

# 化粧品メーカー格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.47

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	3.38	3.48	3.38	3.35	3.75

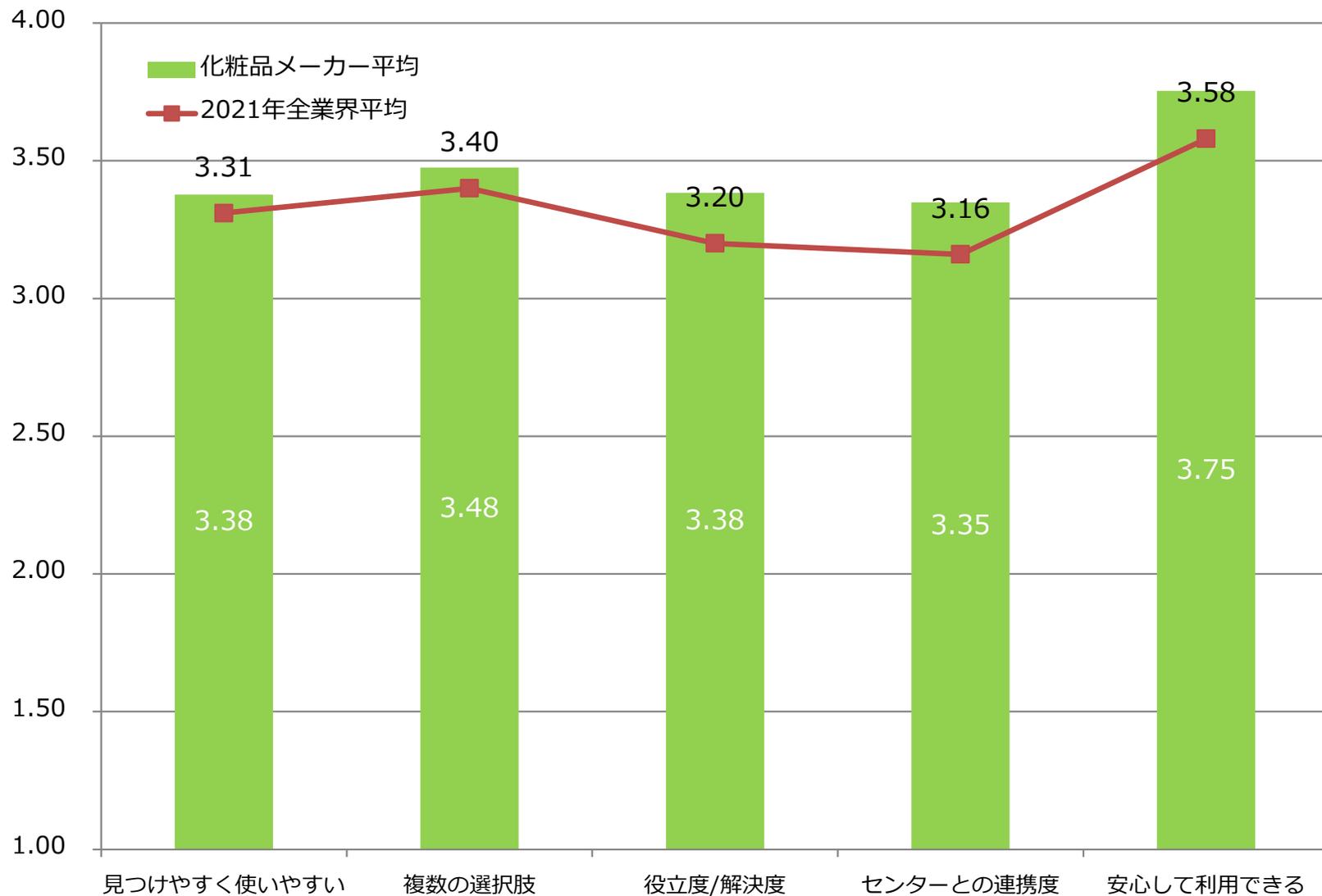
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.45

