

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——脱毛サロン業界

Webでは十分な情報を得られず 電話は担当者の対応スキルに左右される

美容に関する悩みは他人に相談しにくものだが、脱毛サロン業界のWebサイトは必要な情報を得られないという評価が目立つ。また有人対応では、センター連携は良いものの、担当者の人柄や対応スキルによるバラつきがあり、満足度が左右されるようだ。Web・電話ともに美容相談だからこそその安心感・信頼感が求められる。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、このほど脱毛サロン業界の公開格付け調査を行った。

今回は「初めて利用するために情報やサポートを得る」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名が脱毛サロン各社の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。

価格情報なし、FAQが不十分 デザイン重視のサイトに不満

Webサポートは、3ツ星2社、2ツ星6社、1ツ星1社という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛サロン業界のWebサポート

は、『見つけやすく使いやすい』『センターとの連携度』は2016年全業界平均より評価が高いが、それ以外の項目は評価が低い。これは昨年の調査結果と同じだ。

Webサポートは、とくに価格などの情報量不足でWebでは解決できないところが多く見られ、またFAQの内容が不十分、Webデザイン重視で実用的ではない、と評価を落としたところも見られた。高評価のところは、顧客視点で見つけやすく使いやすく、FAQやチャットなどサポートの選択肢が豊富でセンター連携もよい。

美容に関する悩みは人には相談しにくく、Webサイトで十分に情報が得られることが理想だ。価格など明確でないと、不信を招く可能性もあり、顧客視点での情報掲載が重要といえる。

全業界平均より総じて低め 顧客ニーズに応えられるかがカギ

電話対応は、3ツ星2社、2ツ星5社、1ツ星2社という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛サロン業界は、クオリティ、パフォーマンスともに2016年全業界平均より総じてやや低い傾向にあり、とくに『サービス体制』と『顧客満足度』の評価が低い。昨年は『平均応答速度』『放棄率』が高評価だったが今回はさほどでもない。

クオリティで高評価のところは、明るく笑顔で歓迎感があり、顧客の真のニーズに応える対応ができています。一方、低評価のところは、積極的なサービス姿勢がない、マニュアル的で事務的な対応、顧客に合わせた対応が不十分、一問一答の対応でプラスアルファの

