

婚活結婚相談格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.15

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	3.16	3.10	2.90	3.10	3.46

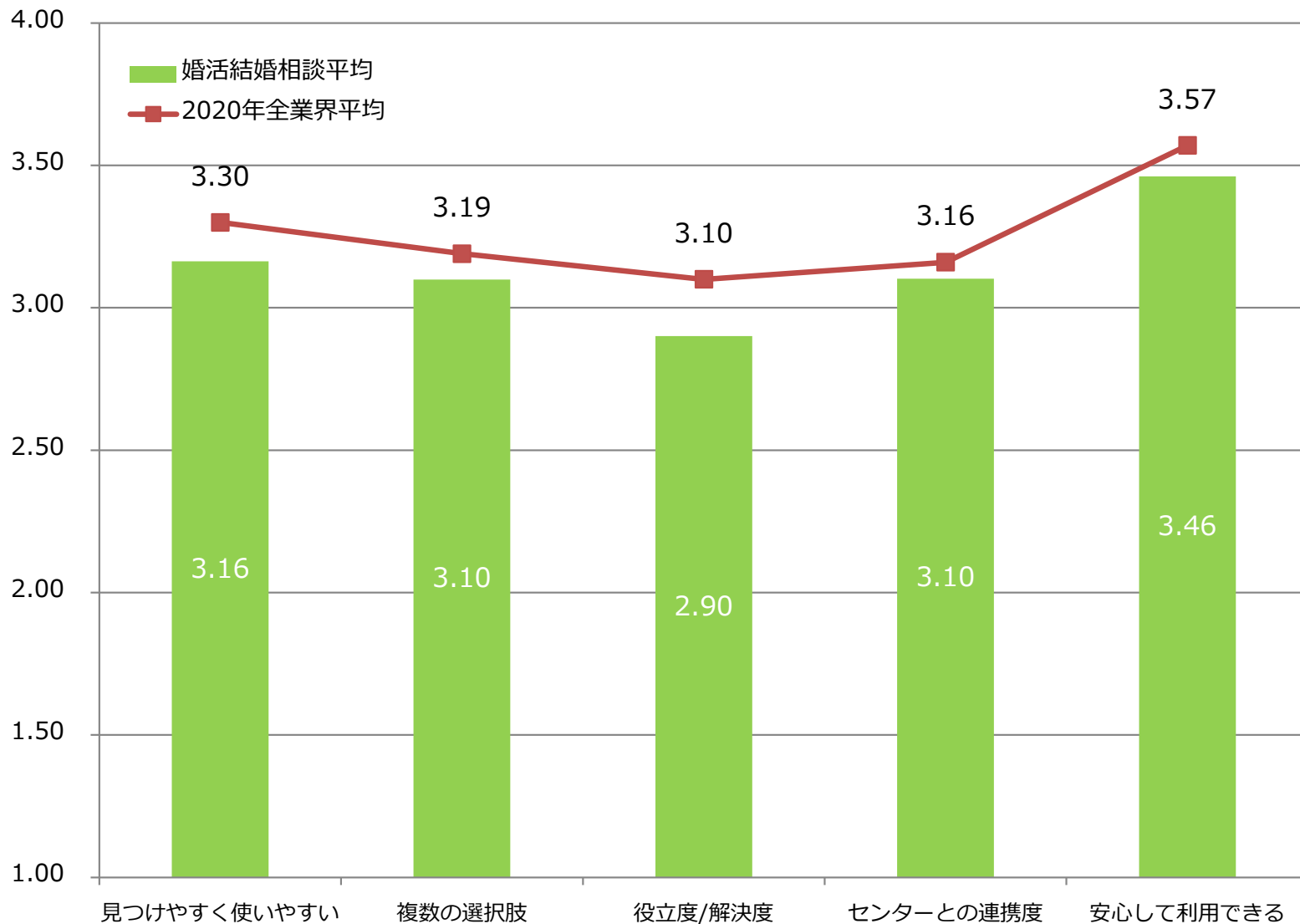
● クオリティ評価結果 業界平均 3.24

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	3.30	3.14	3.24	3.28	3.25

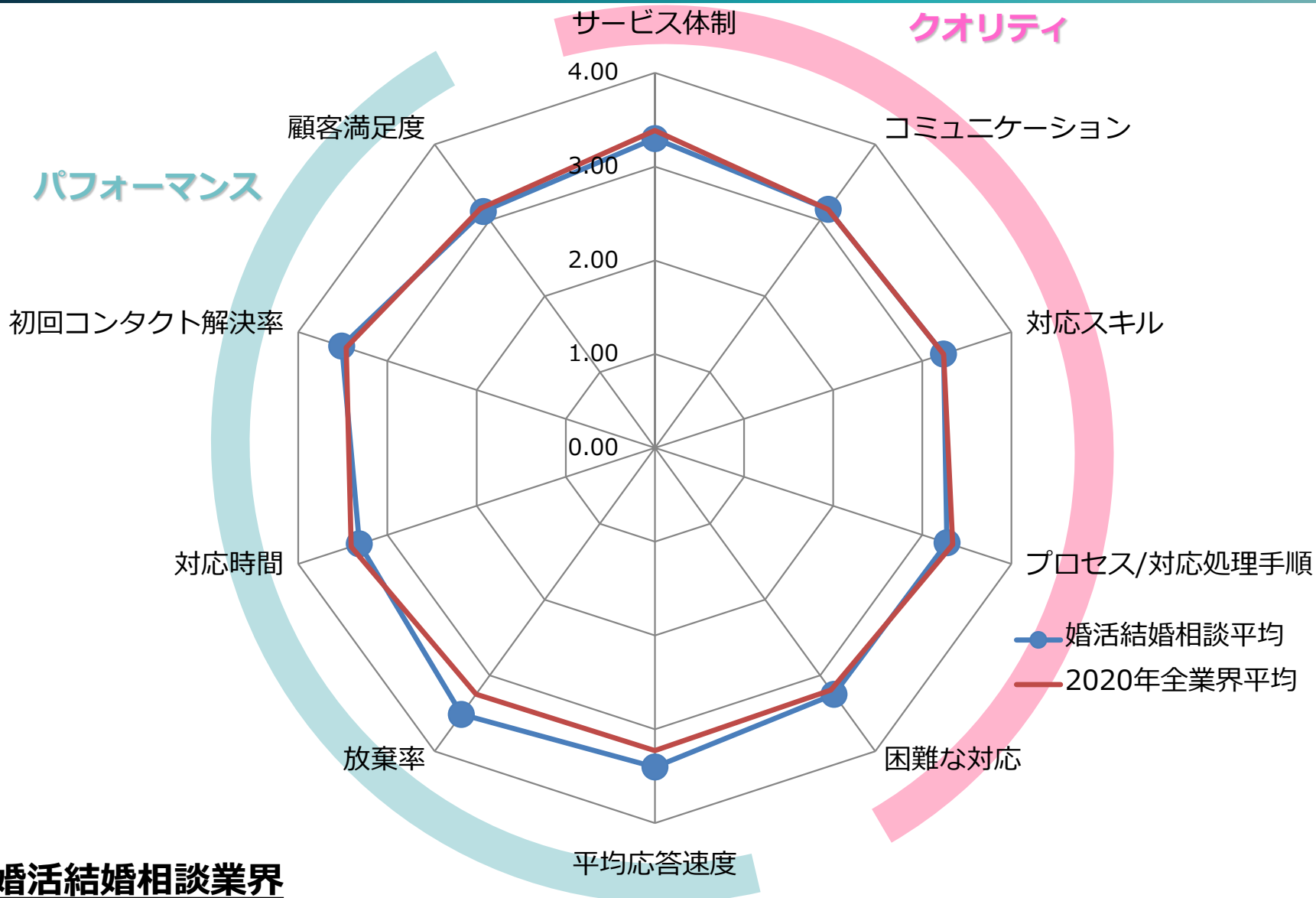
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.37

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	3.40	3.51	3.31	3.51	3.12

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3社、二つ星8社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。婚活結婚相談業界は2020年全業界平均と比べて、すべての評価項目が低い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすく使いやすく、新規顧客向けに分かりやすい。