

旅行業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 2.97

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	2.92	2.85	3.06	2.75	3.29

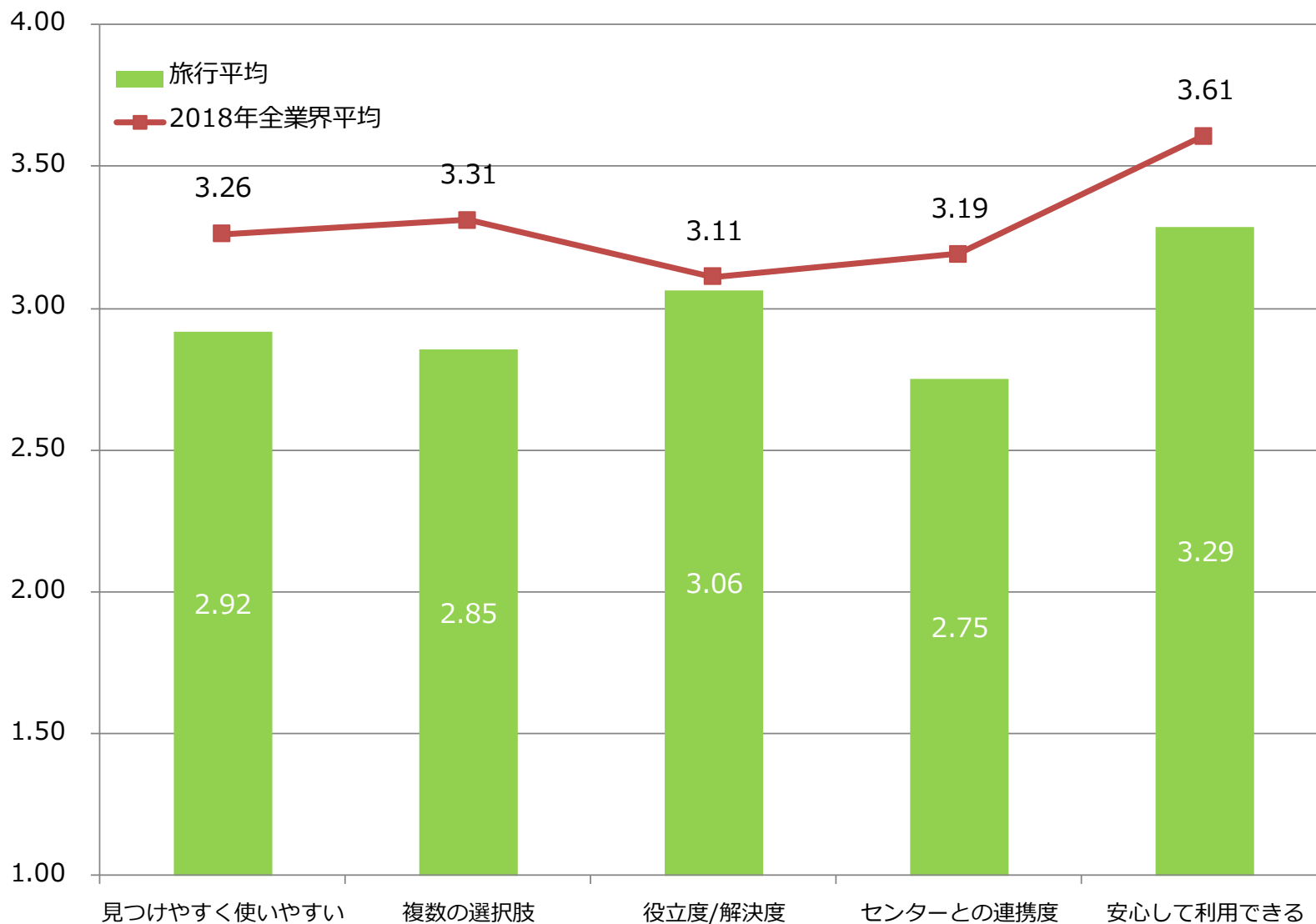
● クオリティ評価結果 業界平均 2.82

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	2.68	2.92	2.91	2.92	2.66

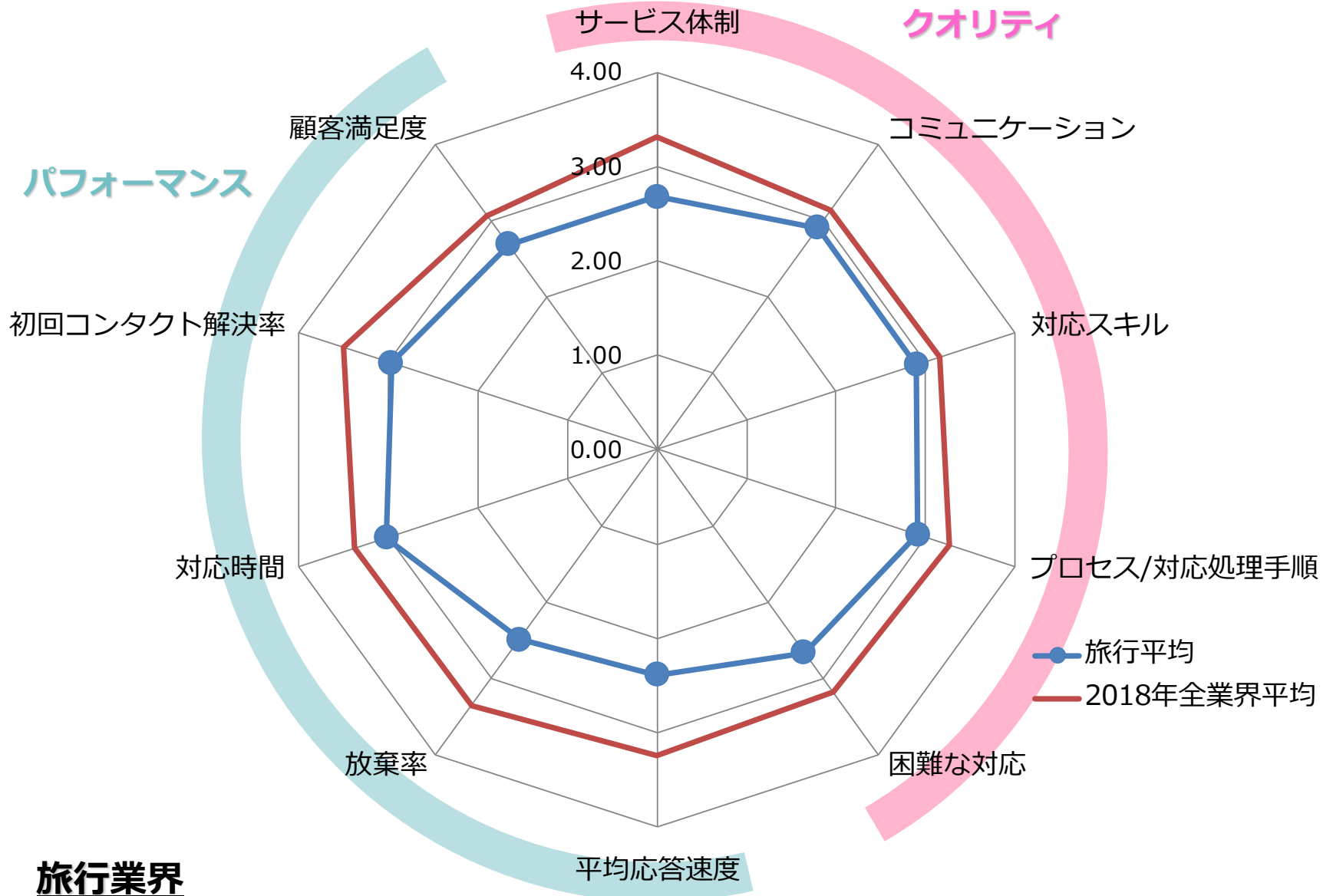
● パフォーマンス評価結果 業界平均 2.71

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	2.39	2.48	3.02	2.97	2.68

旅行格付け評価の結果 (Webサポート)



旅行格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**二つ星9社、一つ星3社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。旅行業界は2018年全業界平均と比べて、すべての評価項目が低い。
