

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 3.18

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	3.22	3.09	3.24	2.86	3.51

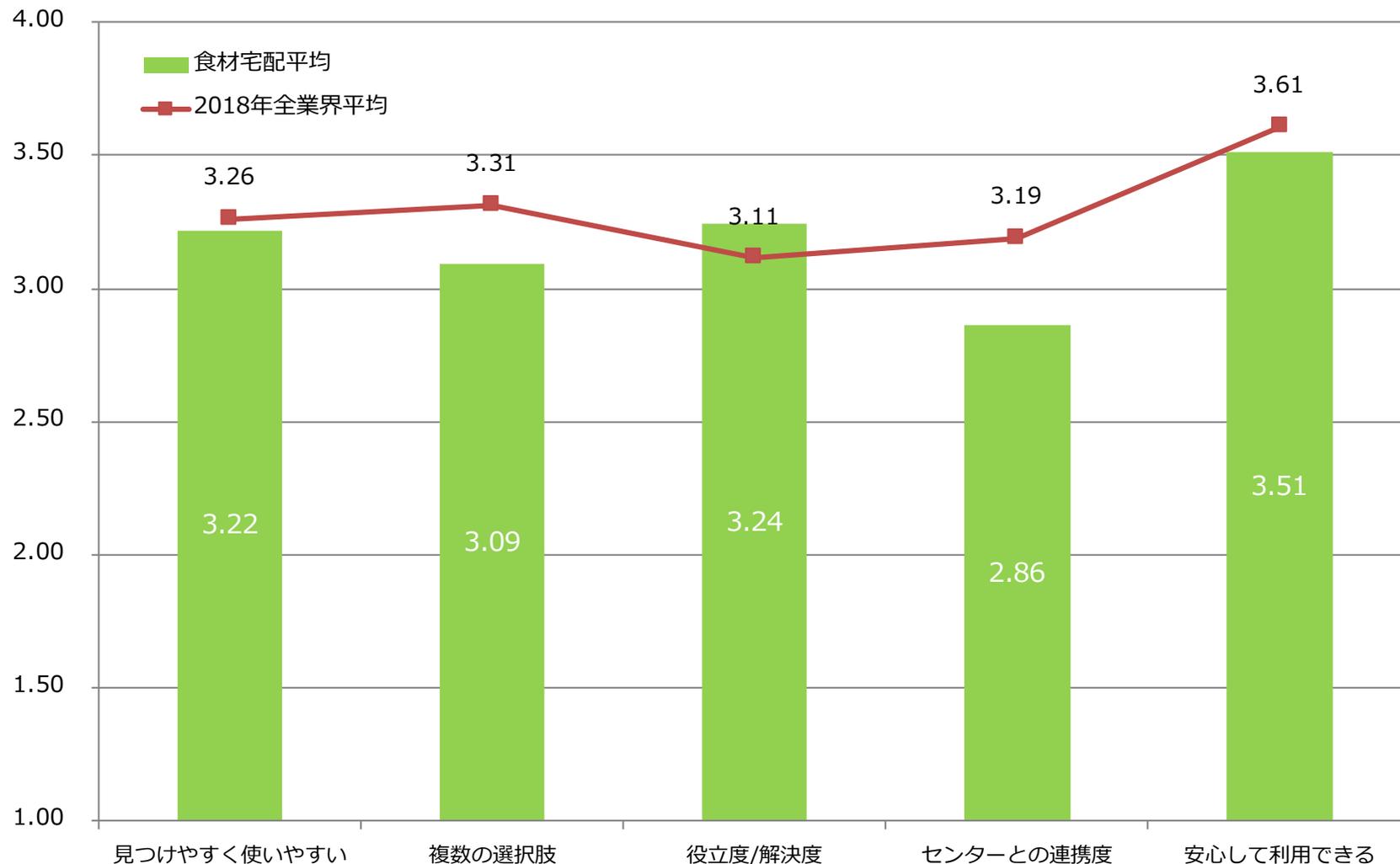
● クオリティ評価結果 業界平均 3.11

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	3.10	3.01	3.11	3.02	3.30

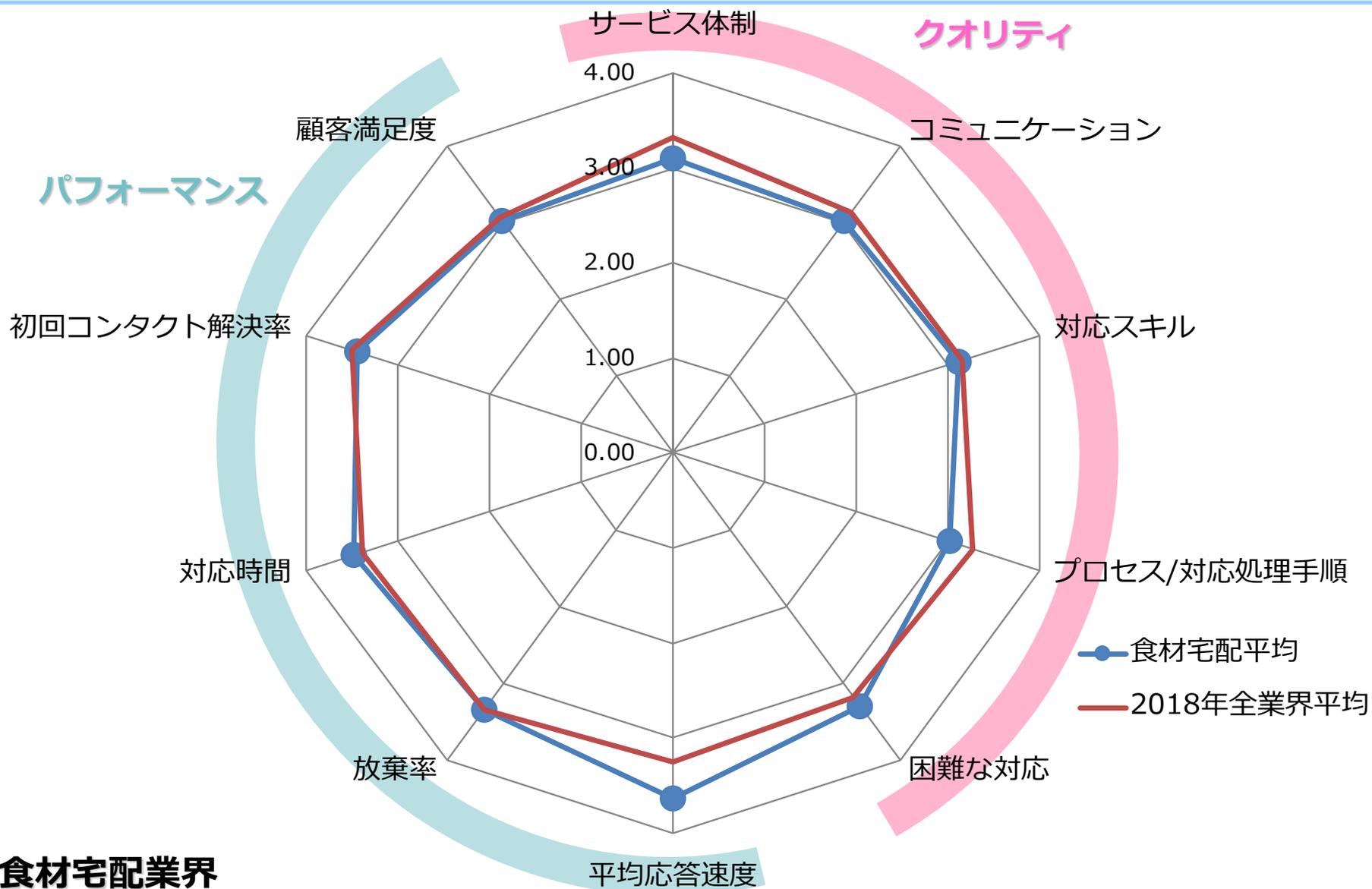
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.39

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	3.64	3.34	3.49	3.45	3.01

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5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、役立度/解決度は高いが、その他の評価項目は低い。
- Webサポートは、多様な顧客対象を意識してシンプルで分かりやすく、見つけやすく使いやすく、安心感や安全感が高いところが多い。評価の低かったところは、見つけにくく使いづらく、センター連携が不十分なところが多かった。またサポート選択肢が少なく、FAQ検索が使いにくく、Webサポートだけでは解決しないところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星1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。2018年全業界平均と比べて平均応答速度は高いが、クオリティの多くの評価項目は低い。
- クオリティで高評価のところは、顧客ニーズに合わせた対応で顧客が理解しやすく、柔軟で信頼できるプロらしい対応ができています。また明るく前向きな対応や、知識豊富でテンポの良い対応も見られた。低評価のところは、定型的、事務的、一問一答の対応や、スタッフのばらつきが多きく、顧客に合わせた対応ができないところがあった。
- パフォーマンスでは、音声ガイダンスなくすぐにつながり、ニーズに応じて対応時間短く、初回解決率が高いと高評価のところが見られた。また親身で誠実な対応や、顧客に合わせた対応で満足度が高いところもあった。また窓口オープン時間が長いところも評価がよい。しかし自動音声とつながりにくさで待ち時間が長いところや、マニュアル対応が感じられるところは満足度が低い。