

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 3.46

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	3.62	3.46	3.26	3.21	3.74

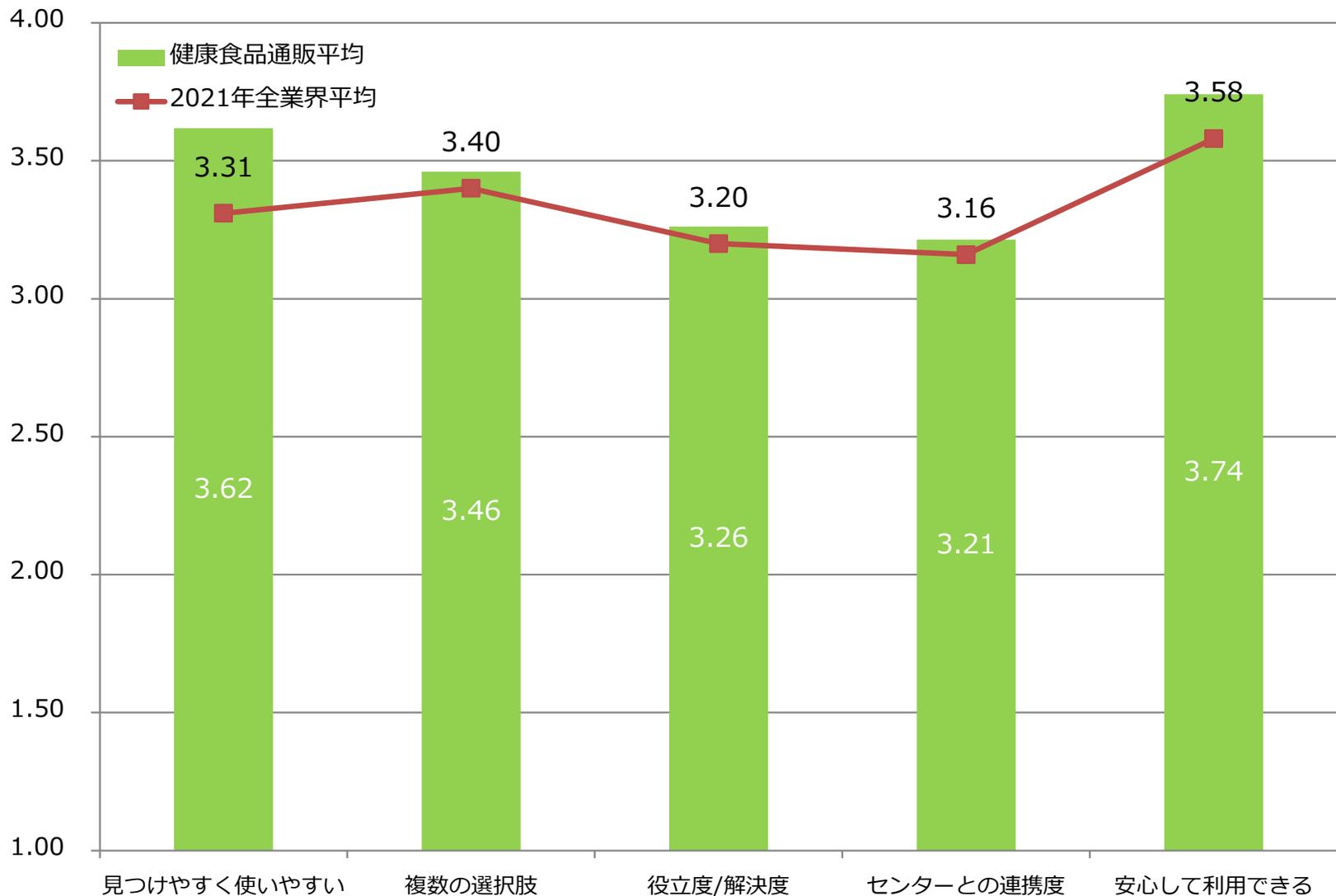
● クオリティ評価結果 業界平均 3.38

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	3.65	3.30	3.35	3.28	3.32

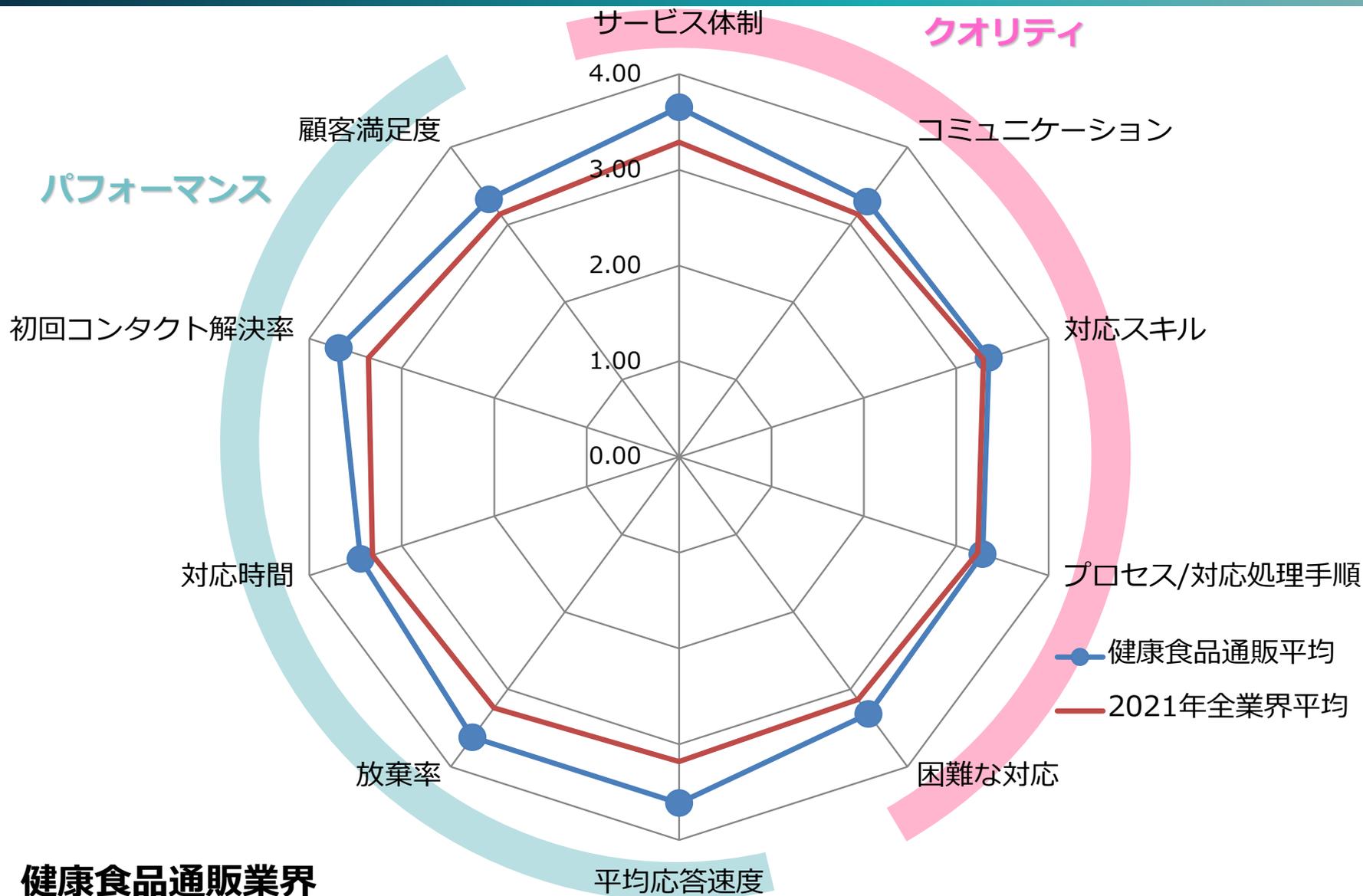
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.54

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	3.62	3.62	3.45	3.68	3.33

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7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2021年全業界平均と比べて、すべての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、情報が整理されており容易に自分に合った商品を見つけることができる。セルフヘルプが充実しFAQも利用しやすく、Webと連携した有人サポートもあり解決しやすい。