

# 婚活結婚相談業界格付け評価の結果



## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.13

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	2.97	3.05	2.97	3.39

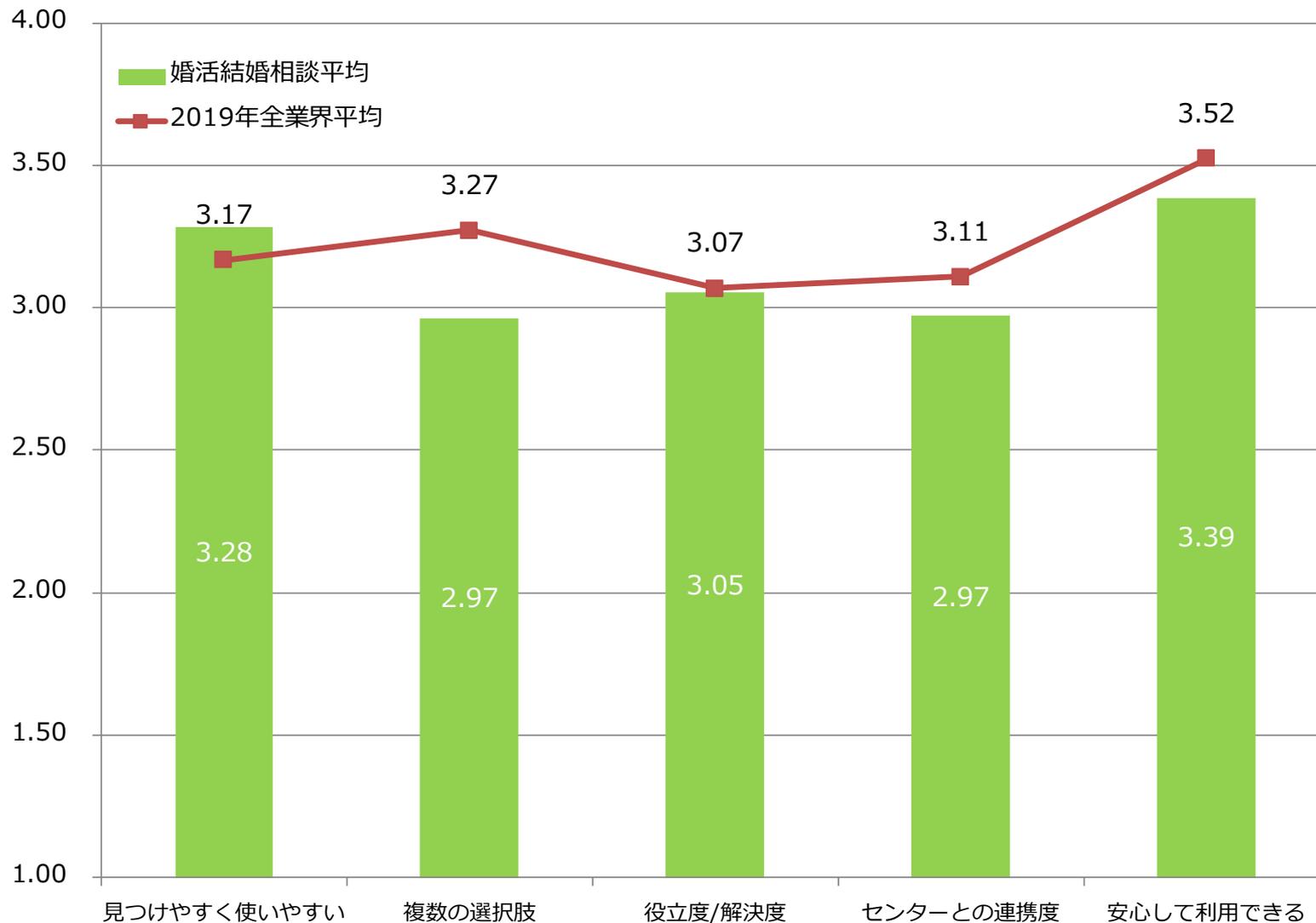
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.11

