

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.39

| Webサポート<br>評価項目 | 見つけやすく<br>使いやすい | 複数のセルフヘルプ<br>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             | 3.40            | 3.35             | 3.66    | 2.93      | 3.63      |

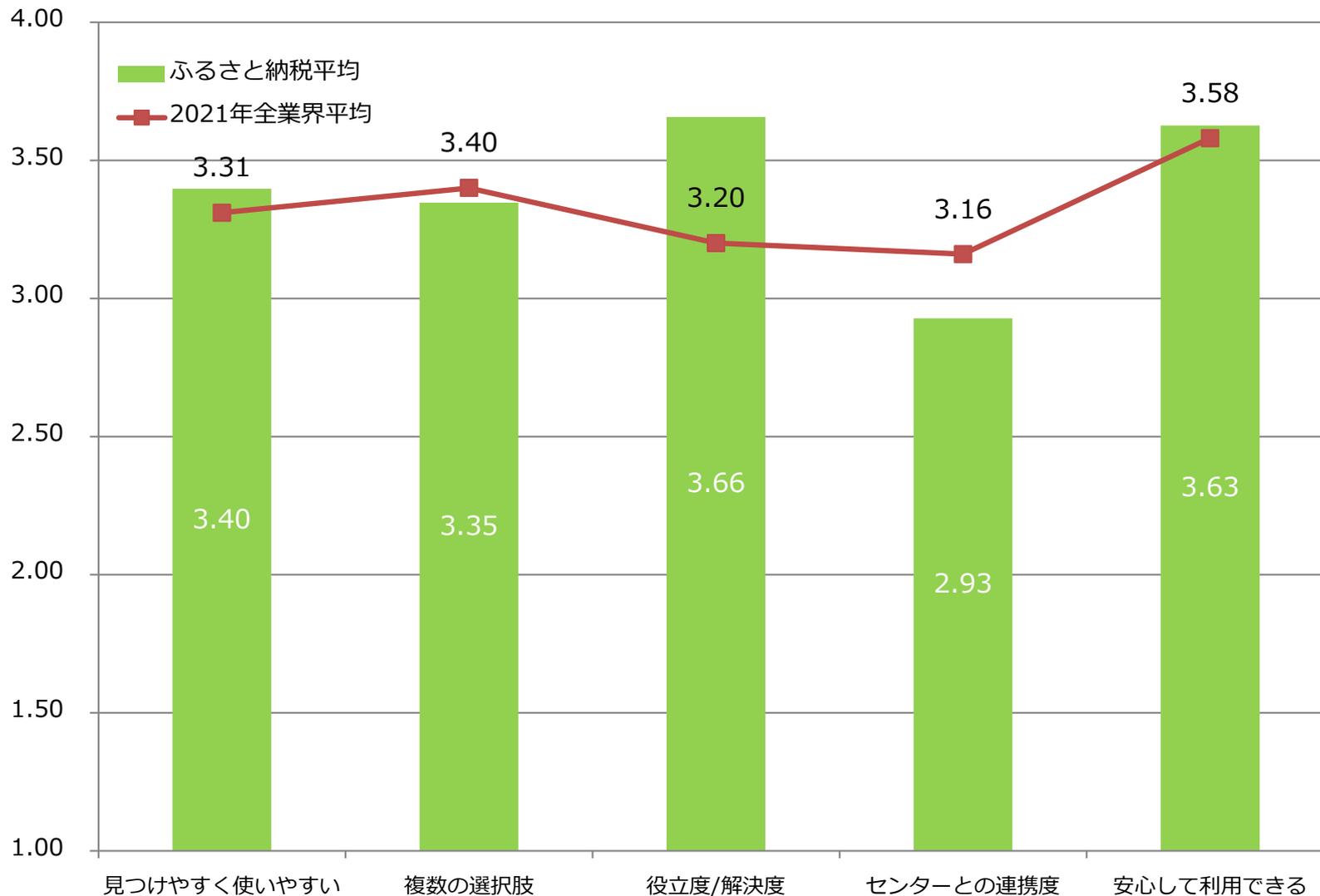
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.22

| クオリティ<br>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/<br>対応処理手順 | 困難な対応 |
|---------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|
| スコア           | 3.25   | 3.13      | 3.42  | 3.16            | 3.17  |

