

アウトドア用品格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.26

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	3.28	3.10	3.34	3.23	3.35

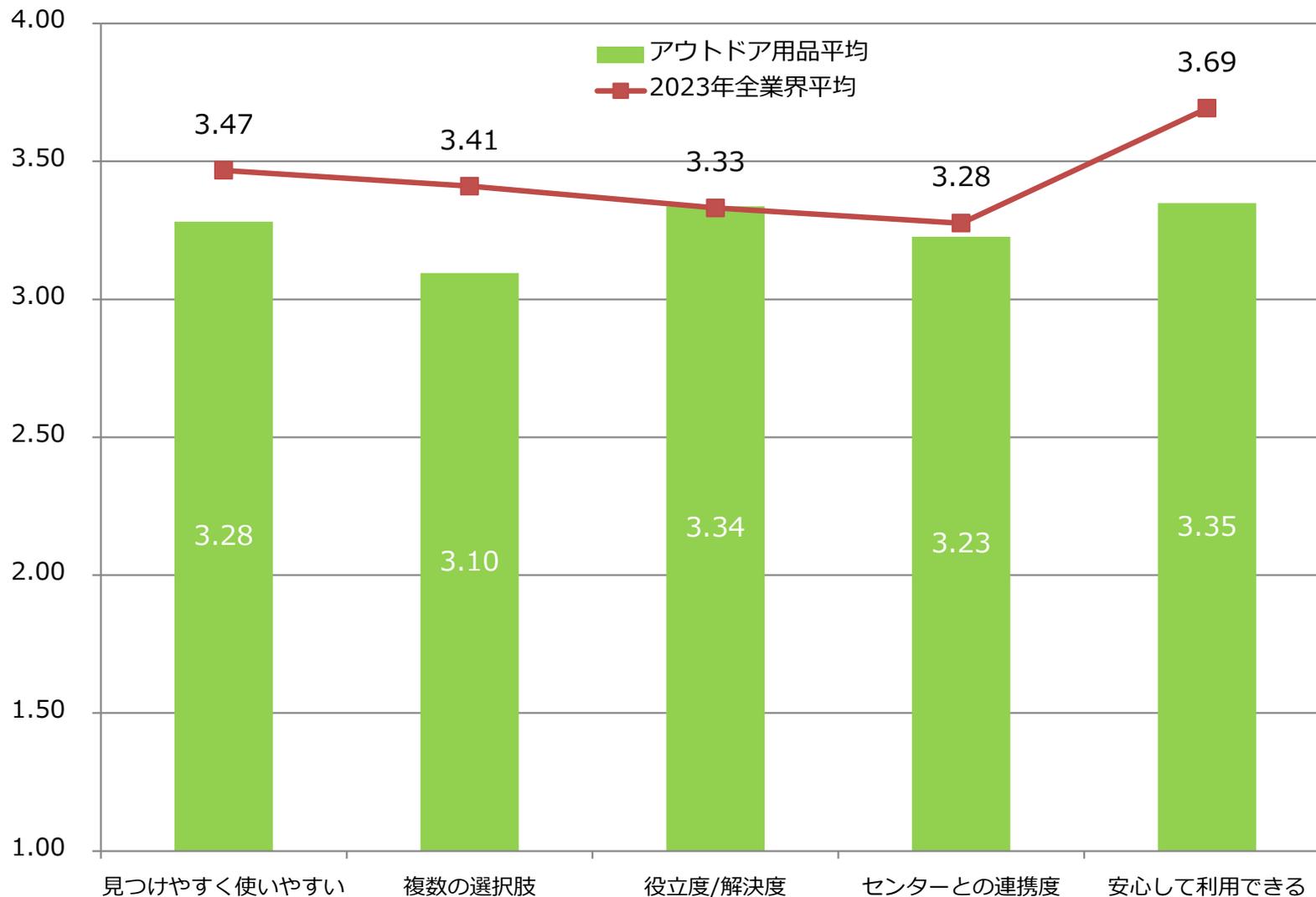
● クオリティ評価結果 業界平均 3.40

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	3.45	3.37	3.63	3.38	3.20

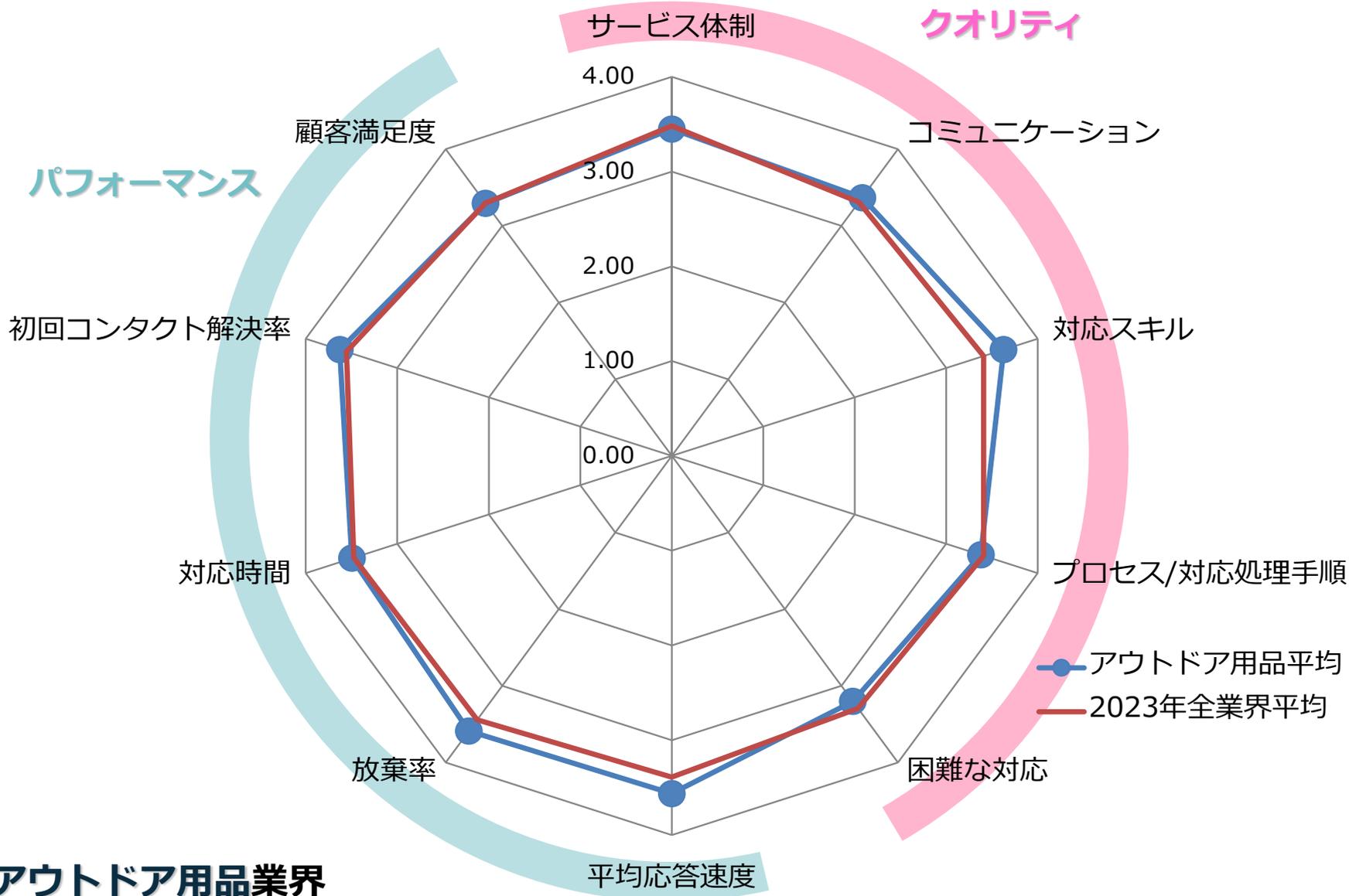
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.51

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	3.56	3.59	3.50	3.63	3.29

アウトドア用品格付け評価の結果 (Webサポート)



アウトドア用品格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。アウトドア用品業界は2023年全業界平均と比べて、役立度/解決度を除き、その他の項目は低評価となった。