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	3.23	3.04	3.05	3.22	2.98

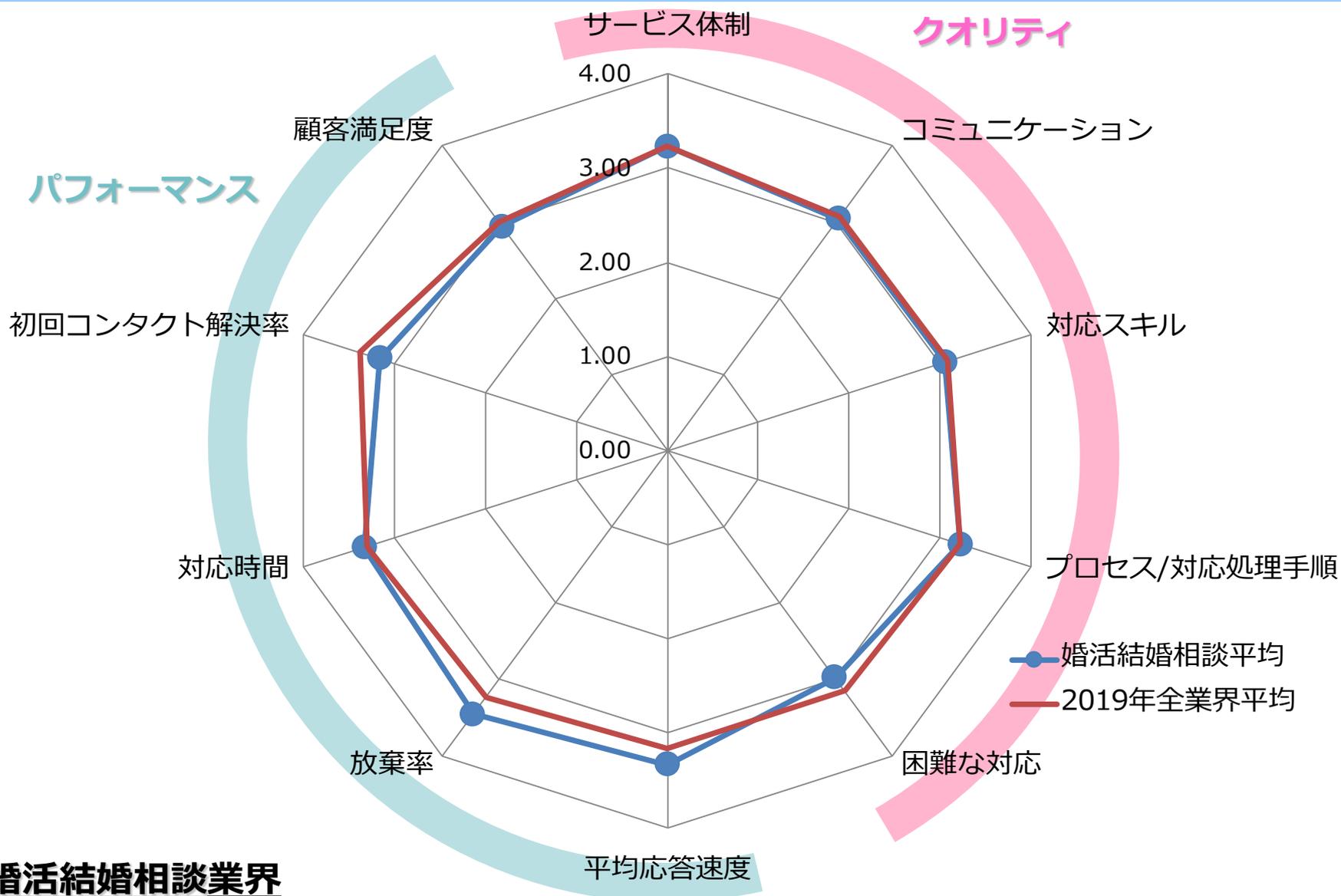
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.25

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	3.33	3.46	3.33	3.16	2.94

# 婚活結婚相談格付け評価の結果 (Webサポート)



# 婚活結婚相談格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星1社、二つ星11社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。婚活結婚相談業界は2019年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい、は高いものの、その他の項目は低い評価結果となっている。
- Webサポートは、スマホから使いやすく、シンプルで見つけやすく、初心者にも利用しやすく、情報量が豊富でWebで解決できるところが高評価である。低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が問合せフォームのみ、FAQのみなどと限られていて、Webでは解決できない。また積極的なセンターのWeb連携は見られないところもあった。なおチャットが簡単で使いやすいという評価があったが、アプリを登録しない限り情報は限られているところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星3社、二つ星9社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。婚活結婚相談業界は2019年全業界平均と比べて、ほぼ同等な結果で、大きな差が見られた評価項目はない。
- クオリティで高評価のところは、表現がわかりやすく親切で印象がよく、回答メールがわかりやすいところが多い。また顧客の気持ちをくみ取った配慮があり、有用な提案やアドバイスもある。共感のある自然な対応ができるところも見られた。しかし低評価のところは、メール対応内容がわかりにくくて信頼性が乏しく、一問一答で会話が続き、事務的な対応で距離を感じられる。担当者により一方的な先走った対応が見られるなど、担当者ごとのばらつきが大きいところも見られた。
- パフォーマンスで高評価なところは、自動音声応答なくすぐにつながり、返信メールのレスポンスもよく、素早い対応で初回解決でき、顧客に配慮した対応で満足度が高い。一方日時によりつながりにくく、メール対応はレスポンスが遅いかまたは返信が無く、必要な情報やプラスアルファの情報得られず解決しないところは評価が低い。また顧客への配慮が欠け満足度が低く、企業イメージとギャップがあるところもあった。