

# ハウスクリーニング業界格付け評価の結果



## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.02

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	3.17	2.93	2.91	3.01	3.09

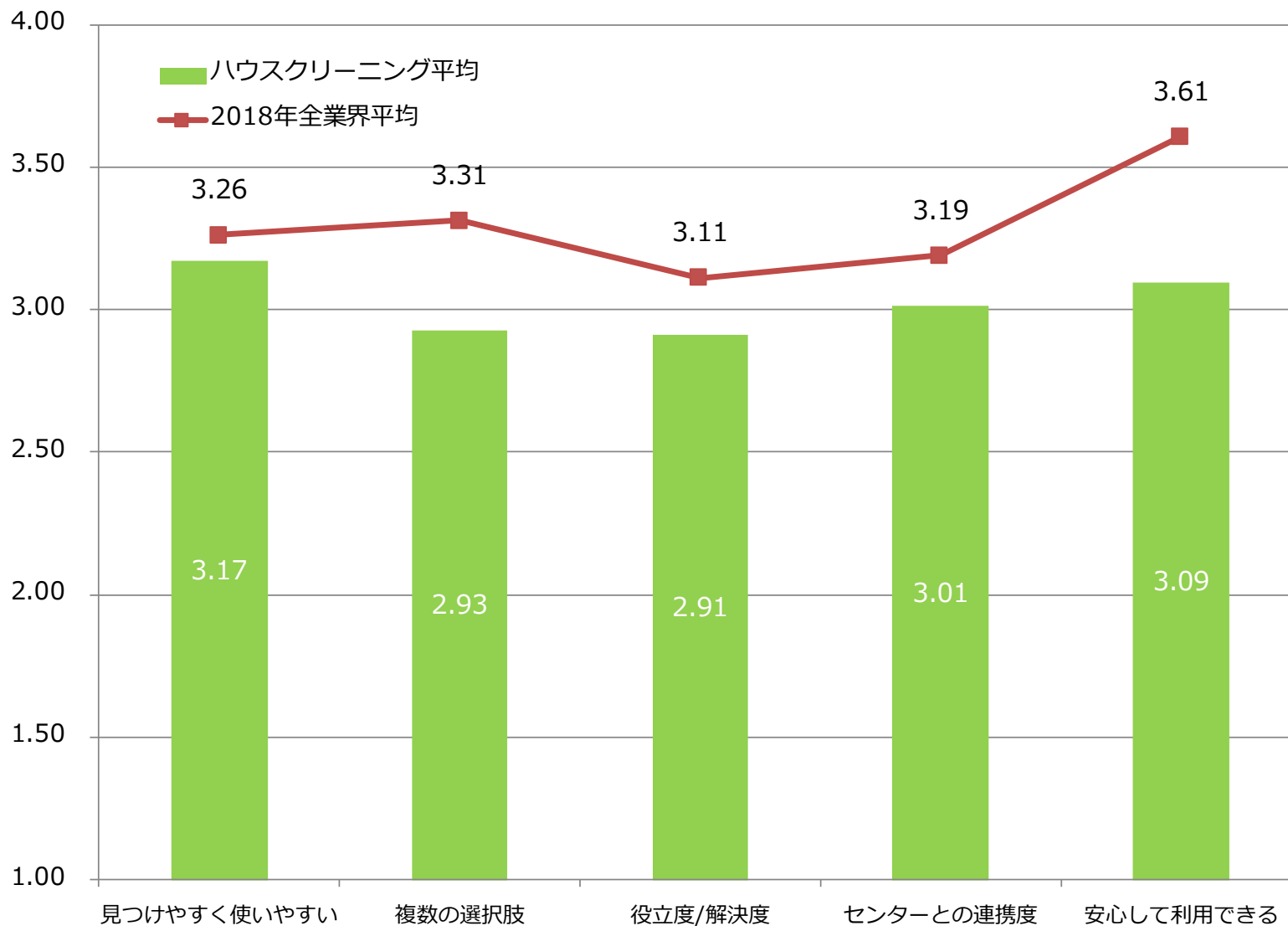
## ● クオリティ評価結果 業界平均 2.92

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	2.97	2.77	2.80	3.05	3.01

## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.06

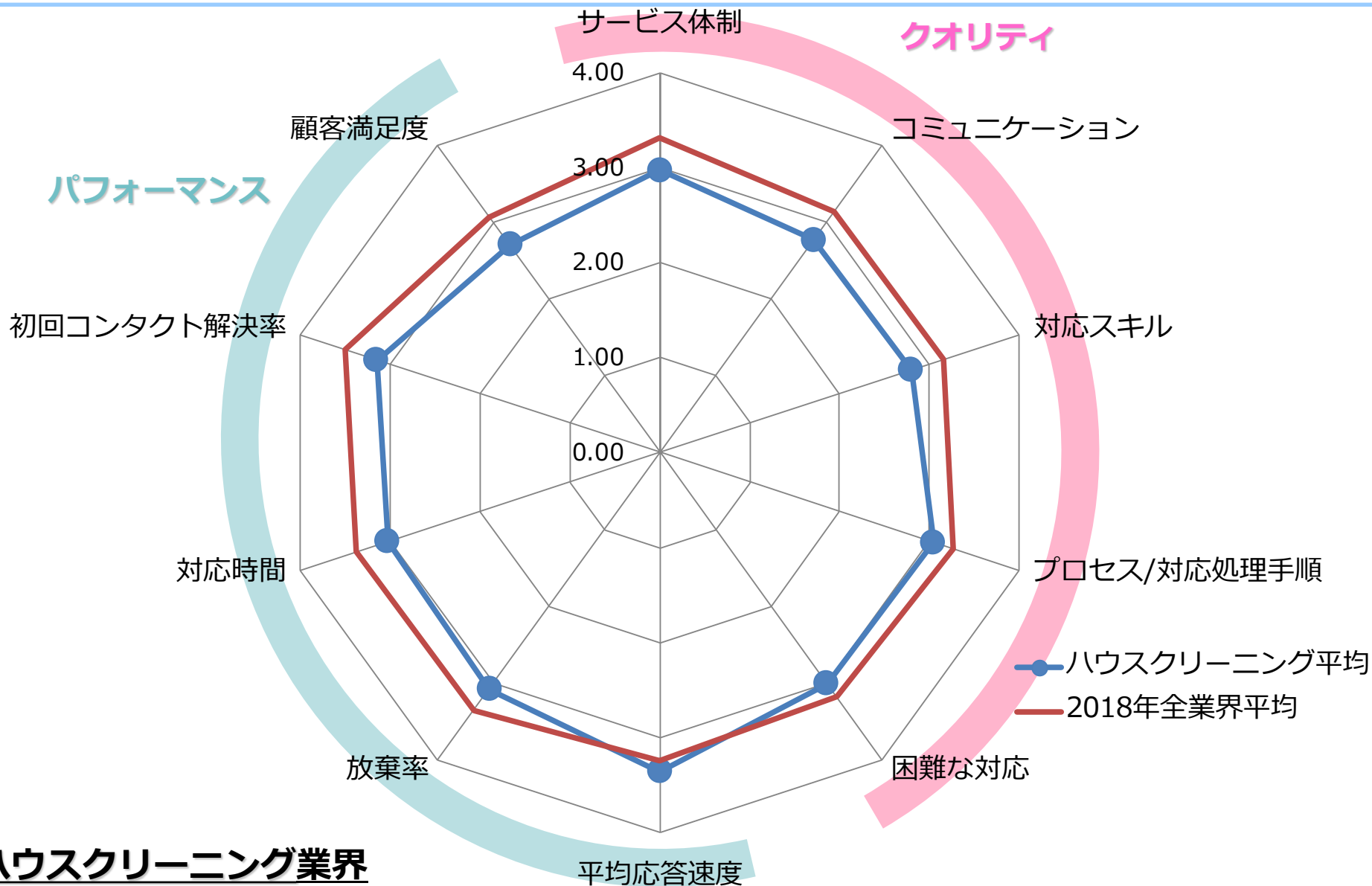
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.35	3.08	3.03	3.15	2.70

# ハウスクリーニング格付け評価の結果 (Webサポート)



**ハウスクリーニング業界**

# ハウスクリーニング格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**二つ星7社、一つ星1社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、すべての評価項目の評価が低い。
