

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 3.55

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	3.50	3.50	3.27	3.67	3.81

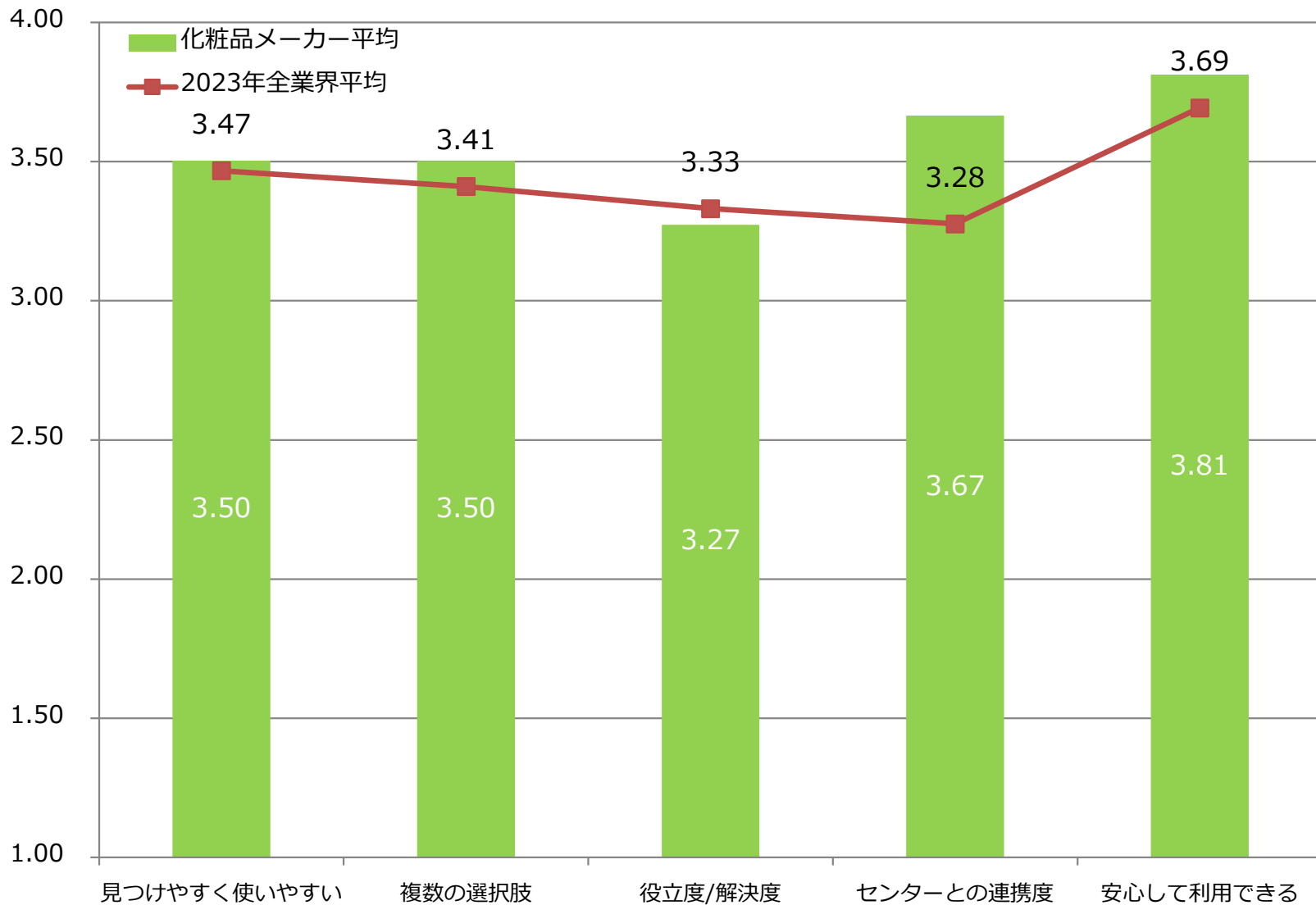
● クオリティ評価結果 業界平均 3.61

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	3.89	3.29	3.56	3.66	3.63

● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.74

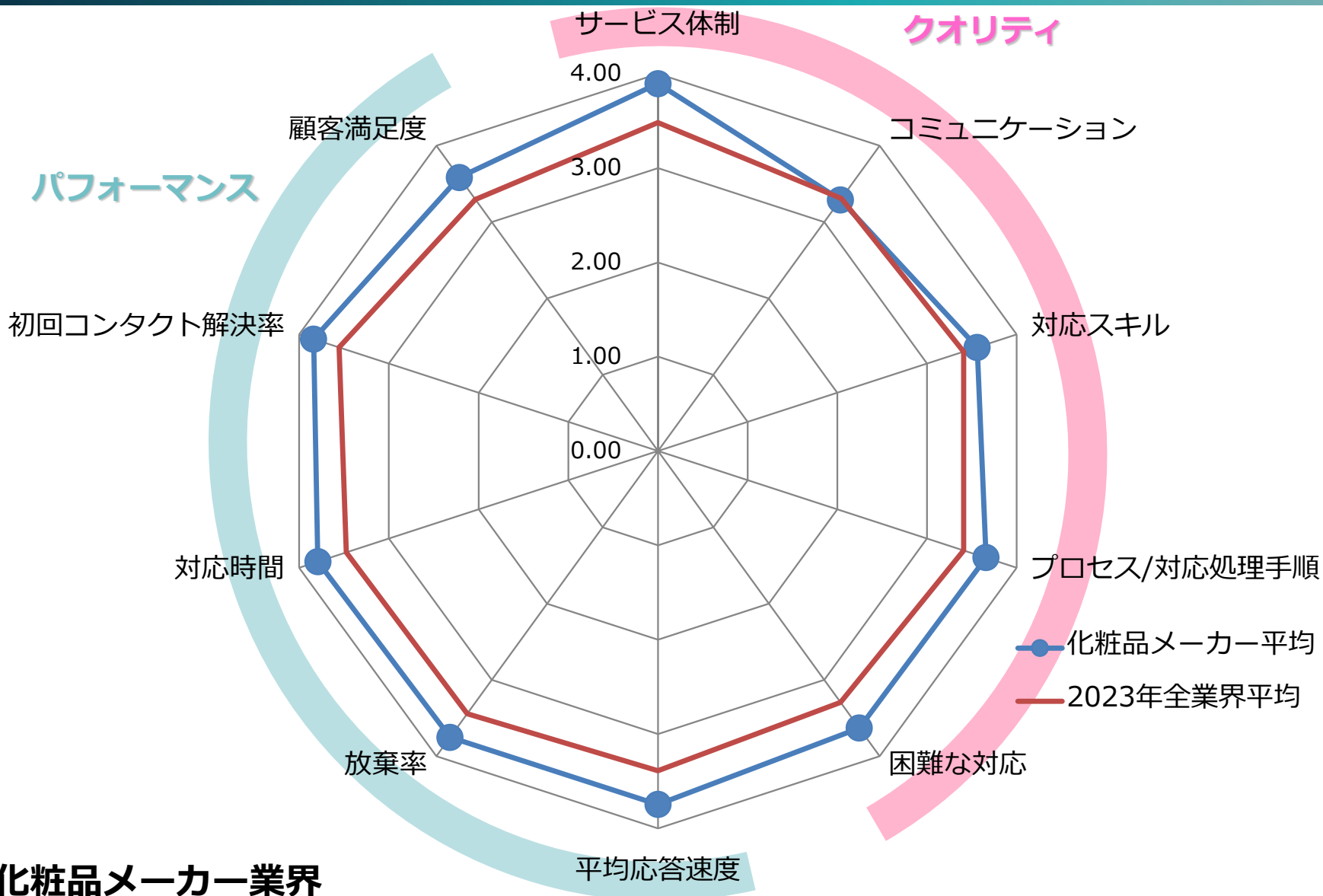
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.75	3.75	3.79	3.84	3.59

化粧品メーカー格付け評価の結果 (Webサポート)



化粧品メーカー業界

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7社、二つ星2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2023年全業界平均と比べて、「役立度/解決度」以外の項目はすべて高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、商品を比較検討しやすく美容情報も充実し、顧客それぞれのニーズを満たすコンテンツが豊富である。