

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 3.06

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	3.21	2.98	2.65	3.10	3.35

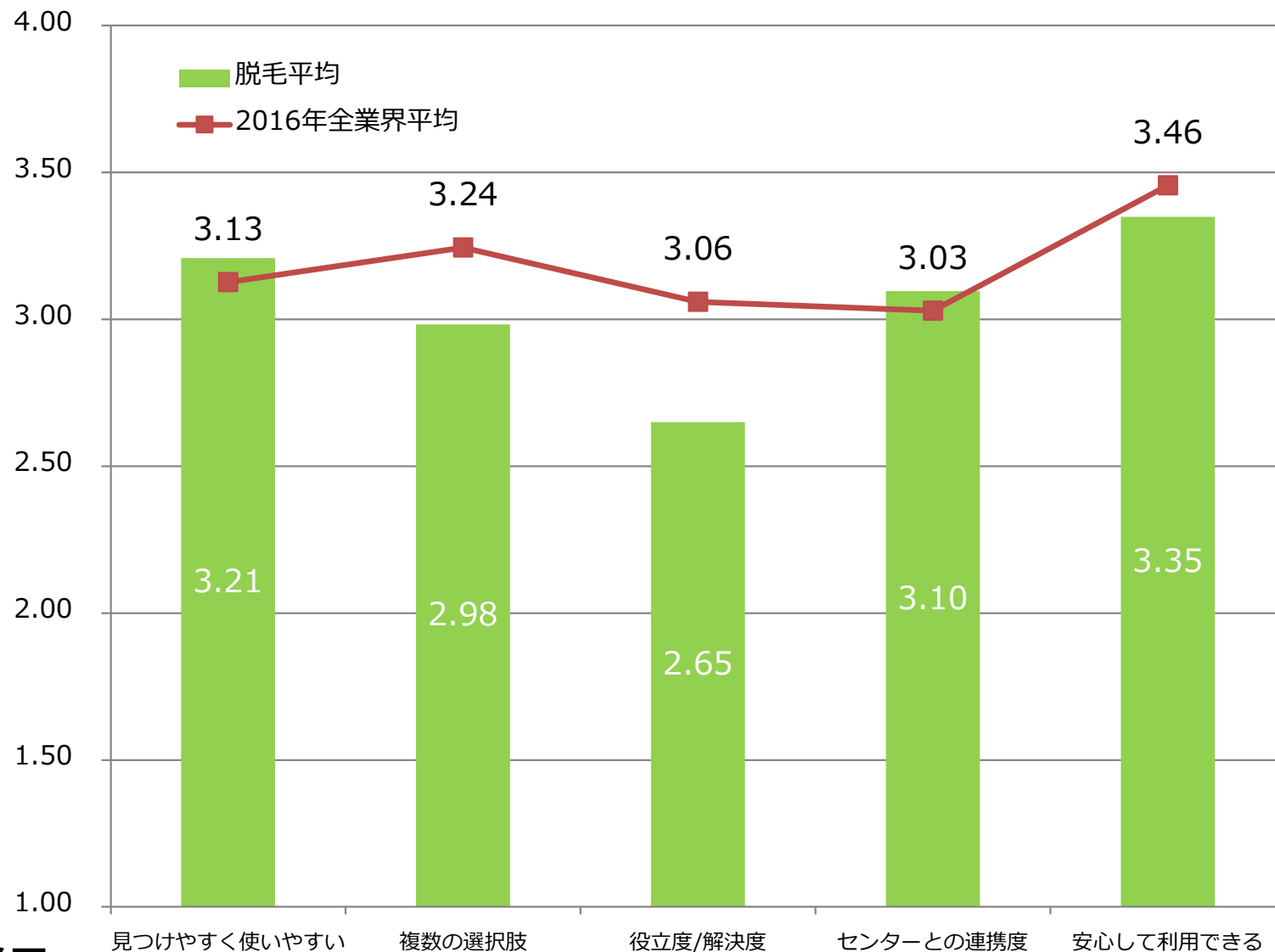
● クオリティ評価結果 業界平均 2.90

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	2.89	2.83	2.88	2.95	2.95

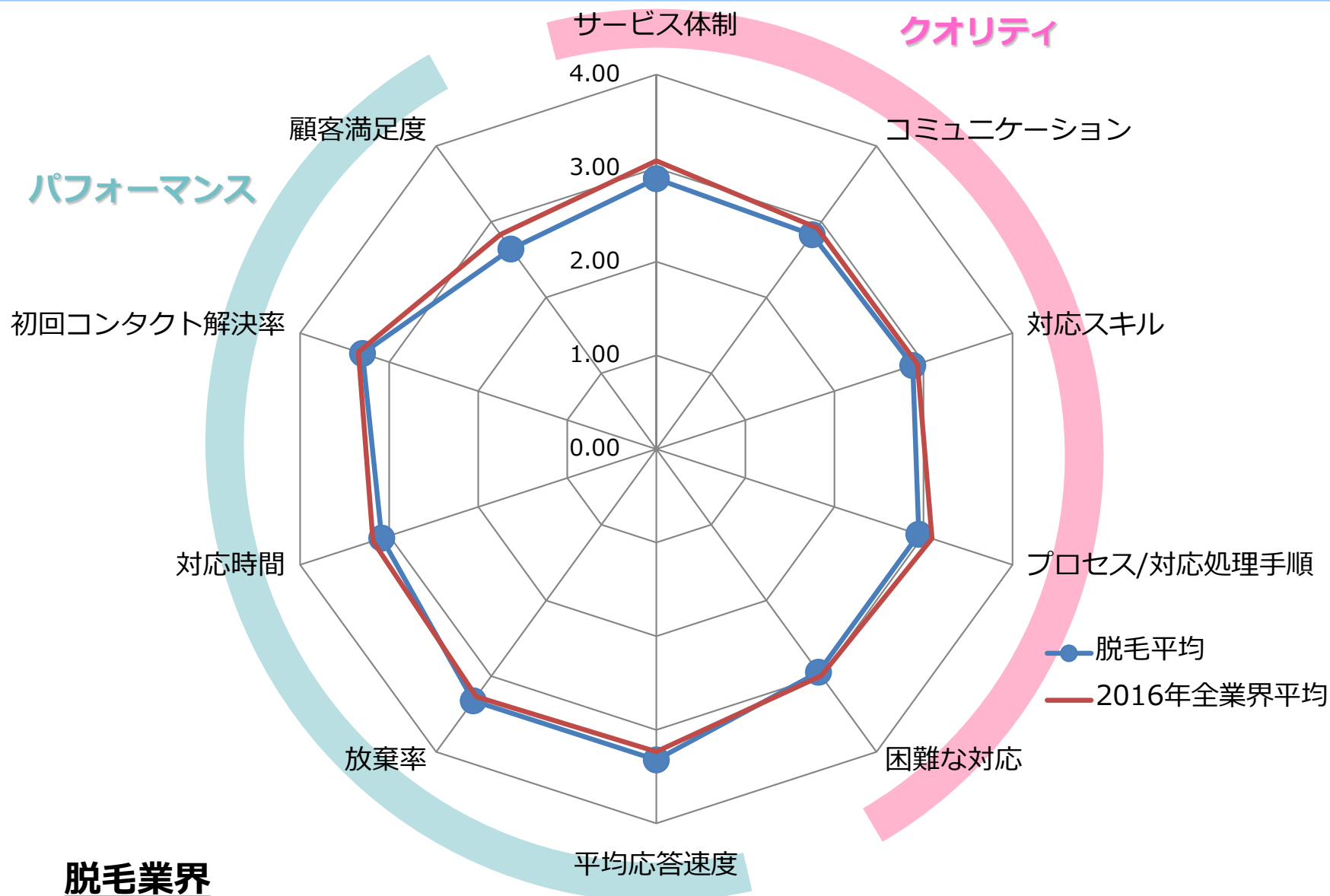
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.13

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	3.32	3.33	3.08	3.30	2.64

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)



- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星6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。
- Webサポートは、特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やチャットなど選択肢が豊富でセンター連携もよい。
- 電話対応は、**三つ星2社、二つ星5社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛業界は、クオリティ、パフォーマンス共に2016年全業界平均より総じてやや低い傾向にあり、特にサービス体制と顧客満足度の評価が低い。
- 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情報提供がない、担当者ごとのばらつきが大きい、などが見られる。また店舗誘導が強すぎるところも評価を落としている。
- パフォーマンスでは、いつでもつながりやすいところが多く、IVR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。