- Webサポートで高評価のところの多くは、情報を見つけやすい。またFAQの利用価値が高い、スマホからも利用しやすいと評価されたところもあった。一方低評価のところは、情報不足でWebだけでは解決できず、問合せ窓口のWeb連携も薄いところが目立った。また問合せに個人情報を求められる、イメージ主体で情報を見つけにくいところも評価を下げた。
- 電話対応は、**三つ星1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。ハウスクリーニング業界は、平均応答速度以外はすべての評価項目が全業界平均より低い。
- クオリティで高評価のところは、明るく素早い対応ができ、親身で分かりやすく顧客の相談に乗れる。また前向きで自信ある対応と評価されたところもあった。低評価のところは、ばらつきがあるところが多く、担当者ペースの説明で顧客の話をよく聞けないところが目立った。またサポート対象外にうまく対応できない、コミュニケーションを積極的に取ろうとしないところもあった。
- パフォーマンスでは、担当者までつながりやすく、短時間で初回コンタクト解決率も高いところは評価が高い。しかし自動音声選択肢が多すぎる、音声選択に担当者と話ず選択肢がない、曜日、時間帯によりつながりにくいと評価を落としたところもあった。またクオリティに起因して事務的な対応は満足度が低い。顧客にいつ連絡があるかわからない折り返し対応も望まれない。なお丁寧な対応は丁寧なサービスをイメージできると、ハウスクリーニングならではの良いコメントもあった。