- Webサポートで高評価なところは、見つけやすく使いやすく、利用者視点の情報提供ができ、FAQが充実して使いやすく、サポート選択肢が豊富で自己解決できる。またセンターはWebを積極的に活用できるところが多い。低評価のところは、情報量が多すぎて見つけにくい、情報量が少なく解決できない、FAQが顧客視点でなく使いにくい、電話窓口情報が見つけにくいところが見られた。情報発信主体でサポート性が低いWebページや、センタースタッフのWeb活用にばらつきが見られるところもあった。
- 電話対応は、**二つ星8社、一つ星4社**という結果で、三つ星、星なしは該当がなかった。旅行業界は2018年全業界平均と比べて、すべての評価項目が低い。
- クオリティで高評価のところは、顧客に共感でき、プラスアルファの情報提供ができていた。しかし低評価のところは、複数窓口で一か所では解決できず、一問一答の事務的な対応で積極的でない。顧客問合せの真のニーズへの対応ができず、顧客への寄り添いも乏しい。担当者ごとのばらつきも大きい傾向が見られた。また海外からと思われる日本語の不十分な対応や、店舗の補足的な対応のところも見られた。
- パフォーマンスでは、自動音声応答の階層や選択肢が多く、また音声ガイダンスが長い自動音声応答はないが問合せ窓口が細分化されており、スムーズな顧客対応に支障をきたしているところが多い。電話は日時によりつながりにくいところが多く見られ、またパッケージ販売主体で顧客のニーズに応えられず満足度低かったり、窓口細分化の影響もあり初回コンタクトで解決しないので満足度が低かったりするところも見られた。このような中で比較的短時間で初回解決できるところは評価が高くなる傾向が見られた。