納得感のある商品説明や購入者のレビューなど、参考になる情報が多く実用的である。一方低評価のところは、商品を絞り込むことができず、セルフヘルプ選択肢も少なく解決に至らない。センターとの連携も充分ではなく、Webを活用できていない。
- 問合せ対応は、**三つ星7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2021年全業界平均と比べて、すべての項目が高評価となっており、特にクオリティはサービス体制、パフォーマンスは平均応答速度、放棄率が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、どのような問合せでも常に前向きなサポートを提供している。チャネル問わず質問の背景をとらえ意思疎通を図り、商品知識も豊富で説明も分かりやすい。顧客の興味や関心にフォーカスしたプロらしいアドバイスもあり、購買意欲を沸かせている。低評価のところは説明が一方向的で情報量も多く、顧客が理解しにくい対応となっている。また顧客の不安を気にかけることなく、聞かれたことに答えるまでの対応にとどまっている。
- パフォーマンスで高評価のところは、担当者につながりやすくメールの返信も早い。顧客は状況に合ったチャネルを選択し、速やかにサポートを受けることができる。顧客のニーズを掘り起こし、課題解決につながる商品を勧めるなど満足度の高い対応である。一方低評価のところは顧客個々のニーズにフォーカスせず情報提供しているので、説明が長く感じる。自信のある説明だが商品に関心を持たせるまでの対応には至らず、満足度は低下している。