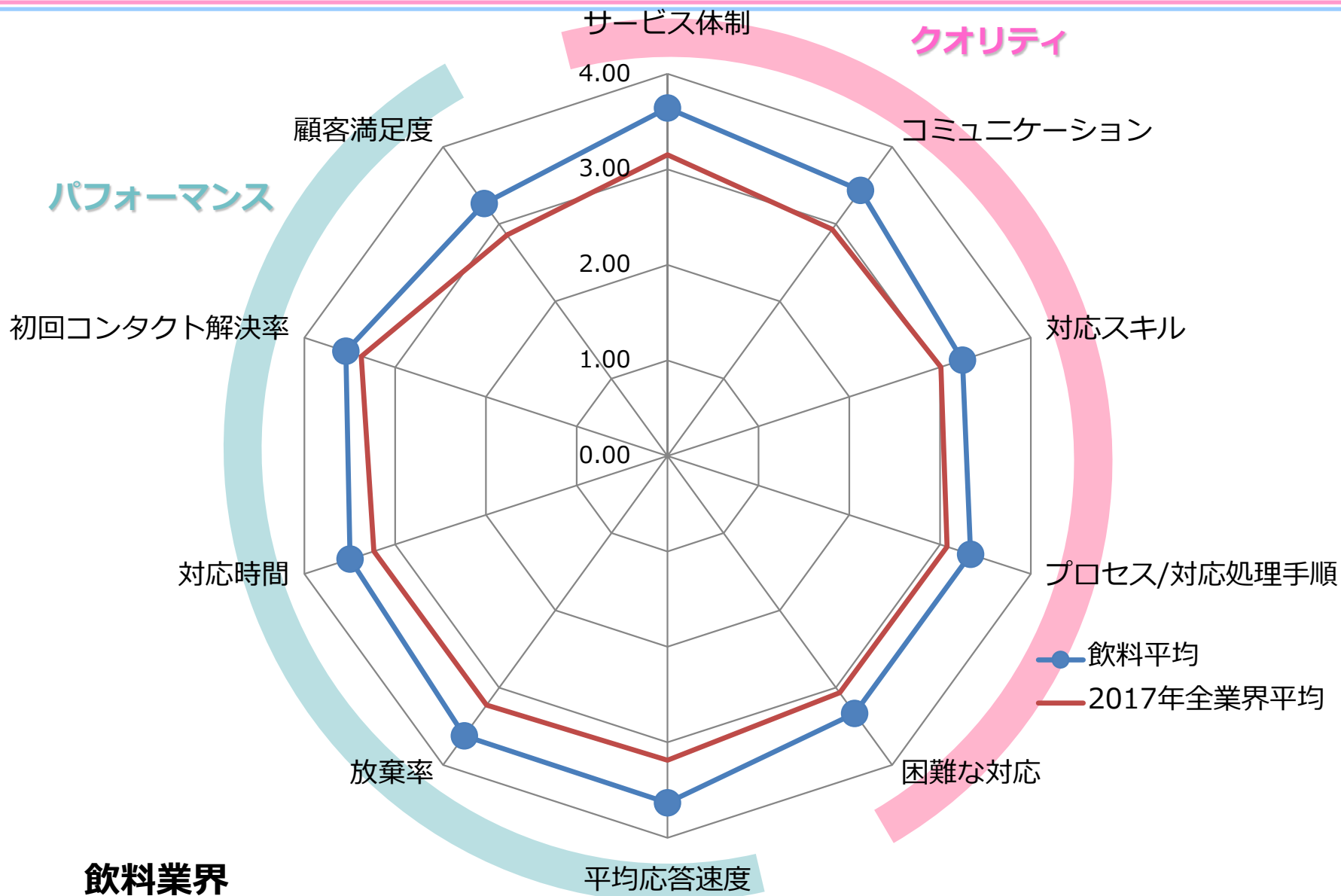
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.51

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	3.63	3.62	3.50	3.54	3.27

飲料格付け評価の結果 (Webサポート)



飲料格付け評価の結果 (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3社、二つ星9社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2017年全業界平均と比べて、すべての項目で評価が高い。
- Webサポートで高評価のところは、分かりやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が多く、顧客を大切にする企業姿勢や顧客への配慮が感じられ、安心して利用できるところが多い。一方低評価のところは、見つけにくく使いづらく、Webを把握していない担当者がいたり、Webを活用したサポートはなかったりする。
- 電話対応は、**三つ星8社、二つ星4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、2017年全業界平均と比べてクオリティ、パフォーマンス共にすべての項目の評価が非常に高い。
- クオリティで高評価のところは、積極的なプラスアルファの情報提供ができ、レスポンスの良いポジティブな対応で、顧客に合わせた誠実な対応と共に、知識高くプロらしい対応もできる。低評価のところは、ネガティブな印象があり、担当者のばらつきが見られ、また機械的、事務的な対応に感じられるところがある。
- パフォーマンスで高評価なところは、IVRなく担当者にすぐにつながり、対応時間、初回コンタクト解決率も良いところが多い。また顧客に合わせた回答や責任を持った対応で、信頼度が高く満足度も高い傾向が見られた。一方番号非通知はつながらなかったり、自動音声が高すぎたりすると満足度は下がり、また事務的や一方的な対応で顧客の感情に配慮できず満足度の低下がみられるところがあった。