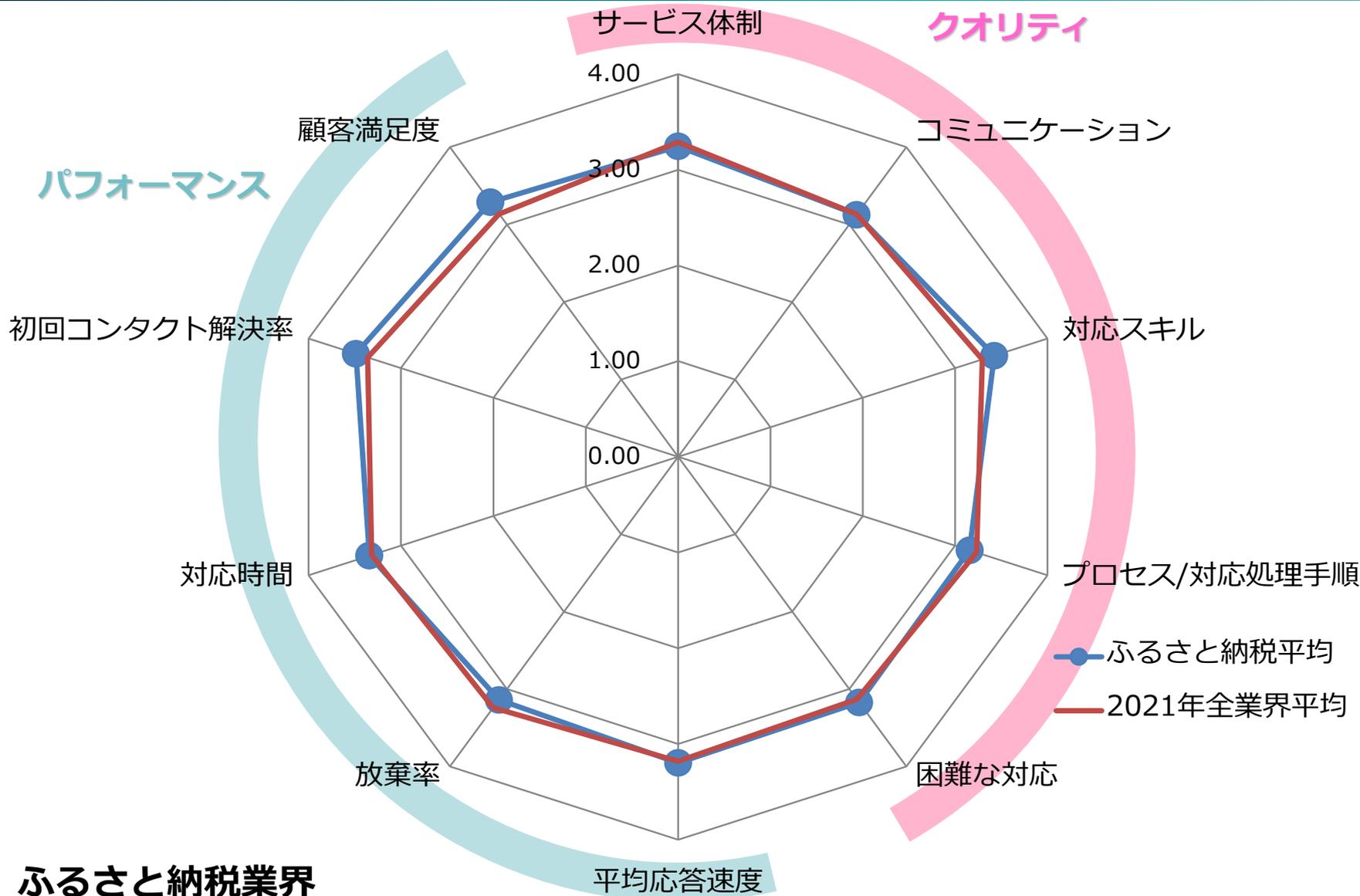
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.29

| パフォーマンス<br>評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率  | 対応時間 | 初回コンタクト<br>解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア             | 3.20   | 3.14 | 3.34 | 3.49           | 3.29  |

# ふるさとと納税格付け評価の結果 (Webサポート)



# ふるさとと納税格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星6社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ふるさと納税業界は2021年全業界平均と比べて、センターとの連携度の項目は下回ったが役立度/解決度の項目は大きく上回っている。
- Webサポートで高評価のところは、ふるさと納税の検討が初めてでも安心して楽しみながら利用できる。返礼品を探すための複数の手段があり、さまざまな角度から情報を得ることができる。利用ガイドや限度額シミュレーション、漫画仕立てのコンテンツなど顧客の理解を促進させており役立度が高い。一方低評価のところは情報は多いが自己解決するための選択肢が少ない。疑問が生じたときに支援サービスにたどり着けず、センターとの連携度が不足している。
- 問合せ対応は、**三つ星3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。ふるさと納税業界は2021年全業界平均と比べて大きな差はないが、クオリティでは対応スキル、パフォーマンスでは初回コンタクト解決率、顧客満足度の項目が比較的高い。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズをよく確認し的確な情報提供ができています。顧客に合わせて分かりやすい表現を利用するなど、柔軟な対応である。質問に関するコンテンツを紹介したり、視覚的に読みやすいよう整理して説明したりとテキスト対応の特長を活かしたサポートも見られた。低評価のところは一問一答で定型的な回答にとどまっている。質問の意図をくみ取ることなく一方的で事務的な対応も見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話はつながりやすくメールの返信も速い。Webをうまく活用している点が効果的で、初回コンタクト解決率により影響を与えている。的を射た回答や期待を上回る付加情報の提供もあり満足度も高い。一方低評価のところは電話やチャットがつながりにくい。問合せフォームを利用して受付完了のメールがなく、返信も遅いので回答をあきらめざるを得ない。情報を得るのに時間がかかり満足度も低い。