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 3.58

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	3.43	3.59	3.54	3.44	3.89

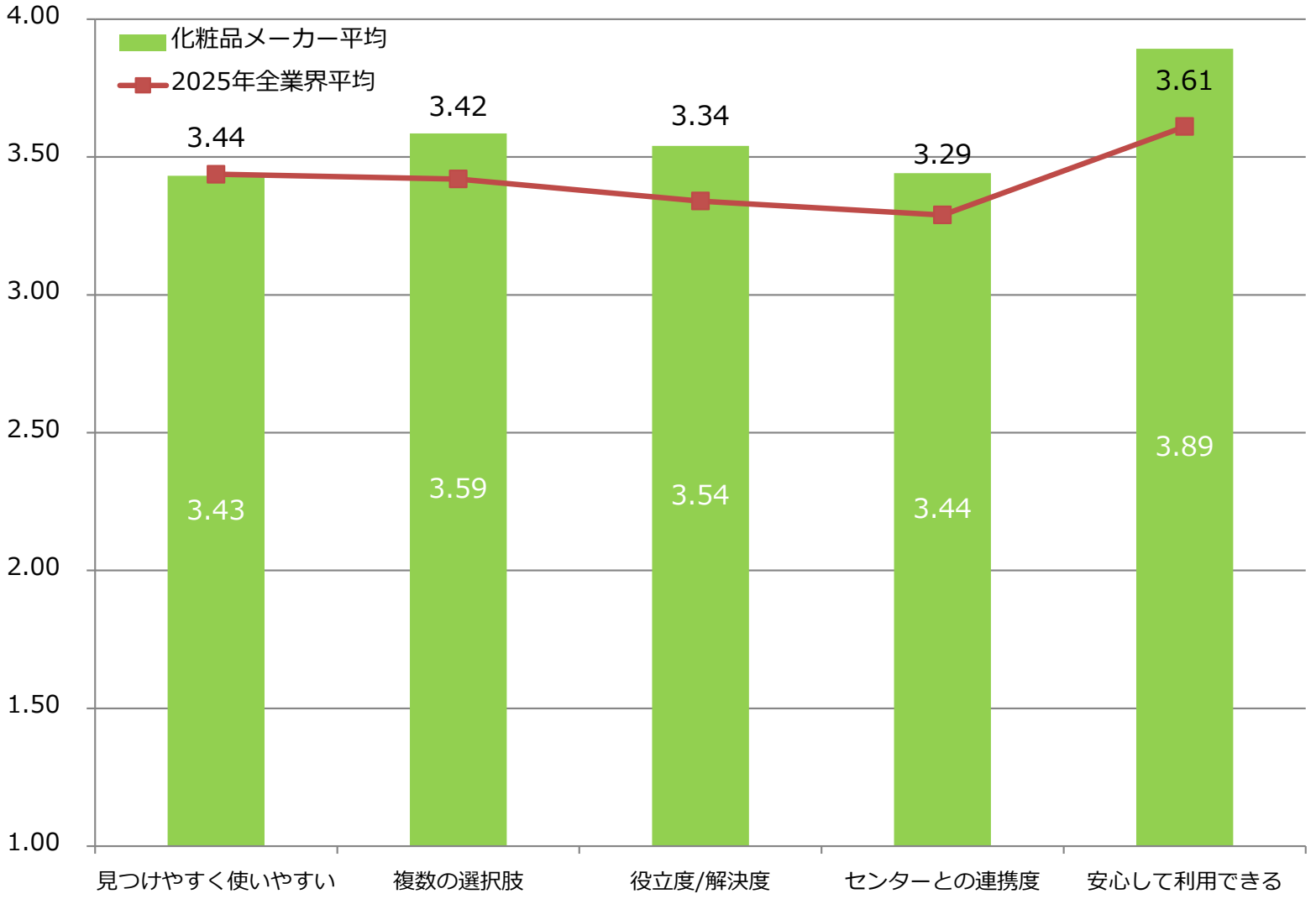
- クオリティ評価結果　業界平均 3.65

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	3.74	3.65	3.70	3.60	3.57

- パフォーマンス評価結果　業界平均 3.59

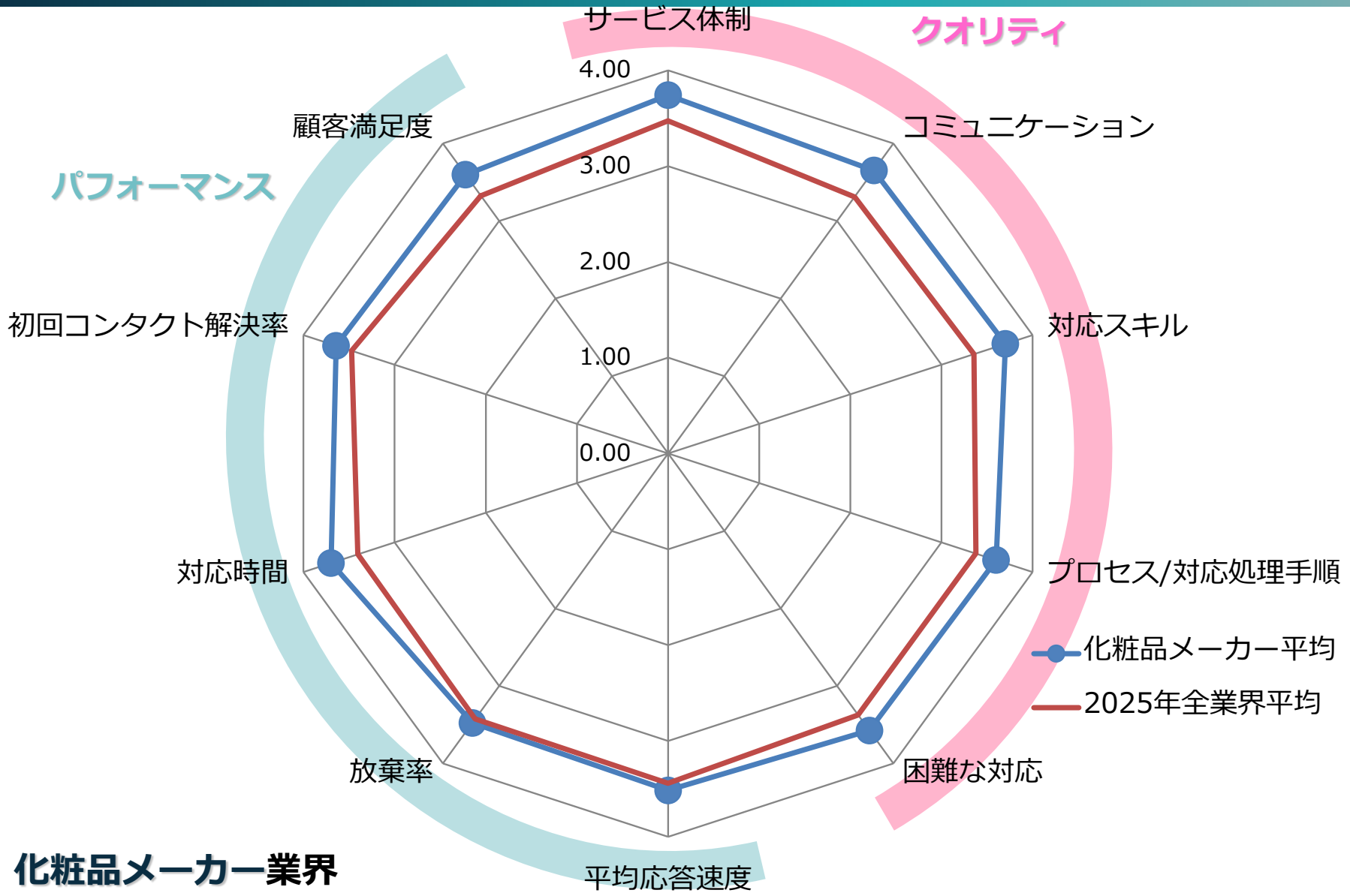
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.52	3.48	3.70	3.64	3.60

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)



化粧品メーカー業界

化粧品メーカー業界要約

- Webサポートは、**三つ星6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。化粧品メーカー業界は2025年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」以外のすべての項目で平均を上回っている。
