

ECモール格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.37

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	3.30	3.43	3.38	3.08	3.64

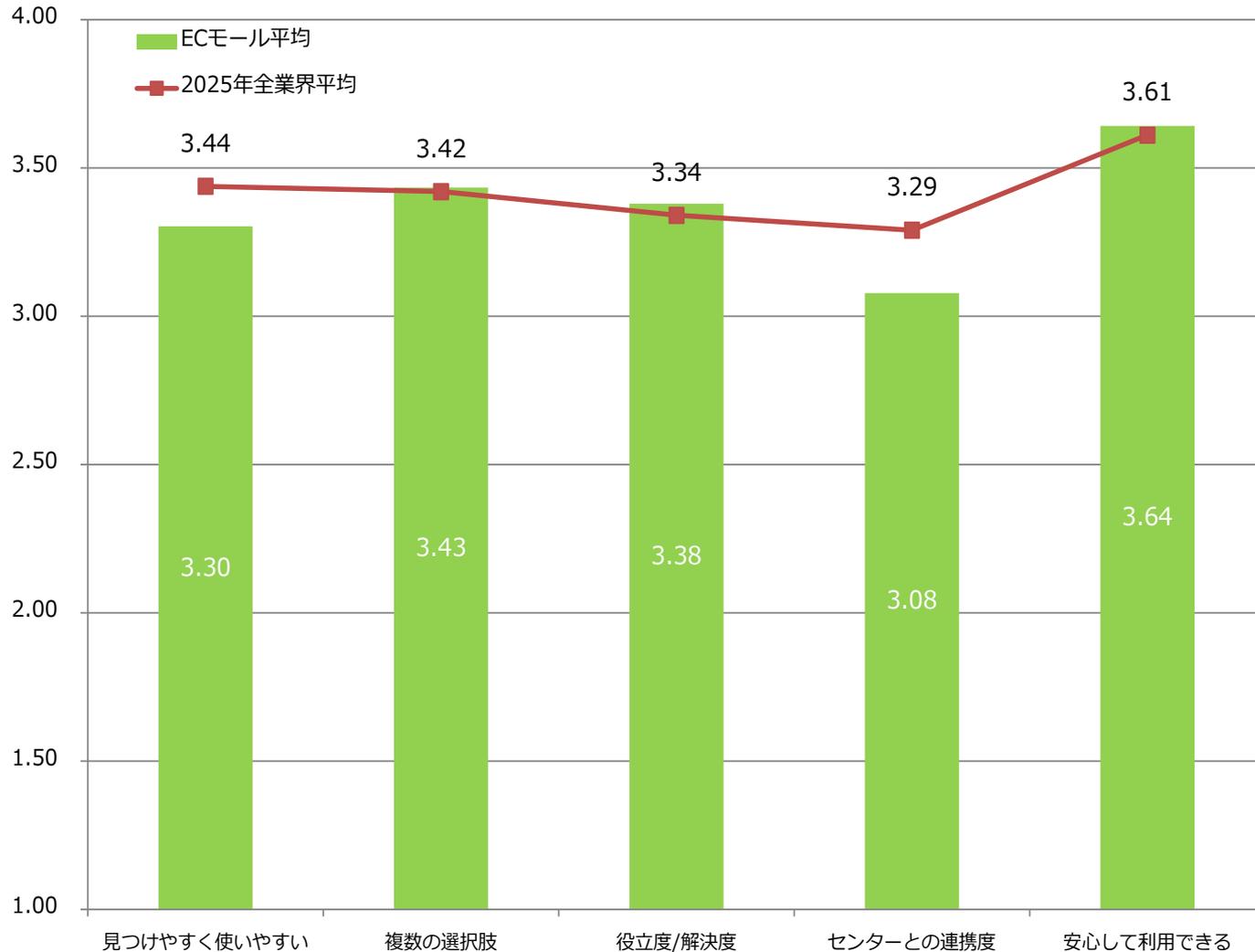
● クオリティ評価結果 業界平均 3.31

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	3.32	2.93	3.36	3.50	3.41

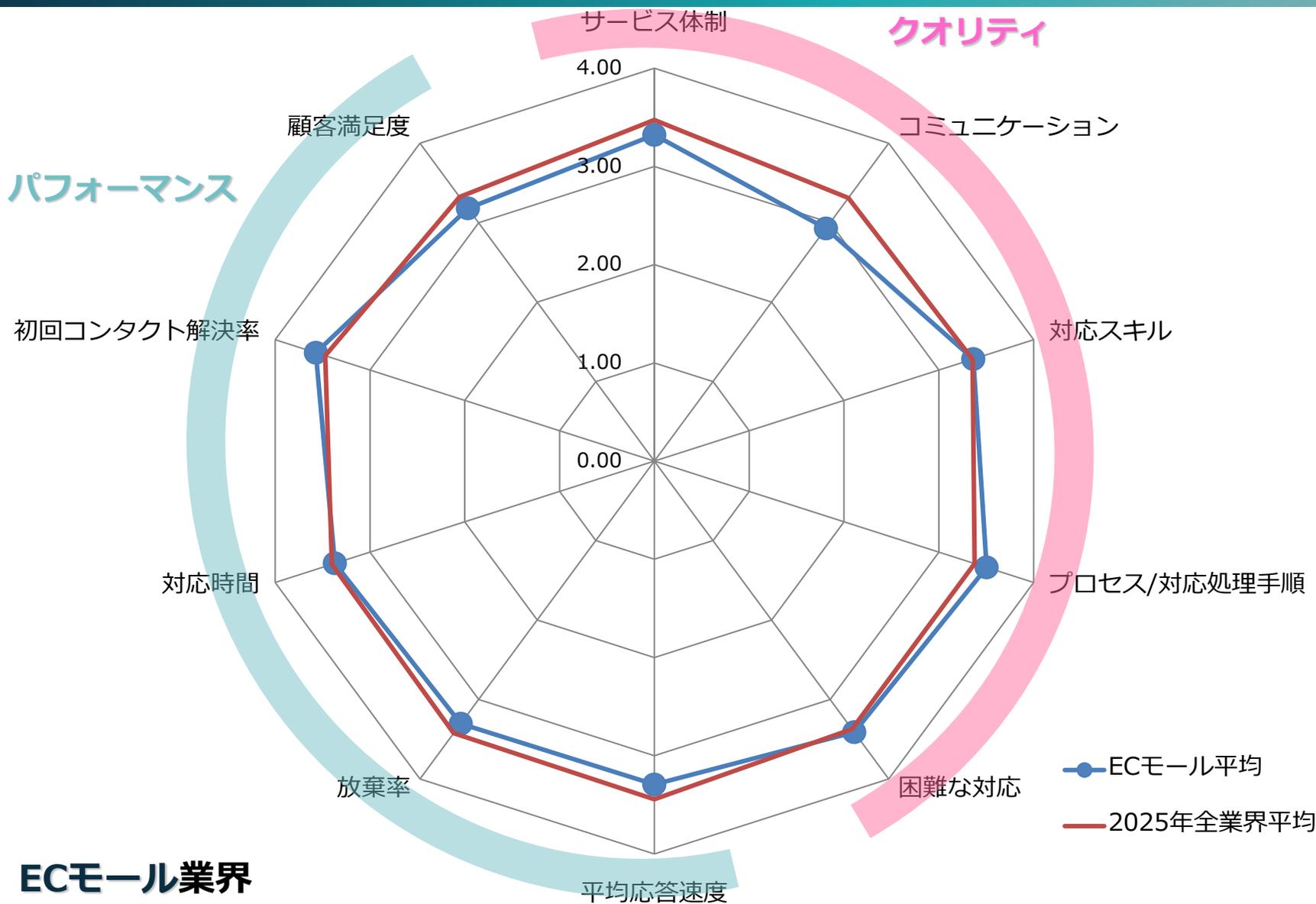
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.34

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	3.29	3.30	3.37	3.57	3.18

ECモール格付け評価の結果 (Webサポート)



ECモール格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



ECモール業界

- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ECモール業界は2025年全業界平均と比べて「複数の選択肢」「役立度/解決度」「安心して利用できる」が高評価だがその他の項目は下回る結果となった。
