

# 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 3.57

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	3.57	3.47	3.53	3.59	3.70

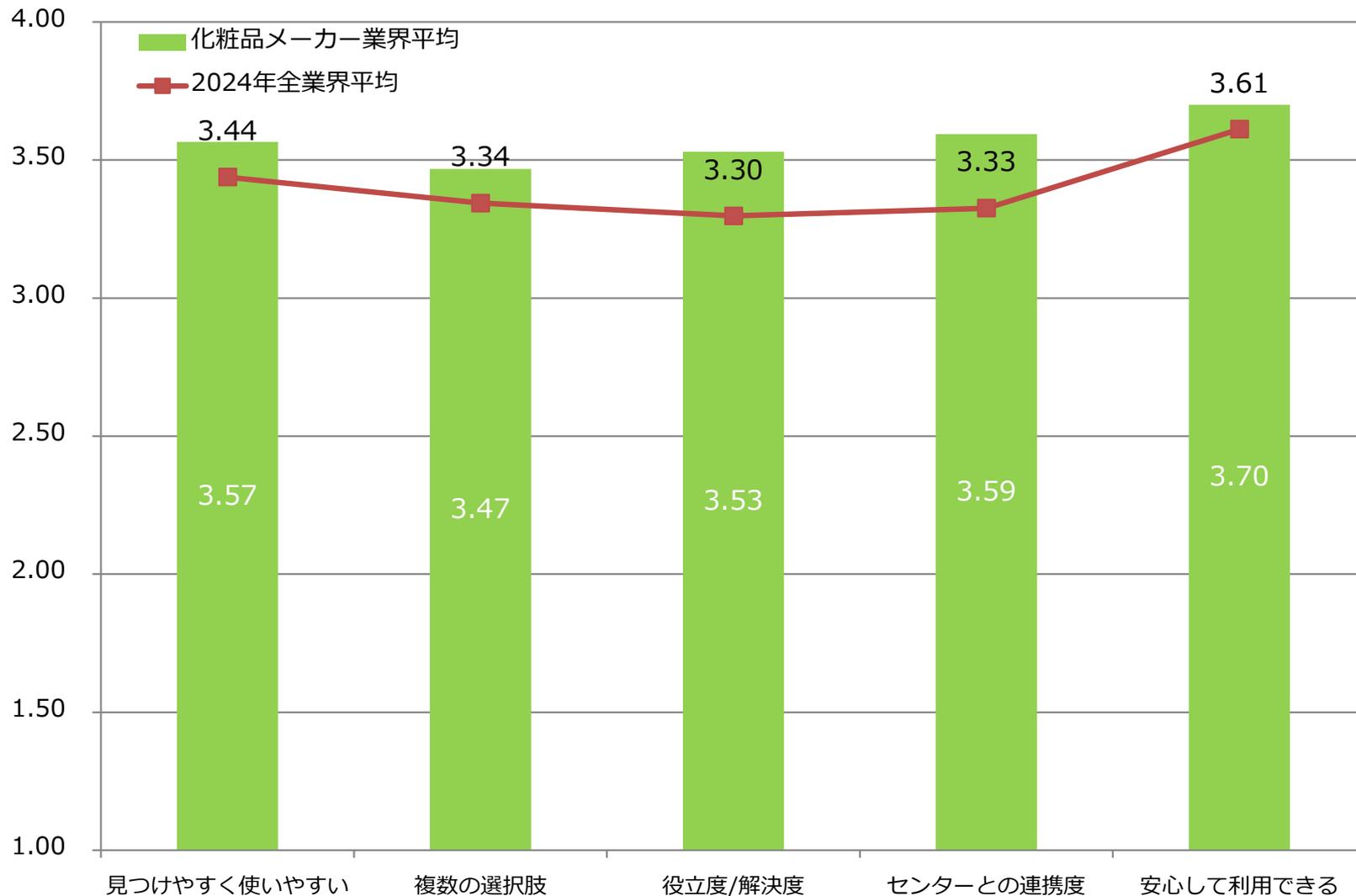
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.63

