

● Webサポート評価結果 業界平均 3.40

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	3.51	3.38	3.46	3.04	3.62

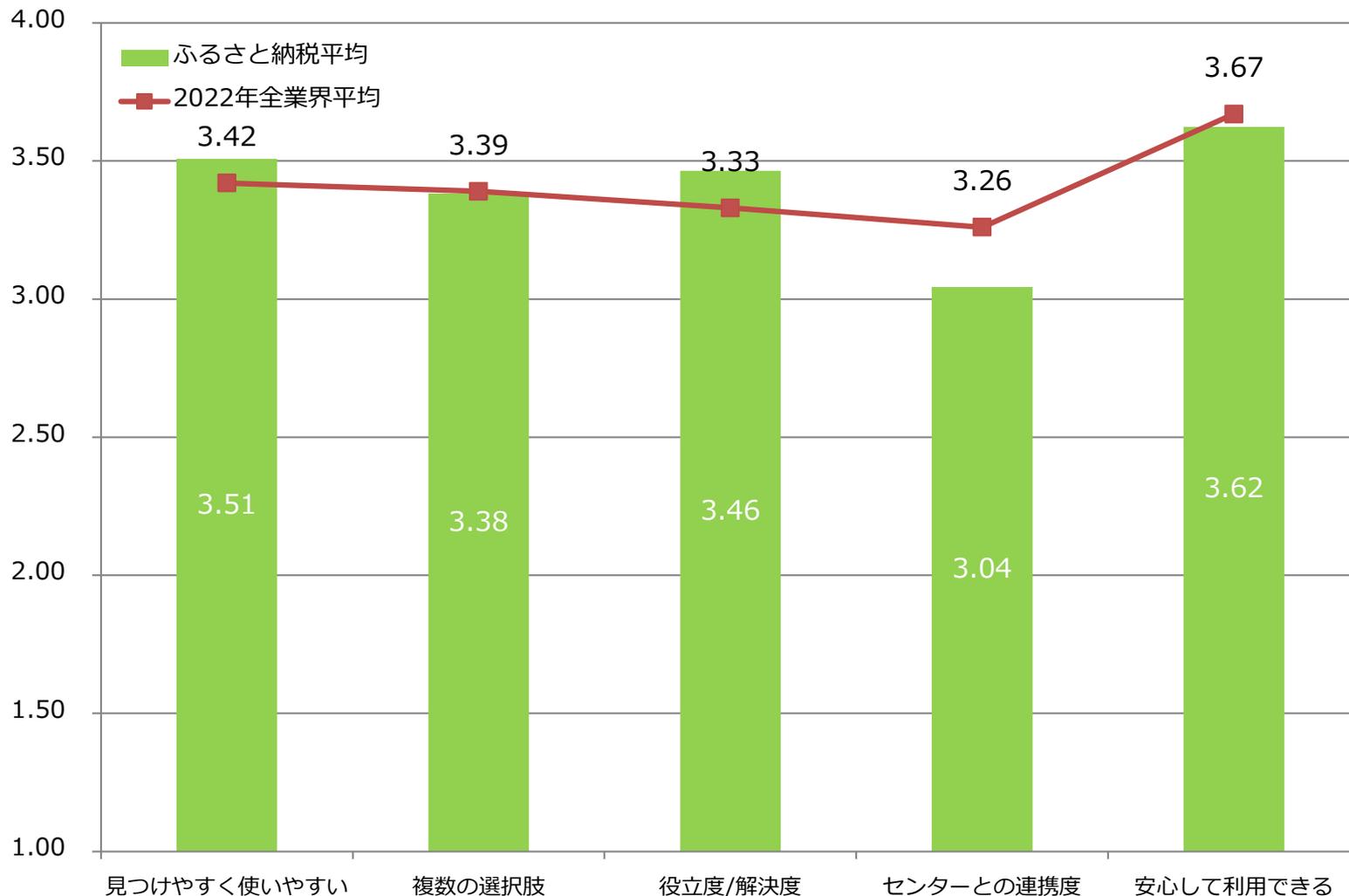
● クオリティ評価結果 業界平均 3.34

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	3.43	3.30	3.42	3.37	3.18

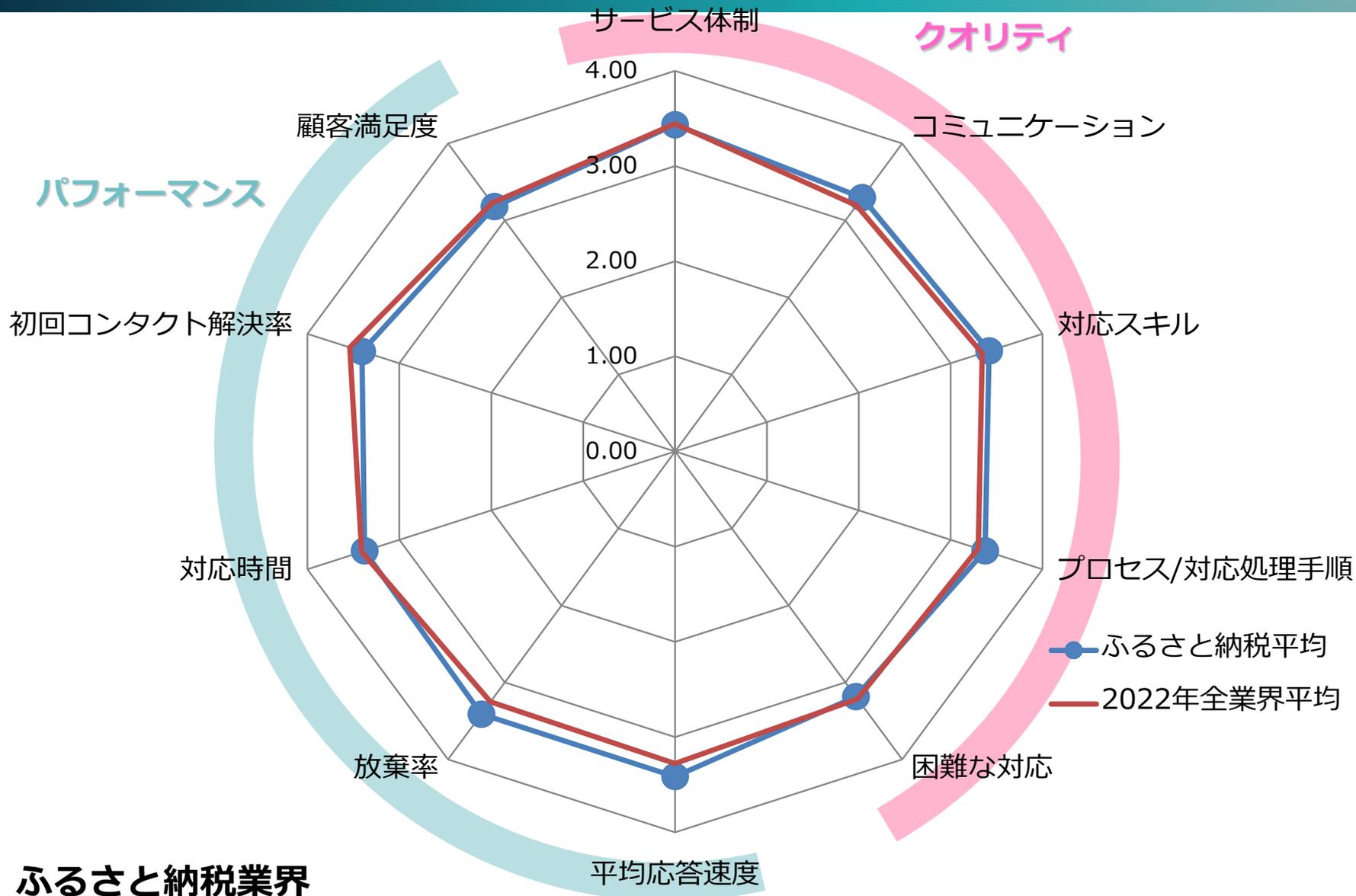
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.36

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	3.42	3.41	3.38	3.41	3.18

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2022年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」「役立度/解決度」は高評価だが、「センターとの連携度」は特に低い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、メニューやカテゴリ分けがシンプルなので、知りたい情報にたどり着きやすい。公式SNSや動画、返礼品の選び方を学べる特集記事など、各企業ユニークな特集を提供しているため、楽しみながら利用でき役立つ情報が多い。一方低評価のところは、FAQが利用しづらく情報も限られており解決しにくい。支援サポートへの入口も分かりづらく、窓口にとどり着いてもWebを活用したサポートは得られにくい傾向にある。
- 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。ふるさと納税業界は2022年全業界平均と比べて「コミュニケーション」「平均応答速度」「放棄率」が比較的に高評価だが、「初回コンタクト解決率」は特に低い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、親しみやすく顧客の状況に合わせて情報提供できている。端的な文章で読みやすく、付加情報もあり知識が豊富でプロらしい対応である。顧客の理解を促すような回答の組み立て方で、スムーズに読み進めることができる。一方低評価のところは、定型的な回答にとどまっており、内容が的を射ていない。また返信に時間がかかり顧客への配慮が見られずよい印象が残りにくい。
- 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く、顧客の疑問を十分に解決している。重要な情報は自然と目につくよう工夫されており、短時間で理解を深めることができる。低評価のところは、メールの返信速度にばらつきがあり、情報提供が不十分で理由や補足も少ない。企業の特徴やメリットが伝わりにくく満足度に影響している。