- Webサポートで高評価のところは、メニューが整理されており、ブランド別、悩み別などさまざまな角度から商品を探すことができる。また美容コラムや利用者レビューなど顧客の興味を惹くコンテンツも豊富で、楽しみながら情報収集できる。さらに肌測定やカラーチャートなど、購入判断を支援するセルフヘルプも充実しているので商品を選びやすい。一方評価が伸び悩んだ点として、商品やブランドごとの違いが分かりにくく、比較検討に時間を要することがある。
- 問合せ対応は、**三つ星6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。化粧品メーカー業界は2025年全業界平均と比べて、すべての項目で評価が高く、特に「コミュニケーション」と「対応スキル」が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、顧客一人一人の状況や気持ちを深く理解しようと努め、温かく寄り添いのある対応なので、安心して相談できる。要望を掘り下げながら最適な商品を一緒に選定するだけでなく、一歩先を見据えたアドバイスもありプロらしい。一方評価が伸び悩んだところは、質問への回答が中心となり、顧客の悩みや重視する点を踏まえた提案が不足しているので、商品選びを後押しするまでには至っていない。
- 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、要望に合わせて要点を押さえながらスムーズに進めている。顧客は短時間で情報を得られ、提案の根拠も明確なので理解を深めながら検討できる。高い専門性と信頼感のある対応により、価値のある情報を得ることができ満足度が高い。一方評価に差が見られた点は、提供チャネルのつながりにくさや形式的な対応である。情報は得られるものの印象に残る体験には至っていない。