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	3.80	3.66	3.51	3.54	3.62

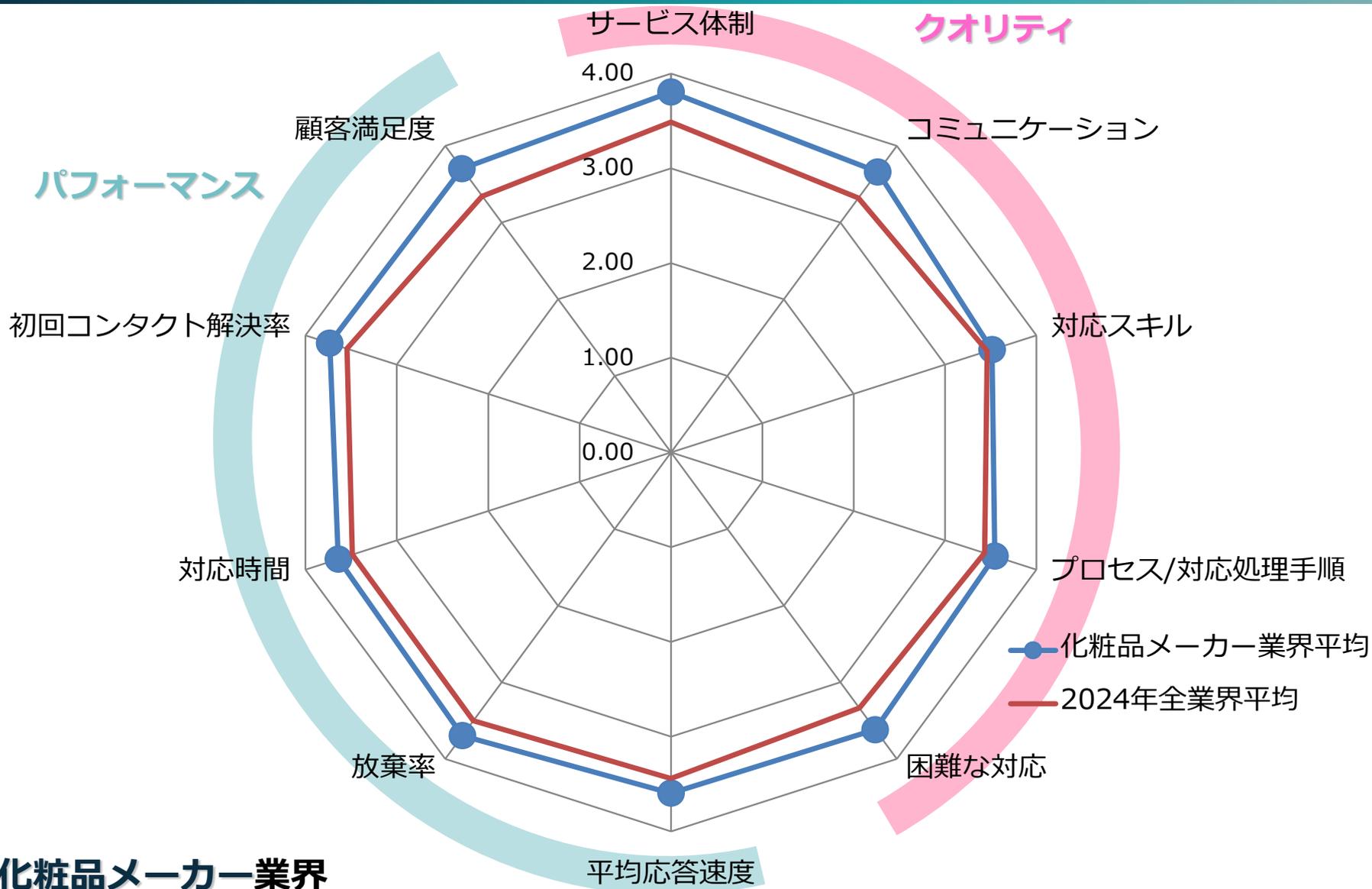
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.67

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	3.60	3.70	3.64	3.73	3.70

# 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2024年全業界平均と比べてすべての項目が高い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、顧客が希望に沿って商品を絞り込むことができ利用しやすい。動画や診断サービス、SNSへの連携など多様な情報収集を得ることができる。商品の特長や効果も分かりやすく、またセンターとの連携もよくWebを効果的に活用している。一方低評価のところは、顧客が自分に合った商品にたどり着きにくかったり、知識を得られるコンテンツが少なかったりと自己解決できる手段が不足傾向である。
- 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2024年全業界平均と比べてすべての項目が高い評価となり、特に顧客満足度が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、顧客の悩みや不安をしっかりと理解し、商品の違いや使い方を分かりやすく説明している。明るく丁寧な挨拶から始まり豊富な知識と経験が伝わる対応なので、追加情報に魅力を感じさせている。適度なカジュアルさが心地よく、安心して相談ができる対応である。一方評価が伸び悩んだところは、説明の表現が専門的で分かりにくかったり、自信がなく曖昧な伝え方になったりと、顧客に合わせるまでには至らない傾向がある。
- パフォーマンスで高評価のところは、すぐに担当者につながり十分な情報を得ることができる。テンポよく対応を進め顧客にとって楽しい時間を提供しているので、時間の経過が気にならない。顧客のニーズをくみ取り商品説明にとどまらず的確なアドバイスもあり満足度が高い。一方評価が伸び悩んだところは、顧客の問合せ内容にはきちんと答えているが、ニーズを深掘りしたり質問の背景に迫ったりする対応とは言えず、高い満足感を与えるまでではない。