図1 脱毛業界のWebサポート評価結果

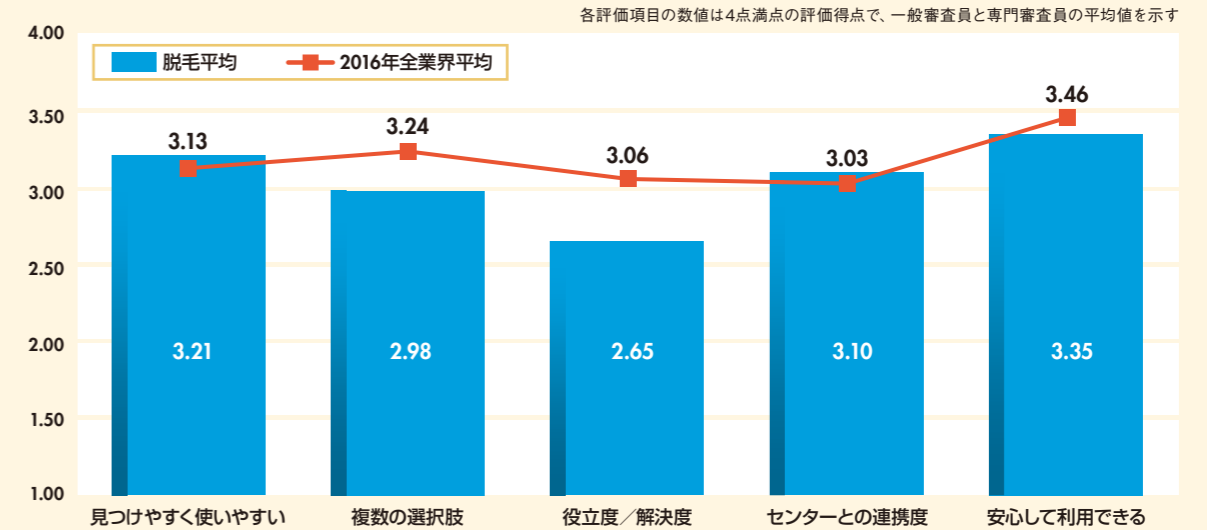
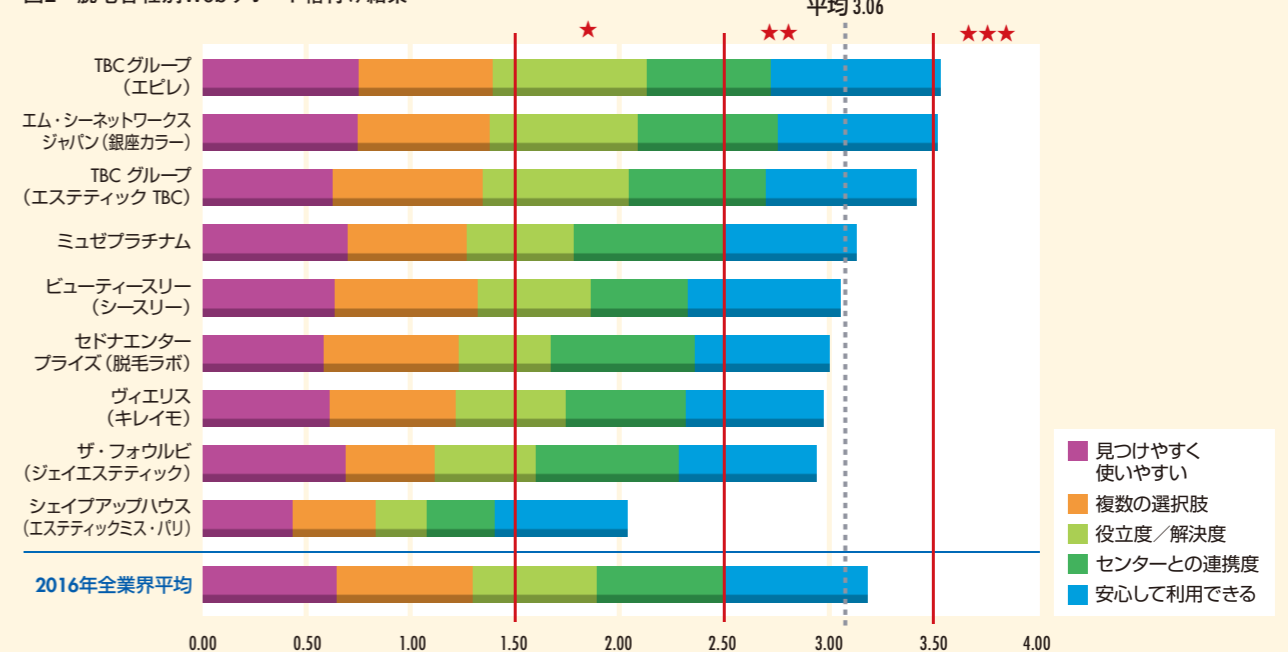


図2 脱毛各社別Webサポート格付け結果



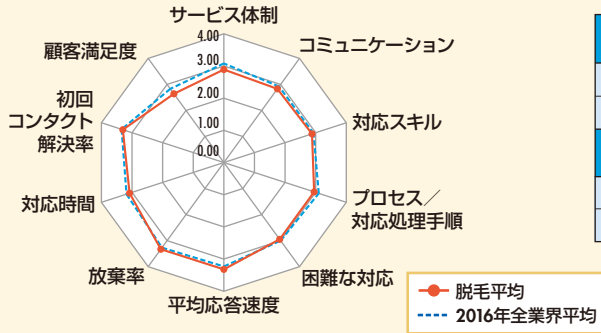
情報提供がない、担当者ごとのバラつきが大きいなどが見られる。また店舗誘導が強すぎる場所も評価を落としている。

パフォーマンスでは、いつももつながりやすいところが多く、

IVRがなくスムーズにつながるところは評価されている。プラスアルファの情報提供で初回解決でき、対応時間は適切で長く感じないと高評価のところが見られた。低評価のところは、保留や転送が

多く時間がかかって放棄したくなったり、対応が強引で圧迫感があり、対応時間が長く感じたりしている。また聞いたことに答えるだけで、心理的ニーズに応えられず満足度が低いところも見られた。

図3 脱毛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
脱毛	2.89	2.83	2.88	2.95	2.95	2.90
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
脱毛	3.32	3.33	3.08	3.30	2.64	3.13
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 脱毛各社別格付け結果