- Webサポートで高評価のところは、情報を見つけやすく役立度/解決度が高い。セルフサービスは動画やユーザレビューが効果的で、Webサポートと問合せセンターとの連携もよい。またアウトドアのモチベーションが高まるWebサイトとの評価も見られた。一方低評価のところは、セルフサービスの選択肢が少なく、チャットボットやFAQのコンテンツが少なく解決しない。また問合せ先を見つけにくかったり、問合せ時に個人情報提供が求められたりして利用しづらいところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星3社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。アウトドア用品業界は2023年全業界平均と比べて、クオリティでは対応スキルがとて高く、パフォーマンスでも多くの項目が上回っている。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズを十分聞けていて、顧客と一緒に検討してくれる。また店舗のように顧客ニーズに応えながらリードできている。さらに共感や寄り添いがあり、プロらしい信頼できる自信ある対応である。一方低評価のところは、サポート姿勢が薄く、寄り添いが感じられないところが見られた。また返信されたメールのリンク先情報が分かりにくいところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、自動音声案内なく担当者にすぐにつながる。メール返信が素早く、初回コンタクトで速やかに回答が得られる。顧客ニーズに合わせた対応や動画などを含めたプラスアルファの情報提供で満足度が高い。一方低評価のところは、日時によりつながりにくかったり、メール返信が遅かったりする。また簡潔すぎる回答で満足度が上がらないところも見られた。