

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 3.19

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	3.24	2.94	3.11	3.18	3.48

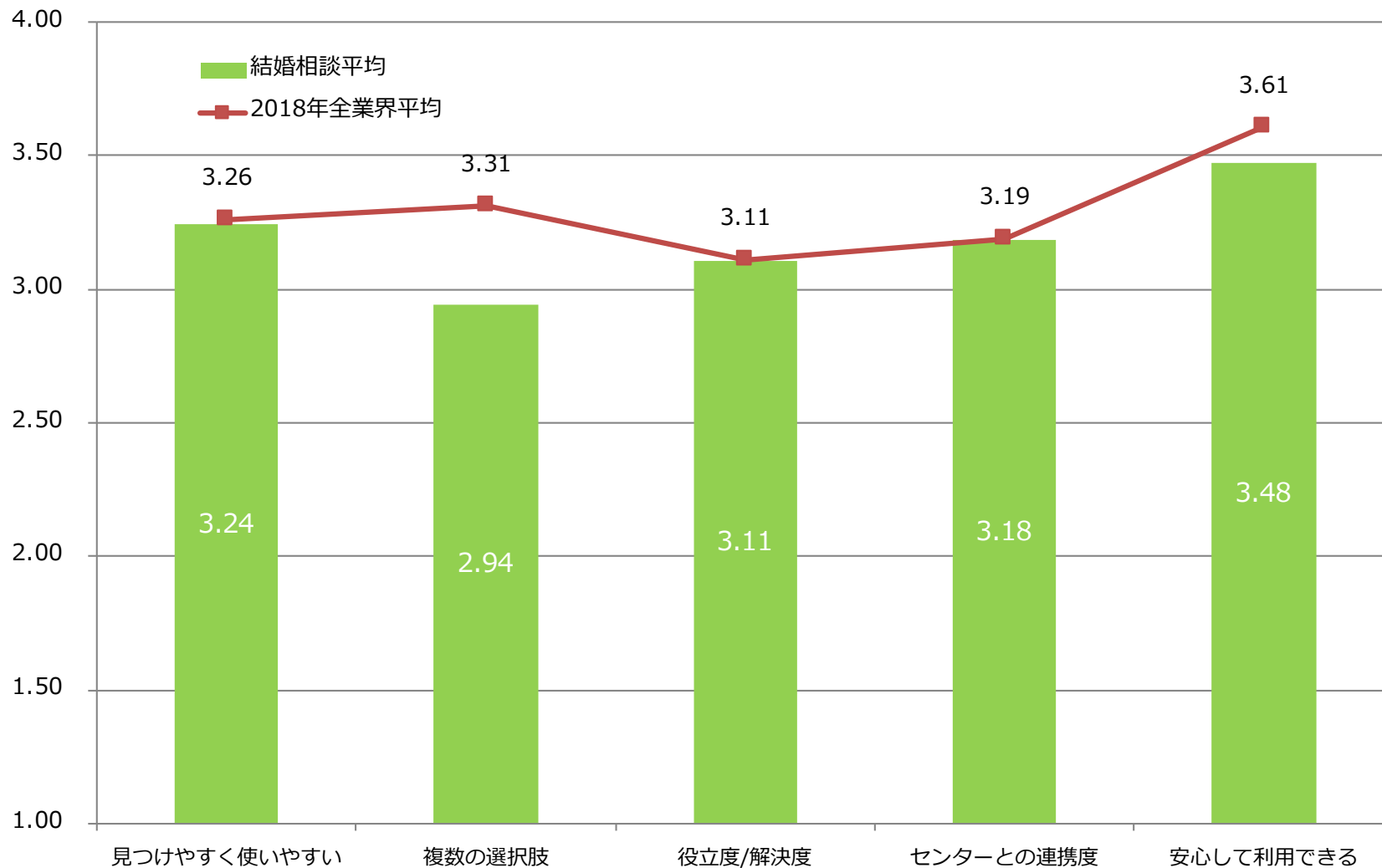
● クオリティ評価結果 業界平均 3.11

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	3.34	3.08	2.95	3.14	3.06

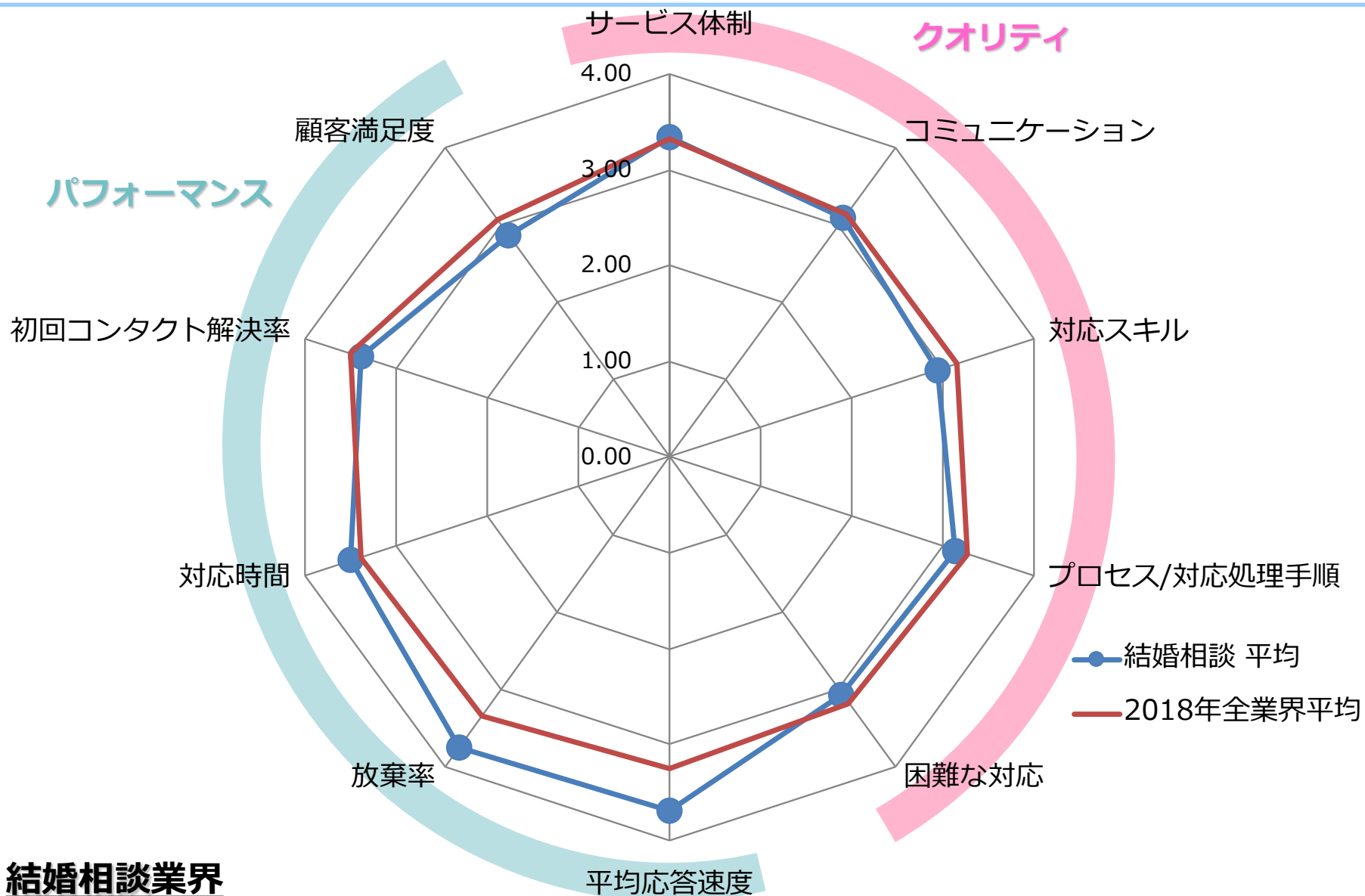
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.44

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	3.68	3.75	3.50	3.39	2.86

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2社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、複数の選択肢、安心して利用できる、の項目の評価が低い。
- Webサポートは、高評価のところは、見つけやすく使いやすく、初心者でも迷わず使え、サポート選択肢が豊富で、FAQの内容が充実している。また問合せ窓口との一貫性が高いところも高評価だった。一方低評価のところは、情報を見つげにくく、FAQが不十分で、店舗誘導が強くWebでは解決できないところがみられた。
- 電話対応は、**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。結婚相談業界は、電話はつながりやすいが、クオリティの多くの評価項目で2018年全業界平均を下回っている。
- クオリティで高評価のところは、落ち着いた雰囲気、顧客に共感し顧客に合わせた対応で、分かりやすく説明できる。またポジティブで顧客をリードできると高評価のところもあった。一方低評価のところは、対応にばらつきがあり、店舗誘導が強いところが多く見られた。また対応が前向きではなく事務的で、共感が薄く聞いたことにしか答えないので頼りがいが無いところもあった。
- パフォーマンスでは、つながりやすく、説明が簡潔で対応時間が適切で高評価のところが多い。また素早く問題を解決でき、積極的な情報提供で満足度が高いところもあった。低評価のところは、つながりにくい、個々の顧客に合わせた対応ができない、電話で解決できることに限りがある、対応のばらつきが満足度に影響するなどが報告された。