

健康食品通販格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.41

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	3.51	3.33	3.15	3.32	3.75

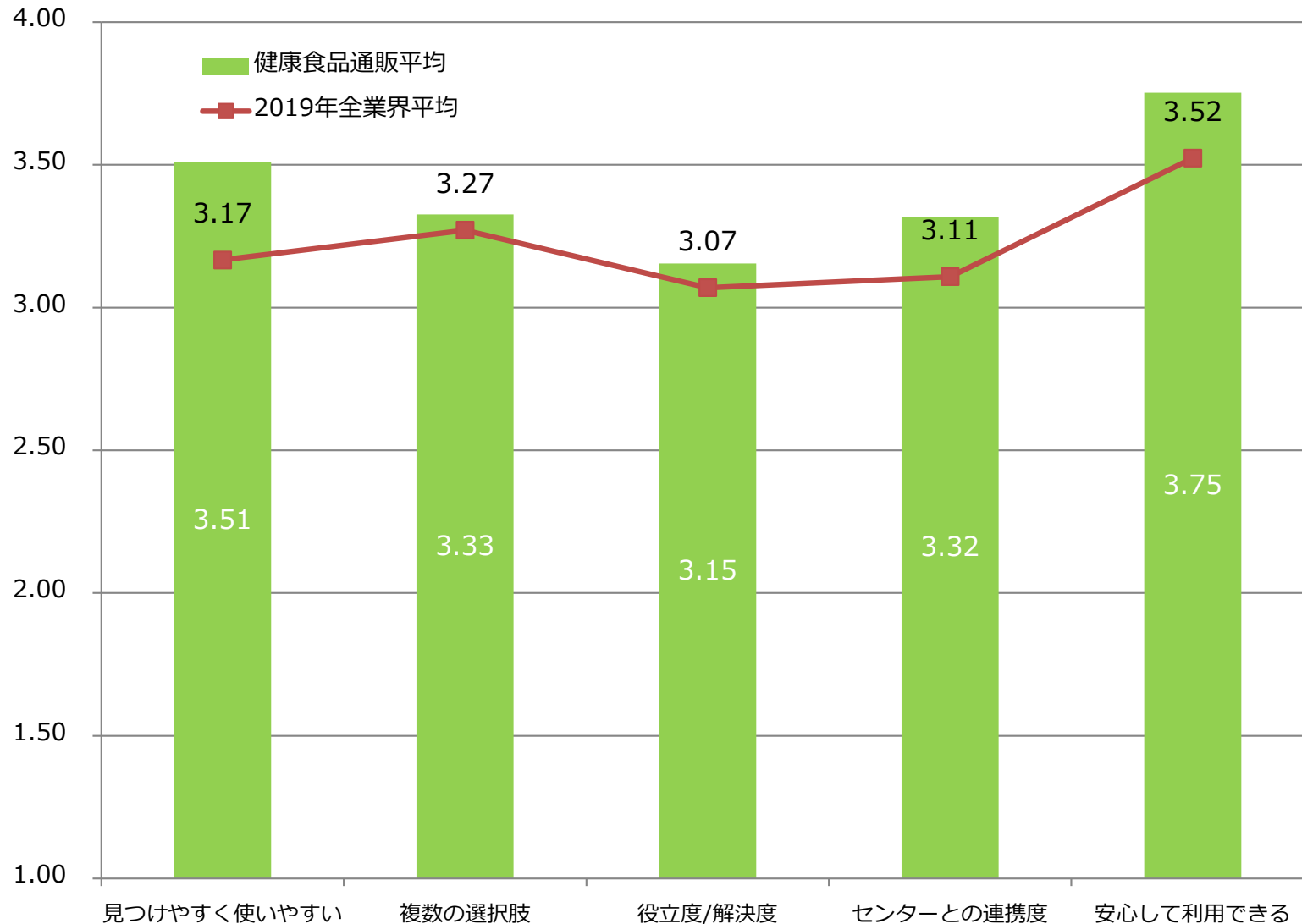
● クオリティ評価結果 業界平均 3.41

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	3.59	3.34	3.43	3.37	3.34

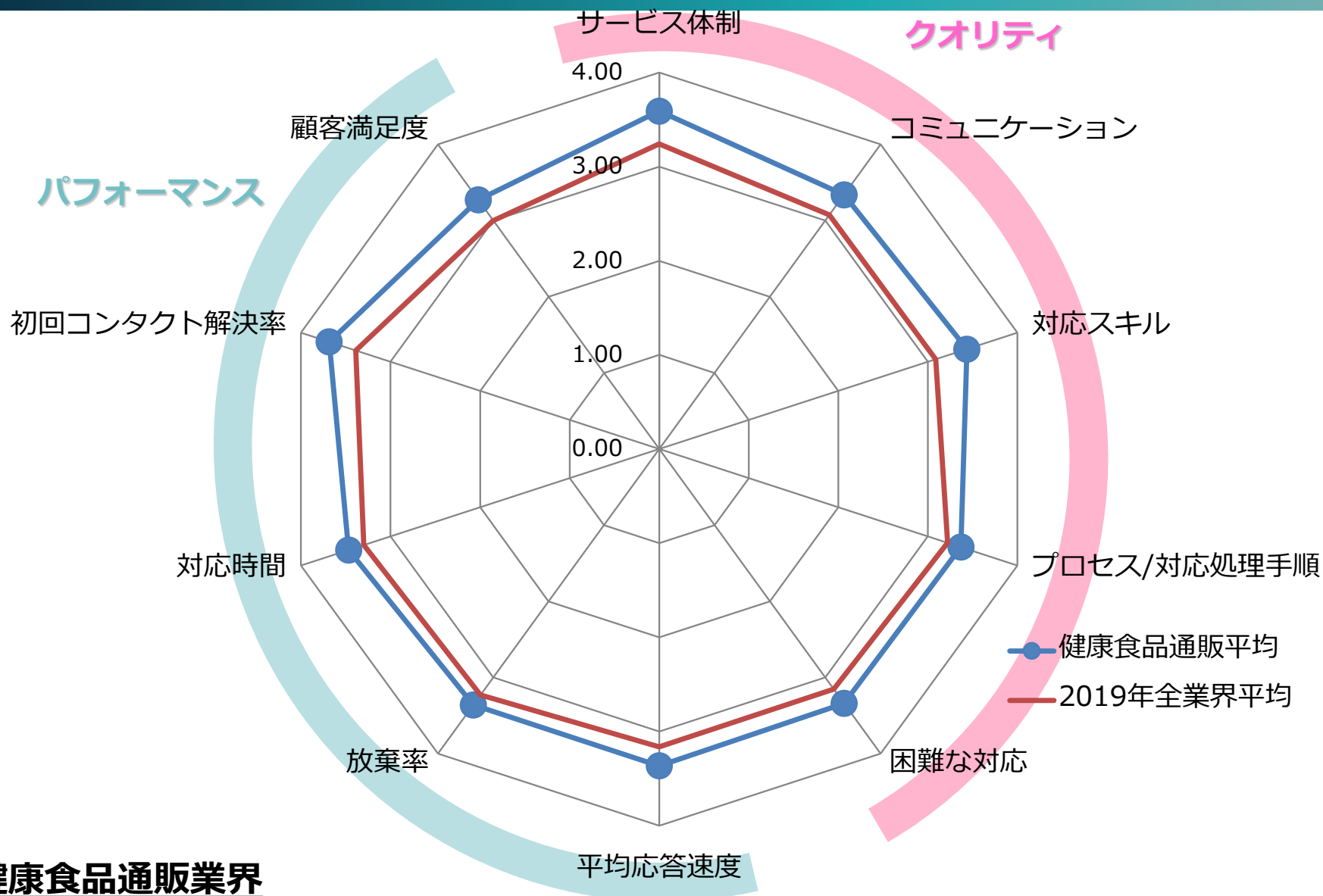
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.43

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	3.37	3.36	3.47	3.68	3.27

健康食品通販格付け評価の結果 (Webサポート)



健康食品通販格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星8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。健康食品通販業界は2019年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、顧客視点で整理されて見つけやすく使いやすい。サポート選択肢が豊富でチャットが利用しやすく、センター連携もよい。企業姿勢を含めて安心して利用できる。一方低評価のところは、情報が見つけられずに解決できず、Webサポートと問合せ窓口の連携が悪いところが見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星8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。健康食品通販業界は2019年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高い結果となっている。
- クオリティで高評価のところは、笑顔が感じられ個々の顧客に合わせた柔軟な対応で、顧客のニーズをくみ取ることができる。懐の深い知識豊富で信頼できるプロらしい対応で、プラスアルファの情報提供がある。低評価のところは、一問一答のマニュアル対応や、一方的な対応が見られ、担当者ごとのばらつきもある。
- パフォーマンスでは、チャネルを問わずつながりやすく、IVRなくすぐにつながり、短時間で初回解決できるところは評価が高い。素早く的確なサポートと顧客ニーズに応えた対応で満足度が高いところが見られた。一方、IVR選択肢が多すぎたり、時間帯によりつながりにくかったり、保留が長くて共感もなく、クオリティに起因して満足度が低いところが見られた。またチャットでは回答範囲が狭くて解決できないところや、メールの返答が数時間かかり遅いと指摘されたところも見られた。