

脱毛業界格付け評価の結果

• Webサポート評価結果 業界平均 3.09

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	3.23	2.93	2.98	3.10	3.22

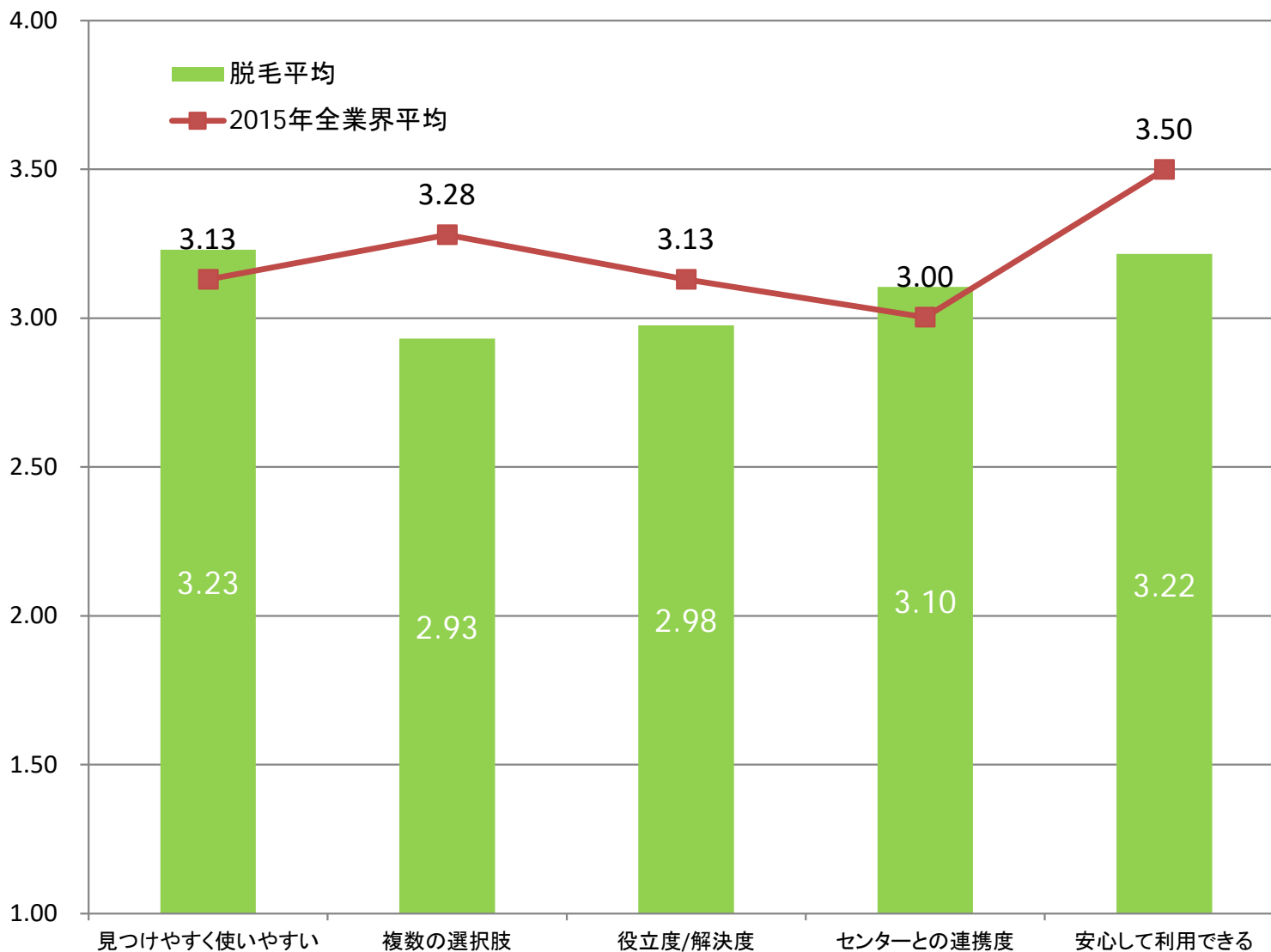
• クオリティ評価結果 業界平均 2.94

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	2.92	2.87	3.01	2.99	2.90

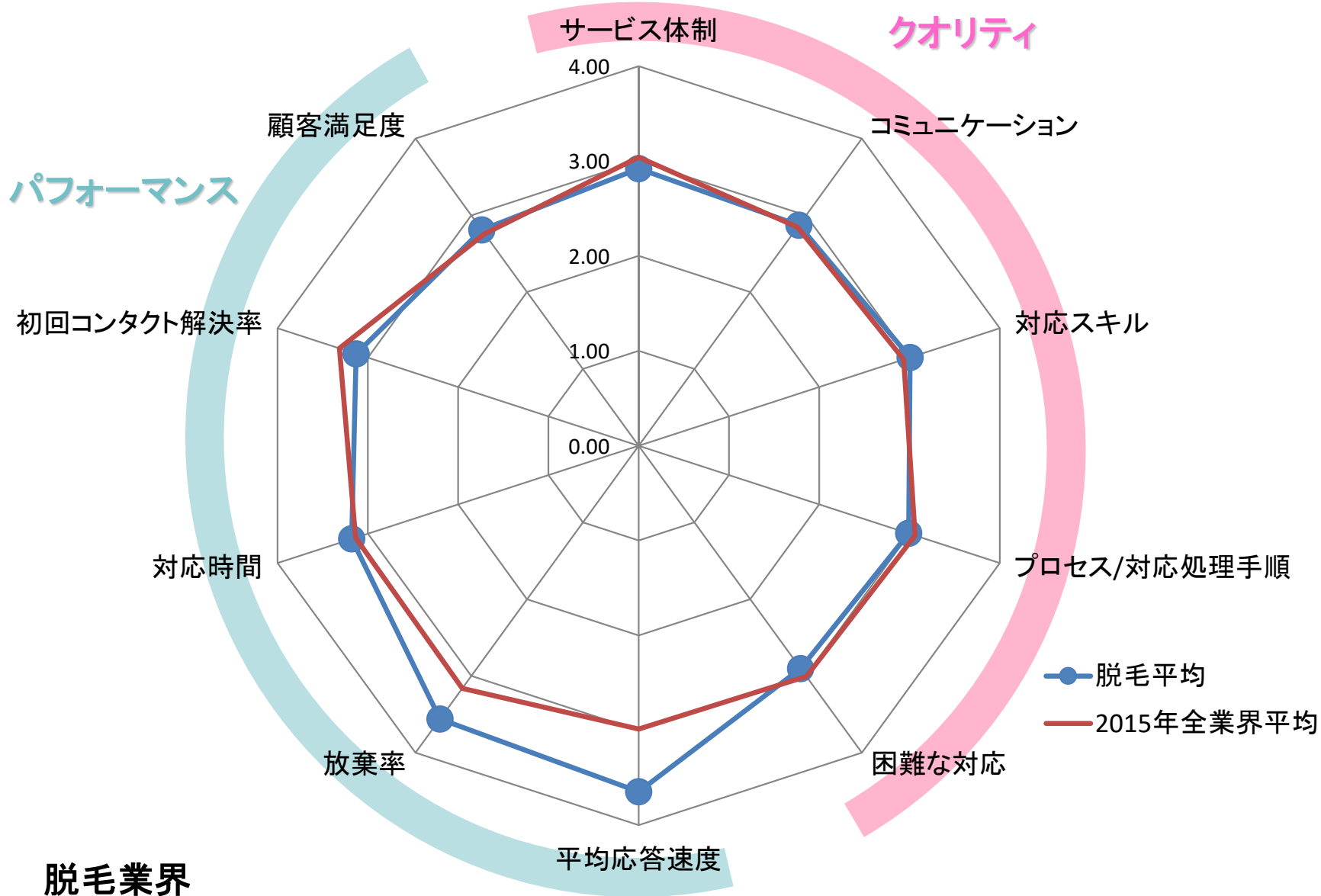
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.26

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	3.65	3.56	3.18	3.13	2.81

脱毛業界格付け評価の結果 (Webサポート)



脱毛業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



脱毛業界

脱毛業界要約



- Webサポートは、**三つ星3社、二つ星4社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛業界の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、の2項目は2015年全業界平均より評価が高いが、その他の項目は全業界平均より低い。