メールとWebで連携の取れたサポートを提供し、セキュリティについても安心できる。一方低評価のところは、チャットボットで期待した回答が得られず、サポート選択肢が少ない。またセンター連携が弱く、Webサポートでは解決できないところが多い。
- 問合せ対応は、**三つ星1社、二つ星10社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。婚活結婚相談業界は2020年全業界平均と比べて、平均応答速度と放棄率の評価が高く、問合せ窓口への連絡は取りやすい傾向にある。
- クオリティで高評価のところは、積極的なサポート姿勢があり、メール対応のレスポンスがよく文面が簡潔で分かりやすい。また共感含め顧客個々に合わせた対応で、電話でメール対応の補完ができています。低評価のところは、定型文の返信に機械的な感じがあり、不慣れで事務的なマニュアル対応も感じられ、一問一答で受け身の対応となっている。なお婚活結婚相談らしくカウンセリング対応が見られるところがあった。
- パフォーマンスでは、メール、電話ともにレスポンスがよく、初回コンタクトで解決でき対応時間も適切で、メール対応でも素早く短時間で解決できる。またオンラインを利用した現状にマッチしたサービス提供で、サービスがよいので来店したくなるころは高評価だった。一方評価が低いところは、自動音声のレスポンスが悪くつながりにくかったり、メールレスポンスが数時間かかり返信内容も不十分でわかりにくかったりする。また寄り添いが少ないので満足度が低いところも見られた。