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	3.62	3.32	3.40	3.44	3.47

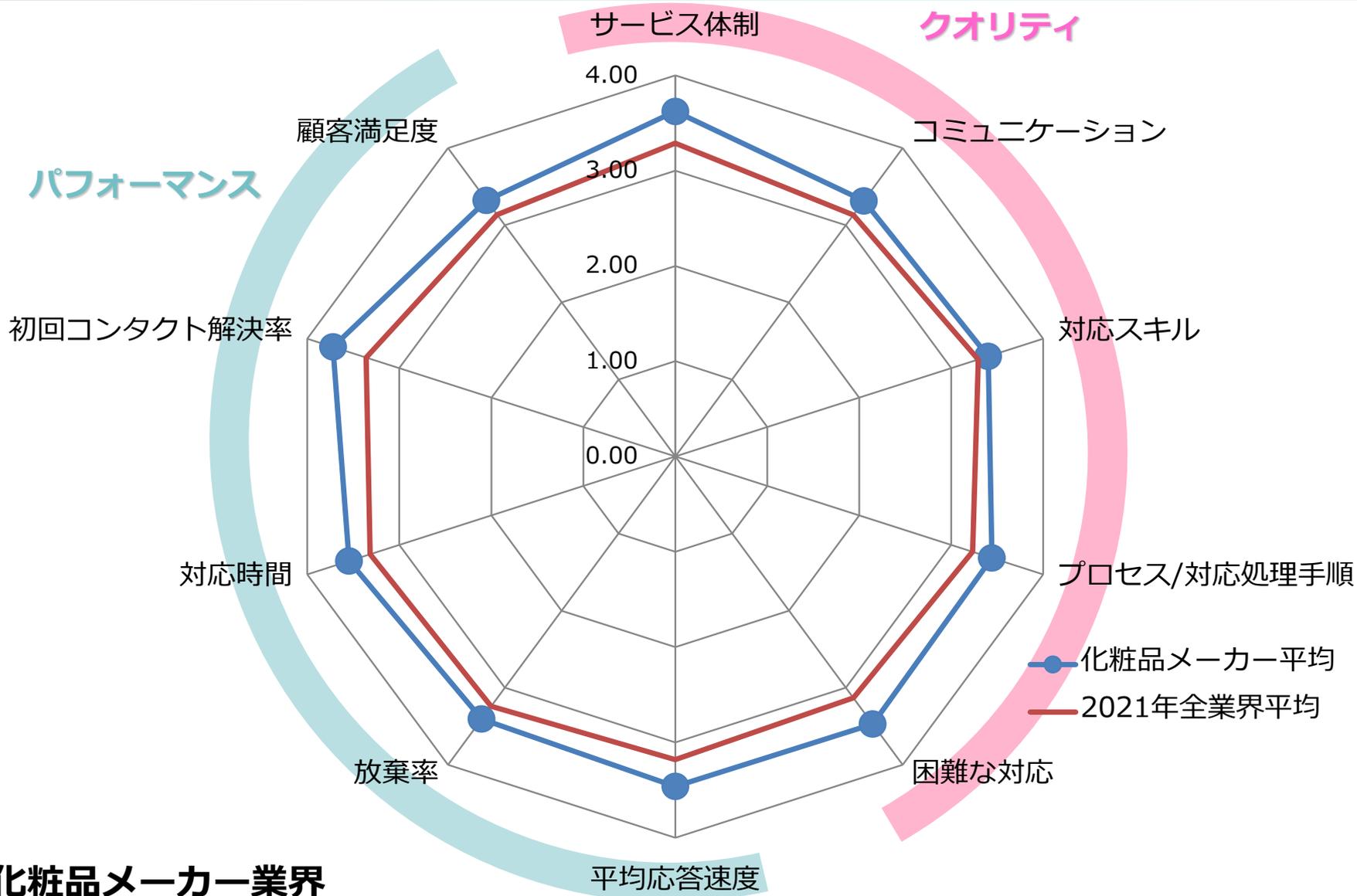
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.49

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	3.46	3.41	3.55	3.72	3.32

# 化粧品メーカー格付け評価の結果 (Webサポート)



# 化粧品メーカー格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星5社、二つ星5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。化粧品メーカー業界は2021年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすく使いやすく、動画を含めサポート選択肢が豊富である。チャネル問わず担当者のWeb連携がよく、安心してオンライン購入できる。また楽しみながら情報を得られ、Webサポートだけで完結できるとの評価もあった。一方低評価のところは、デザイン中心で情報が見つけにくく、Webでは全く情報不足なところがある。またセルフヘルプ選択肢は少なく、FAQコンテンツが多すぎて目的の情報を探しにくいところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星5社、二つ星5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。化粧品メーカー業界は2021年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、丁寧、誠実、素早い対応で、担当者は適切に質問をして顧客の状況やニーズ把握ができる。適度な寄り添い、共感やプラスアルファの情報提供もあり、プロらしい自信ある対応で安心感がある。低評価のところは、積極性が見られず受け身で、共感なく事務的な対応が見られた。また顧客ニーズを把握する掘り下げた質問がない。さらにチャットでは一方的な案内となっているところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、つながりやすく、チャネルを問わずレスポンスがよい。意思疎通が早く短時間で回答が得られ、素早く満足できる情報が得られる。顧客ニーズに寄り添った期待を超える対応で満足度が高いところも見られた。一方低評価のところは、時間帯によりつながりにくく、接続待ちや保留により放棄したくなる。また自動から有人へのチャット切り替えにスムーズさを欠くところがあった。顧客ニーズへの対応が薄く購買意欲が沸かないケースが多い。