

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 3.49

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	3.36	3.52	3.42	3.44	3.69

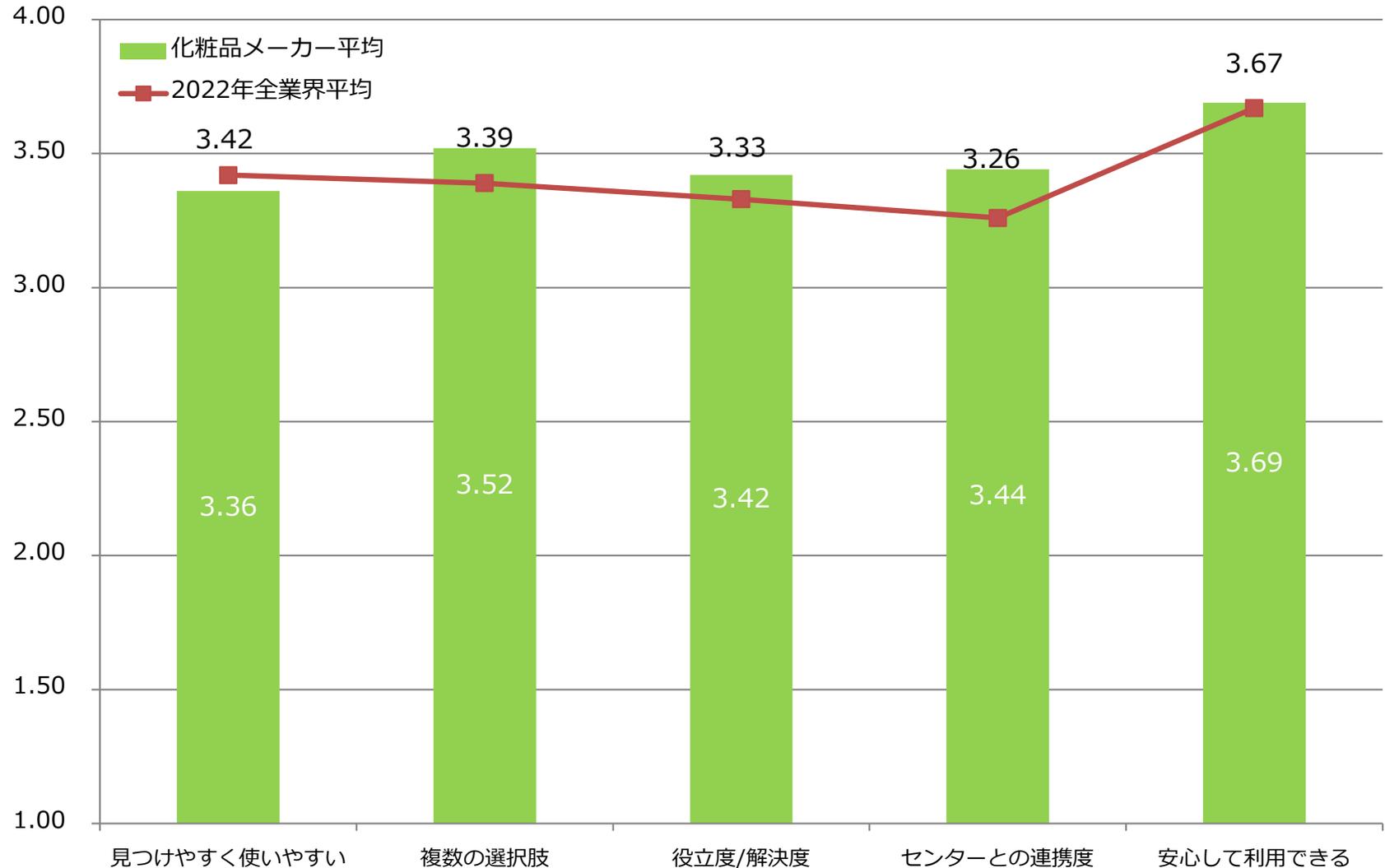
● クオリティ評価結果 業界平均 3.55

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	3.74	3.48	3.50	3.51	3.51

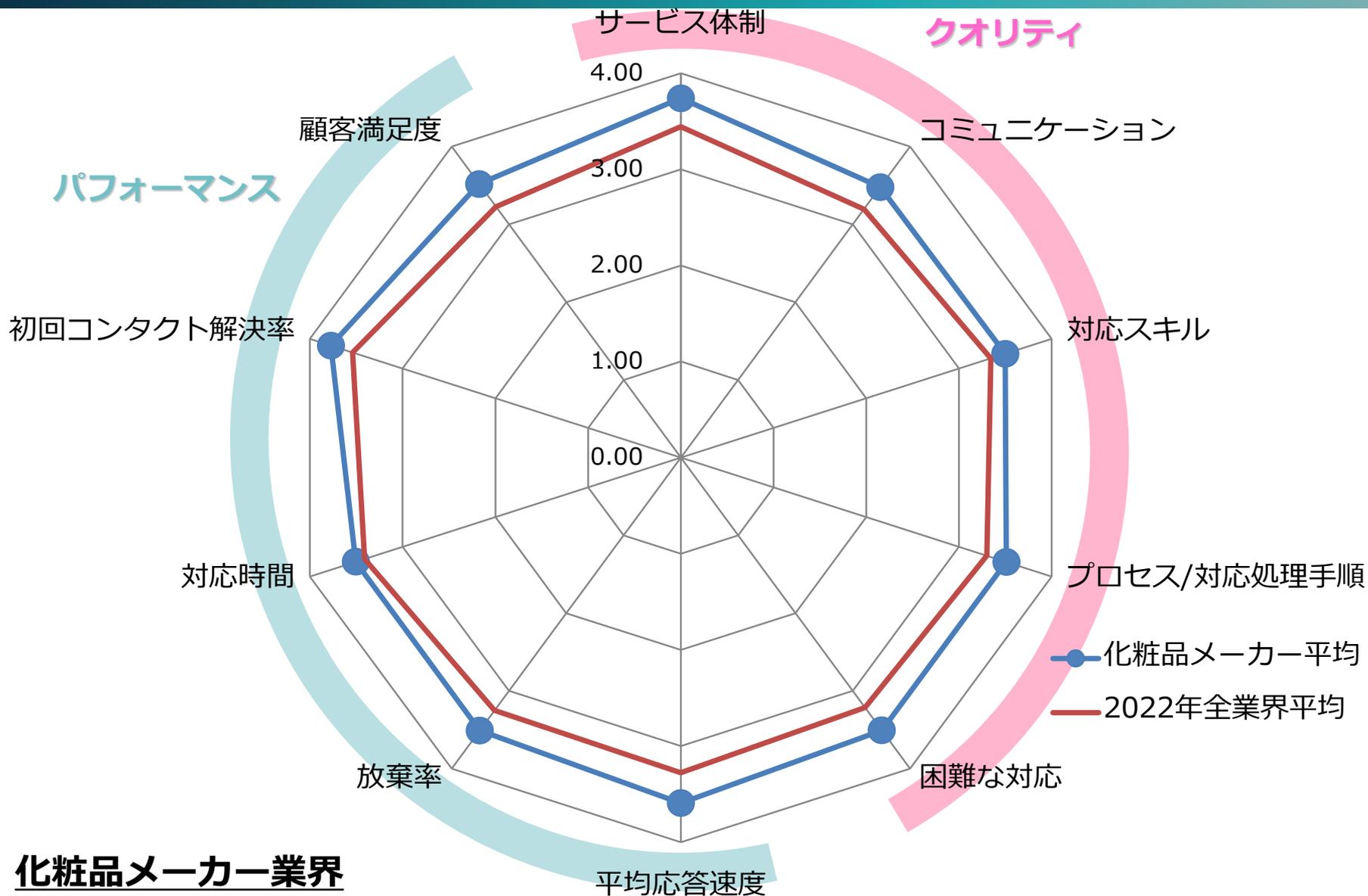
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.58

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	3.59	3.51	3.51	3.77	3.52

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6社、二つ星3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2022年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」以外の評価項目は全て高い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、顧客が自分に合う商品を容易に見つけることができる。コンテンツが充実しており、使用方法の動画があったり、年代や肌質に合わせたレビューを探ることができたりと具体的な情報が得られ購入検討しやすい。一方低評価のところは、知りたい情報にたどり着きにくく、解決に時間がかかる。また商品イメージなどの画像は豊富だが、FAQが使いづらく詳しい情報も得られず、サポート性が弱い傾向も見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星3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2022年全業界平均と比べて、すべての評価項目が上回っている。また業界平均が三つ星レベルと高評価である。
- クオリティで高評価のところは、顧客の要望や悩みごとを寄り添いながらよく聞き、前向きで誠実にサポートしている。商品の特長や使用感など分かりやすく伝え、的確なアドバイスもあり信頼のおけるプロらしい対応である。低評価のところは、担当者によりマニュアル的で寄り添いが弱い。チャット対応ではニーズを掘り下げることではなく、一問一答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問合せを温かく受け入れているので、顧客は速やかに話を始めることができる。一度で期待以上の情報を得ることができ、商品への関心度が増し満足度が高い。低評価のところは、チャットの返事が遅く会話に時間がかかる。簡潔に回答するまでで、商品に魅力を感じさせることはなく満足度は低い傾向にある。