顧客自身で最適な商品選びができWebだけで充分完結できる。また支援サポートも速やかに利用できる点も安心感を高めている。一方低評価のところは、デザイン性重視で知りたい情報が得られにくい。使用感や使い方などの説明が文章メインとなっており、イメージが沸きにくく解決しにくい傾向がある。
- 問合せ対応は、**三つ星7社、二つ星2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2023年全業界平均と比べて、「コミュニケーション」の項目を除いたすべての項目が高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、解決へ向けて積極的に取り組む姿勢が頼もしい。豊富な知識と経験を活かし、顧客に寄り添いながら最善の情報提供ができています。質問の意図をくみ取り、代替案やアドバイスも交え協力的にサポートしている。一方評価が伸び悩んだ「コミュニケーション」については、質問に対して一問一答の回答であったり、一方的に担当者のペースを優先して進めたりと、顧客との関係を築きにくい対応が見られた。
- パフォーマンスはすべての企業が高評価であった。チャネルや時間帯を問わず担当者につながりやすい。顧客のニーズを的確に理解し、積極的に情報提供することで、短時間で疑問を解決している。どの担当者も商品やサービスの知識だけではなく美容全般についても詳しく、期待を上回る優れたサポートを提供している。問合せを終えるときの顧客の満足度は高く、購買意欲を促進し商品の魅力も高めている。