

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——飲料業界

Webサイト・電話窓口とも高水準 有人対応は全項目で他業界を上回る

飲料業界のサポート窓口は、Webサイト、コールセンターともに多くの項目が他業界平均を上回っている。昨年調査では、“Webサイトはプロモーション色が強い”という指摘があったが、今回は“わかりやすい情報提供”という点が好意的に受け入れられたようだ。いずれにしろ、他業界が見習うべきポイントが多い結果となった。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、このほど飲料業界の公開格付け調査を行った。

今回は「各社の商品やサービスに関する問い合わせ（アルコール類を除く）」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員のべ110名が飲料各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれに電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けて電話窓口（コールセンター）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

製品・役立つ情報が満載！ 顧客視点で使いやすいサイト

Webサポートは、3ツ星6社、2ツ星8社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。飲料業

界のWebサポートは、『役立度／解決度』『センターとの連携度』『安心して利用できる』の3項目が2016年全業界平均より評価が非常に高い。

Webサポートでは、顧客視点で見つけやすく使いやすく、利用しやすいと評価されたところが多い。さらにFAQが充実し、製品情報や役立ち情報が豊富で分かりやすく、セルフヘルプ選択肢が多いところも見られた。

またWebを利用したセンター連携が良いところや、安心して利用できる記載が高評価のところもあった。

一方、低評価のところでは、FAQが見つけにくい、センターがWebコンテンツの内容を十分に把握していないといった指摘がみられた。

顧客に合わせて柔軟に説明 信頼できるプロらしい対応

電話対応は、3ツ星7社、2ツ星7社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。飲料業界は、クオリティ、パフォーマンスともに全項目で2016年全業界平均より高い評価を得ている。

クオリティで高評価のところは、顧客に合わせて対話を進め、信頼できる自信あるプロらしい対応が多数みられた。また終始明るくポジティブで、笑顔が感じられ歓迎感があり、協力的、積極的で共感できると評価されたところもあった。さらにプラスアルファの情報提供が多いところも評価が高い。

