

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 3.23

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	3.13	3.04	3.20	3.49

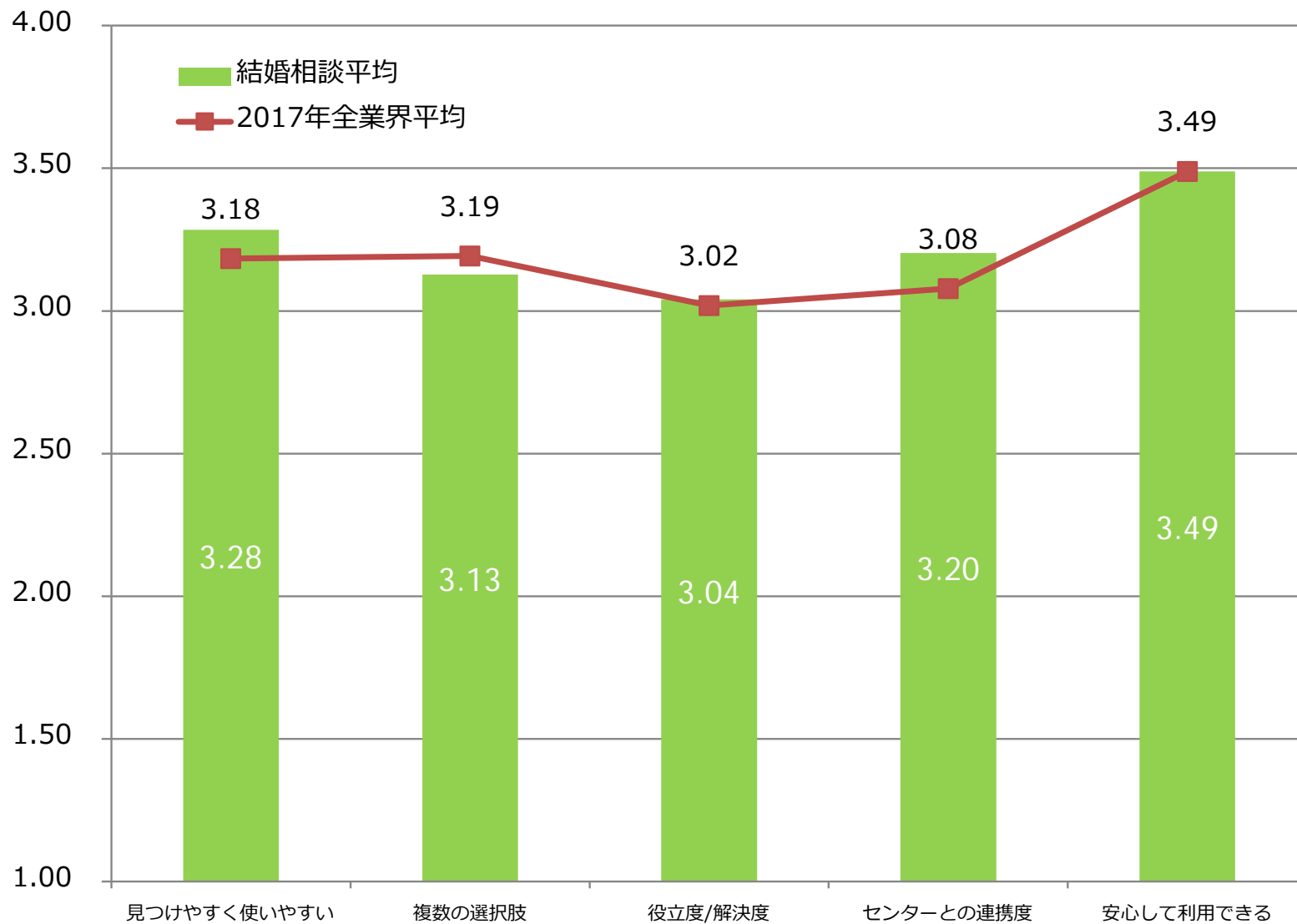
● クオリティ評価結果 業界平均 3.17

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	3.18	3.18	3.17	3.18	3.15

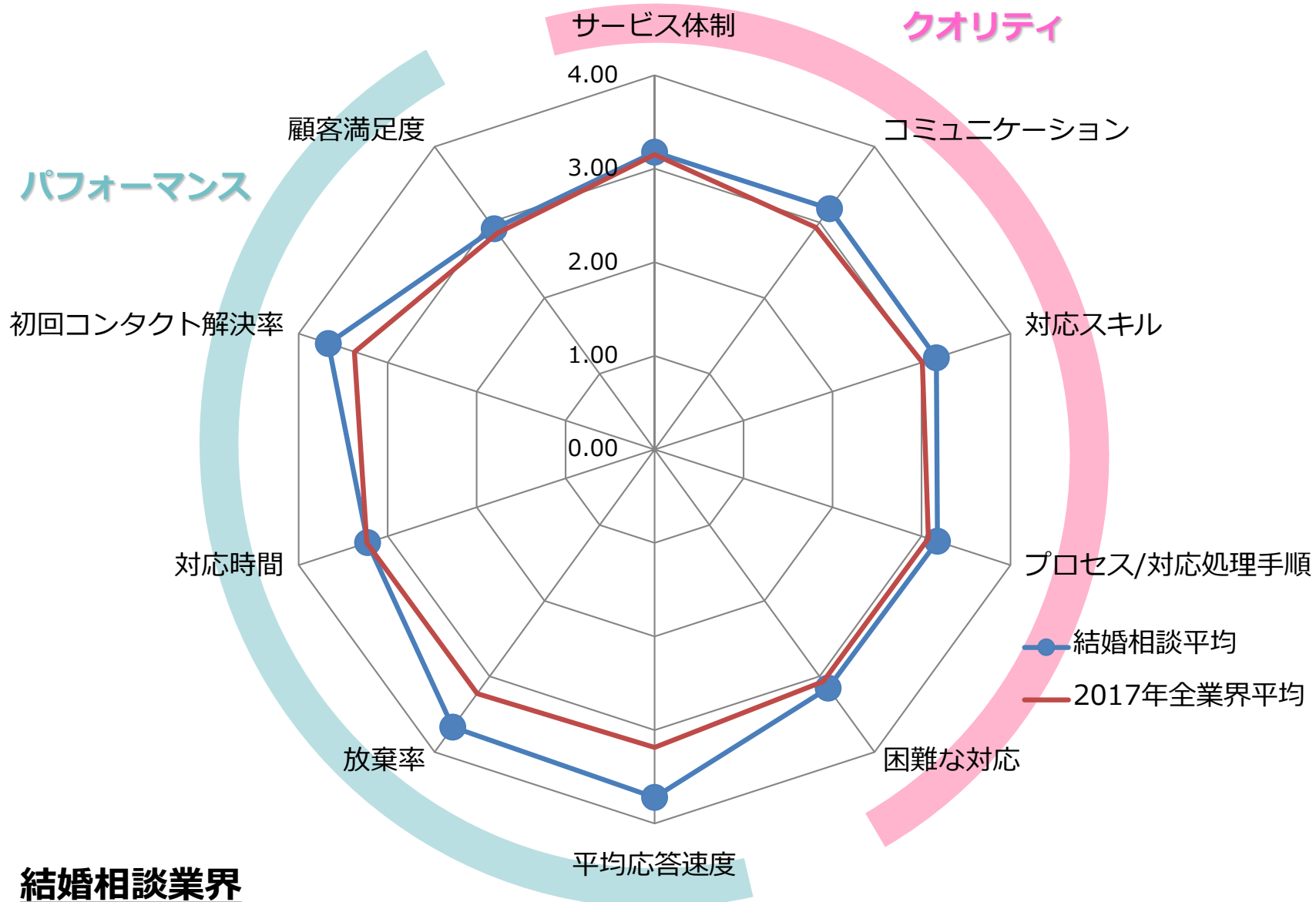
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.44

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	3.72	3.67	3.22	3.67	2.91

結婚相談格付け評価の結果 (Webサポート)



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6社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2017年全業界平均見と比べて、見つけやすく使いやすい、センターとの連携度は評価が高いが、複数の選択肢は評価が低い。
- 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、新規顧客向け情報が豊富で、センターのWeb連携も良い。一方低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が不十分で、FAQの内容も不十分で解決できず、センターのWeb連携がうまくできていないところが多い。
- 電話対応は、**三つ星3社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。結婚相談業界は、2017年全業界平均と比べてほとんどの評価項目の評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく丁寧で、共感し顧客の気持ちに配慮できている。また顧客ニーズに合わせた適切な提案もできている。評価の低いところは、事務的で、受け身な一問一答の対応で提案がなく、また担当者ごとのばらつきが大きいところが多い。店舗誘導に関しては、強引で一方的と評価を落としたところもあったが、顧客のペースに合わせて店舗誘導できると評価を高めたところも見られた。
- パフォーマンスでは、電話はつながりやすく、また自動音声応答なくすぐにつながるところも多い。高いクオリティでパフォーマンスもよく、通話時間は適切で、初回コンタクト解決率も良いところが多い。またニーズに合った回答やプラスアルファの提案を含め満足度が高いところもあった。しかし詳しい情報を得るには店舗に行かなければならなかったり、顧客ニーズに合わない説明で長く感じたりして、満足度が低いところも見られた。