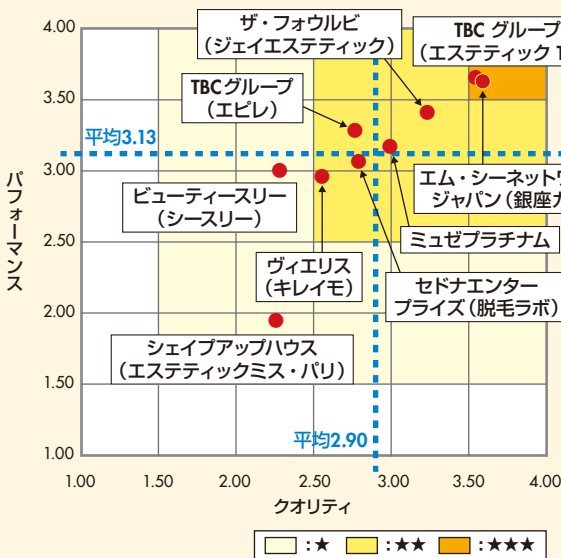
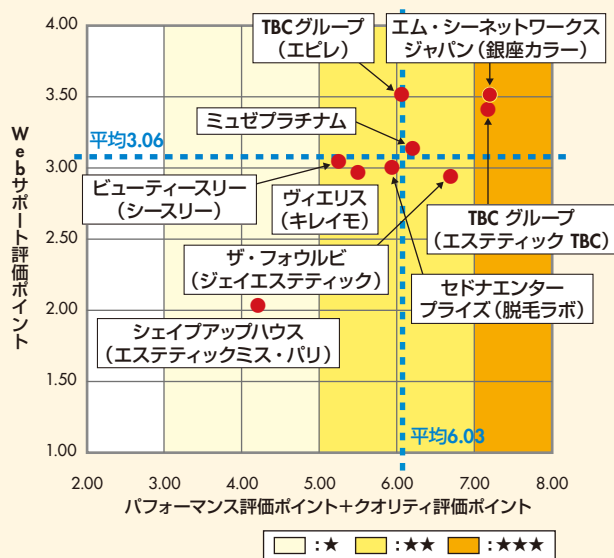


図5 脱毛業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] ヴィエリス (キレイモ) : お電話でのご予約、エム・シーネットワークスジャパン (銀座カラー) : コールセンター、ザ・フォウルビ (ジェイエステティック) : コールセンター、シェイプアップハウス (エステティックミス・パリ) : ご予約・お問合せ、TBCグループ (エビレ) : お客様相談室、セドナエンタープライズ (脱毛ラボ) : お客様相談センター、TBCグループ (エステティック TBC) : お電話でのご予約・お問合せ、ビューティースリー (シースリー) : お電話でのお問い合わせ、ミュゼプラチナム : コンシェルジュデスク

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	Webを利用するときの動線が自然に見たい情報にたどり着きやすい。また料金や回数に関する情報が分かりやすく、初めての利用でもサービスの流れをイメージしやすい。クーリングオフの情報や10の安心などの記載、電車などでの広告でもよくみかける大手で信頼ができる	レスポンスが良いのでテンポよく会話ができる。こちらがあいまいに尋ねたことも、担当者が察してくれたり、また要約してくれたり、積極的にニーズを探ろうと質問してくれるので安心して話すことができた	積極的に質問をしてくれ、いろいろと教えてくれるのでいつの間にか知りたいことが解決できていて、たくさん情報を得られたような印象が残る。説明も簡潔で分かりやすく、とても頼もしい窓口だと感じた
Web 2ツ星	目的のコンテンツにたどり着くのに、画面の文字や写真が全体的に大きく、カーソルを多く下げなければいけない煩わしさがある。FAQコンテンツは、説得力があると感じた。また初めて脱毛する人にとっては、いろいろと想像しづらい場面について、マンガのコンテンツが有効であった	全体的に自信がないように感じられた。もっと明るく自信をもって回答してくれると安心できた。また問い合わせ早々に無料カウンセリングを勧められたので、電話での問い合わせは受け付けてくれないのではないかと不安に感じた	丁寧な対応で好感度も高かったが、衛生面の取り組みについて積極的な回答がなかった点で多少のモヤモヤが残る。不明な点は一応解消されたが、顧客満足度については今後の期待を含めて改善の余地ありと思った
Web 1ツ星	はじめて利用するステップに沿って確認してみたが、どちらかというと痩身などのエステ寄りの説明であったので、あまり参考にならなかった。また料金について触れていないので高額になると考えると申し込みにくい。脱毛に関するコンテンツが少なくあまり力を入れていないのかと思った	料金体系がはっきりしないので、電話で確認したが、最初は不明瞭な回答であった。担当者の中には、こちらの話をうまく理解できずこちら側が端的に言い直したり、話をまとめたりすることがあり、プロらしい対応とは言えない	問い合わせた最初の窓口は予約専用で質問に対して明確に答えられず、電話が転送された店舗の担当者も、料金体系についてはカウンセリング次第という回答ではっきりとした金額が最初は分からなかった