- Webサポートで高評価のところは、見やすく使いやすく、情報やセルフヘルプ選択肢が豊富で役立度/解決度が高い。またセンター連携ではうまくWebを活用できており、セキュリティなどにも気を使っているので安心して利用できる。一方低評価のところは、FAQが不十分などWebで十分情報を得ることができない。また金額表示が不適切で不信感をあおったり、情報が不明瞭で安心して利用できなかったりするところもあった。
- 電話対応は、**三つ星1社、二つ星7社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛業界は、多くの評価項目が2015年全業界平均と同等だが、平均応答速度、放棄率は非常に高評価で電話はつながりやすい。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく前向きで、レスポンスやテンポが良く、知識豊富で共感もでき、顧客に合わせた対応ができています。しかし低評価のところは、聞いたことに答えるだけで積極性がなく事務的で、心理的ニーズへの対応や気使いがない。また担当者のばらつきが大きく、店舗誘導が強い傾向が見られた。
- パフォーマンスは、電話がつながりやすいところが多く、通話時間や初回コンタクト解決率も良いところが多い。またIVRなくすぐにつながるところは評価が高い。一方ニーズに対応できず、消極的で話が進まず解決できないので満足度が低いところも複数見られた。一問一答でプラスアルファの情報ないところや、クオリティのバラツキで満足度が低下しているところもあった。なお非通知ではつながらないとか、つながりにくいときにセンターで切電するところはさらに評価を落としている。