- Webサポートで高評価のところは目的に合わせて使い分けられる検索機能により、必要な情報や商品をすぐに見つけられる。セルフサービスが充実しており、購入を望む瞬間に迷うことなく目的の商品へアクセスできる。問合せチャネルの選択肢が豊富で、顧客が状況に応じて選択して問合せできる。一方低評価のところは有人サポートへの入り口が分かりにくく、必要なときにすぐに問合せできない。情報量の多さがゆえに目的の項目を探しづらい場面がある。
- 問合せ対応は、**三つ星2社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ECモール業界は2025年全業界平均と比べて「プロセス対応手順」「困難な対応」「初回コンタクト解決率」は高評価だがその他の項目は下回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、豊富な知識を活かして顧客のニーズを正確にとらえ、親身になり対応している。顧客の状況に配慮した臨機応援な案内を行い、スムーズかつ快適に解決に導いている。一方評価が伸び悩んだところは、顧客の不安に寄り添う姿勢が感じられず、定型的な案内にとどまっている。要望を充分にくみ取れておらず、質問意図とずれた回答につながることで納得しづらい場面があり、結果として商品の魅力も伝わりにくい傾向にある。
- パフォーマンスで高評価のところは、時間帯問わずつながりやすく、顧客が気軽に問合せでき、常に快適なサポートを受けられる。テンポよく会話できプラスアルファの情報提供も多く納得感が得られる。一方評価が伸び悩んだところは、有人対応に温かみやスピード感が欠け、事務的な印象を与えている。購入を後押しするだけの十分な情報提供に至らず、顧客が購入を決めきれないまま対応が終了するケースも見られた。