

# 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 3.52

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	3.67	3.48	3.33	3.39	3.74

## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.43

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	3.33	3.33	3.39	3.47

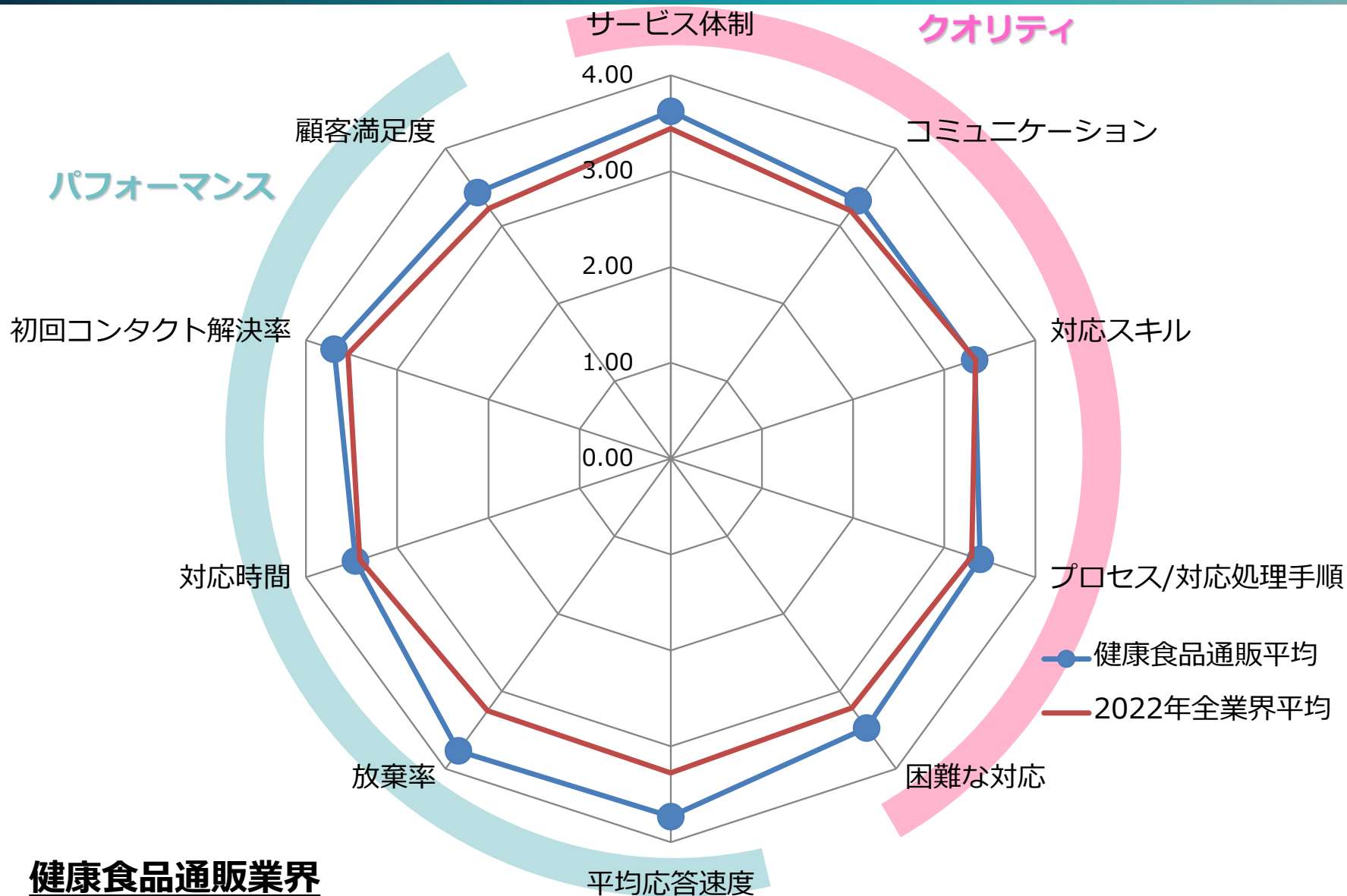
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.62

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	3.73	3.77	3.46	3.69	3.43

# 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12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。健康食品通販業界は2022年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」が特に高い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、自分にあった商品を手早く見つけることができ利用しやすい。また動画やコラムなど楽しみながら商品の理解を深めることができる。商品の効果やメリットが分かりやすく、顧客の声など参考になるコンテンツも豊富で期待以上の情報を得ることができる。一方低評価のところは、商品ごとの比較がしにくい。商品数が多かったり類似商品があったりする場合、それぞれの特長や違いが分かりにくく解決しにくい傾向がある。
- 問合せ対応は、**三つ星9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。健康食品通販業界は2022年全業界平均と比べて、「平均応答速度」「放棄率」が特に高い。
- クオリティで高評価のところは、笑顔で問合せを歓迎しているので顧客は相談しやすい。豊富な商品知識と的確なアドバイスを射たアドバイスもあり、顧客の購買意欲を高めている。顧客が商品に関心を示した理由や背景に気を配り、不安や悩みに寄り添う温かいサポートを提供している。一方低評価のところは、顧客の状況や感情をくみ取ることなく事務的に進める傾向がある。また専門用語が分かりにくく、顧客の理解が追いつかないまま会話が進む対応も見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャット、電話共に担当者につながりやすく、Webで疑問に感じたことはすぐに確認できる。顧客一人一人のニーズをくみ取り配慮の行き届いた対応で、満足度の高い時間を提供している。一度の問合せで期待以上の情報が得られ、商品に魅力を感じる対応である。低評価のところは、一問一答で積極的な問いかけなどなく、会話を早々に切り上げるような対応も見受けられた。時間は短いが十分な情報は得られず、満足度が伸び悩む傾向がある。