一方、担当者ごとのバラつきが大きい、顧客に寄り添えずニーズ対応ができない、マニュアル的、

図1 飲料業界のWebサポート評価結果

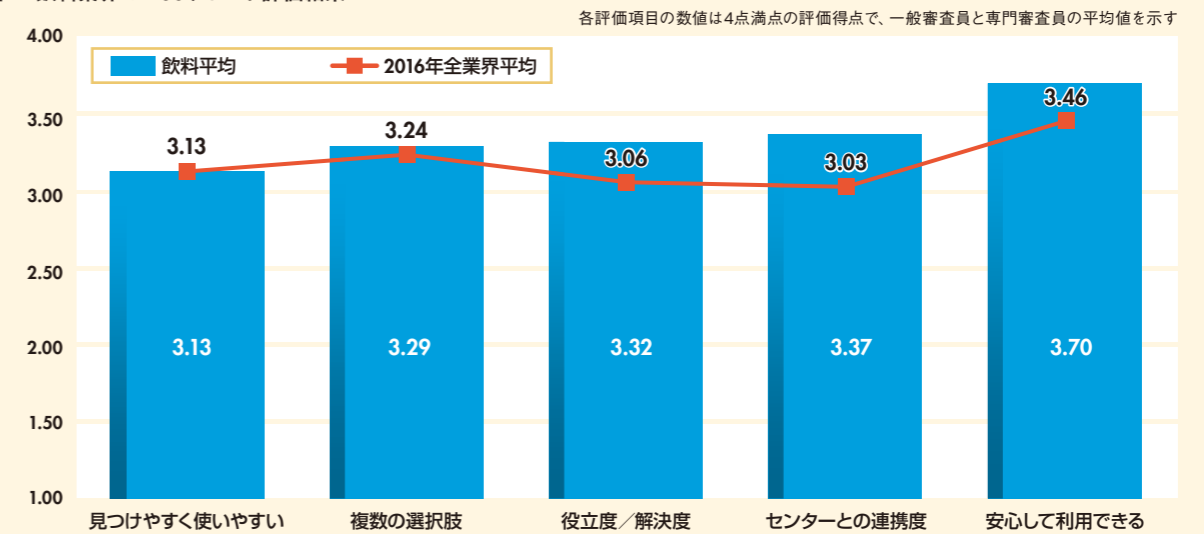
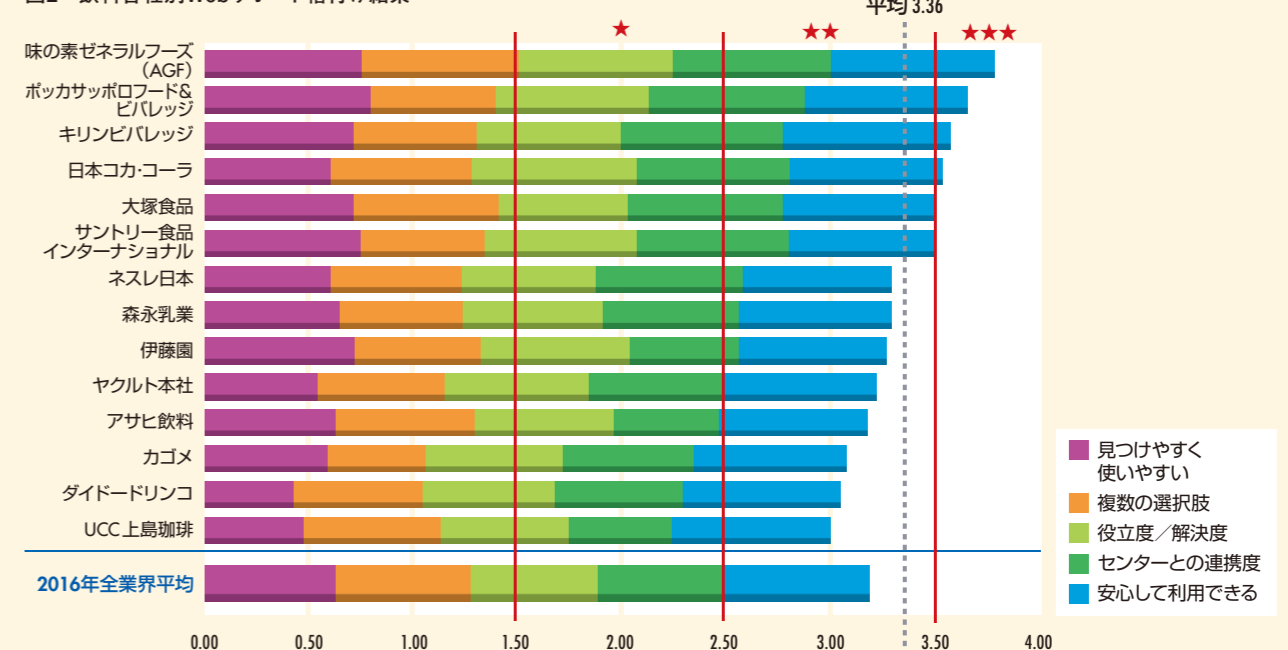


図2 飲料各社別Webサポート格付け結果



事務的、一問一答の対応で積極性がない、保留が多くスムーズでない、といった点は評価を落とした。

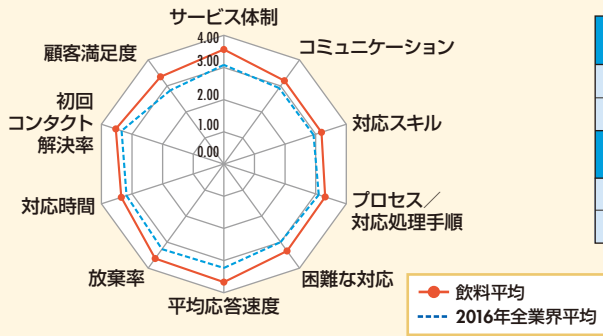
パフォーマンスは、IVRがないところが半数を占め、また電話はいつでもすぐにつながるところが

多い。さらにレスポンスよく素早い対応ができ、知識が豊富で初回コンタクト解決率が高いところも

多い。電話対応に安心感があり、問い合わせ満足度が高いところも複数見られた。

しかし番号非通知拒否や、あいまいな回答、顧客への配慮不足、ニーズ対応ができないなどで満足度が低いところもあった。ブランドイメージに合っているのかもポイントになっている。

図3 飲料業界格付け結果及び、2016年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
飲料	3.56	3.20	3.19	3.31	3.34	3.32
2016全業界	3.08	2.92	2.93	3.10	3.00	3.00
パフォーマンス	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	合計
飲料	3.67	3.63	3.35	3.53	3.35	3.51
2016全業界	3.23	3.27	3.18	3.34	2.83	3.17

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 飲料各社別格付け結果

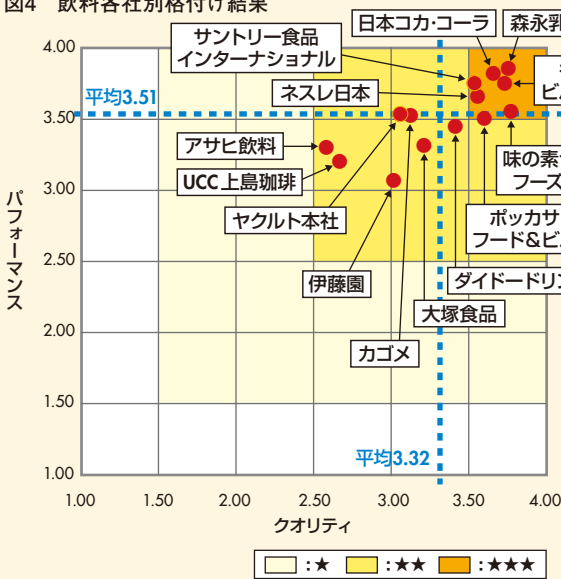
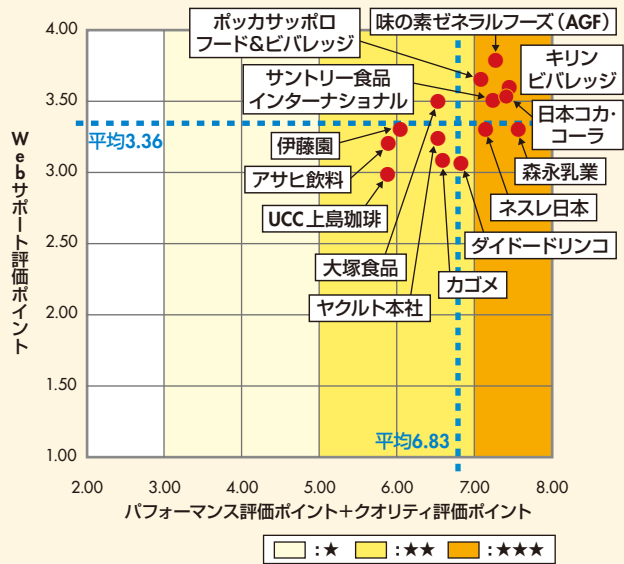


図5 飲料業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アサヒ飲料:お客様相談室、味の素ゼネラルフーズ (AGF):お客様相談室、伊藤園:お客様相談室、大塚食品:お客様相談室、カゴメ:お客様相談センター、キリンビバレッジ:キリンビバレッジお客様相談室、サントリー食品インターナショナル:ソフトドリンク、ダイドードリンコ:お客様相談室、日本コカ・コーラ:お客様相談室、ネスレ日本:ネスレお客様相談室、ポッカサッポロフード&ビバレッジ:お客様相談室、森永乳業:お客さま相談室 商品全般、ヤクルト本社:お客さま相談センター、UCC上島珈琲:お客様窓口

図6 一般審査員の声 (評価コメントより抜粋)

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
Web 3ツ星	情報が豊富だがよく整理されていて、さまざまな方面から検索ができるので探し物はすぐに見つかる。個々の商品ページに、関連するFAQがリンクされていてとても便利だった。全体の色合いや配色がよく、企業イメージをよく見せるような仕掛けや表現をこちらで感じた	丁寧でありつつ、顧客に寄り添った温かみのある対応で大変好感が持てた。コミュニケーション能力が高く、話を聴く姿勢ができていたので、安心して相談をすることができる。顧客の意見を真摯に受け止める姿勢が感じられた	待つこともほとんどなく、すぐにつながり対応してくれる。担当者の知識も深いので用件がすぐに済む。顧客の意見をとても大切にしていることが伝わってくるサービスで、この人に話せば本当に要望が会社に届くのではという気持ちになれた
Web 2ツ星	メニューが多彩で検索方法も複数あるが、コンテンツや記事の種類が少なく、カテゴリごとに表示されるコンテンツが重複していて探しにくい。Web展開時やページ移動のたびに「おすすめCM・動画」が再生される。短い動画ではあるが、選択権なく自動再生される点は気になる	てきぱきとした対応で問題はないが、冷たく事務的な印象だった。顧客への共感はなく、言われたことを調べるだけなので、追加での質問や相談をしたいとは思わなかった。こちらが話さなければ会話が滞る場面もあった	電話して用件を解決できると思っていたが、結果、分からないということになり、別の問い合わせ先で聞いて下さいとなった。Webに書いてある範囲は回答してもらえたかった。事務的な印象が除けず、電話が来ないように仕向けているのかと感じた