

通信教育格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.33

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	3.26	3.38	3.25	3.15	3.60

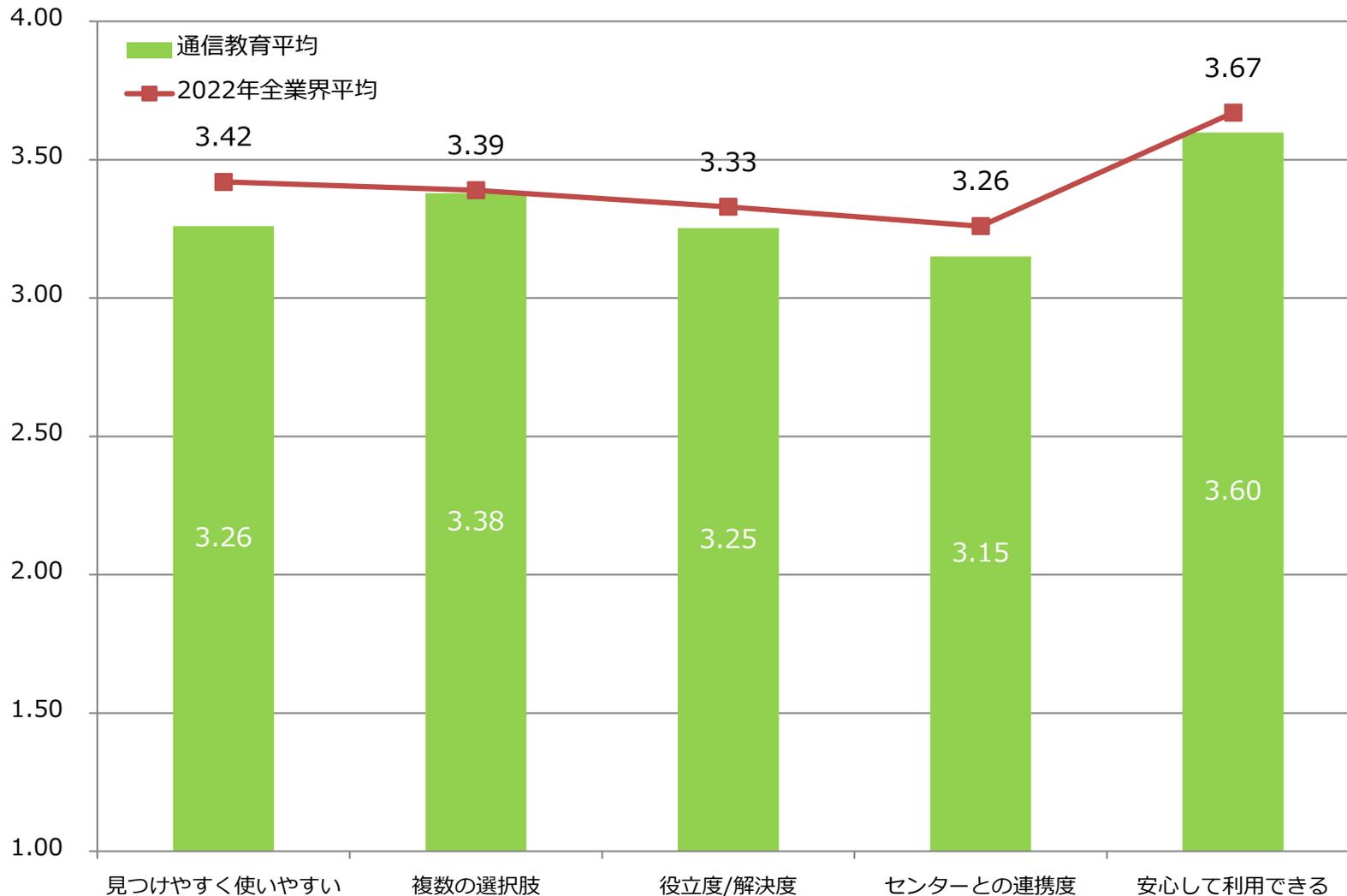
● クオリティ評価結果 業界平均 3.23

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	3.25	3.15	3.34	3.32	3.09

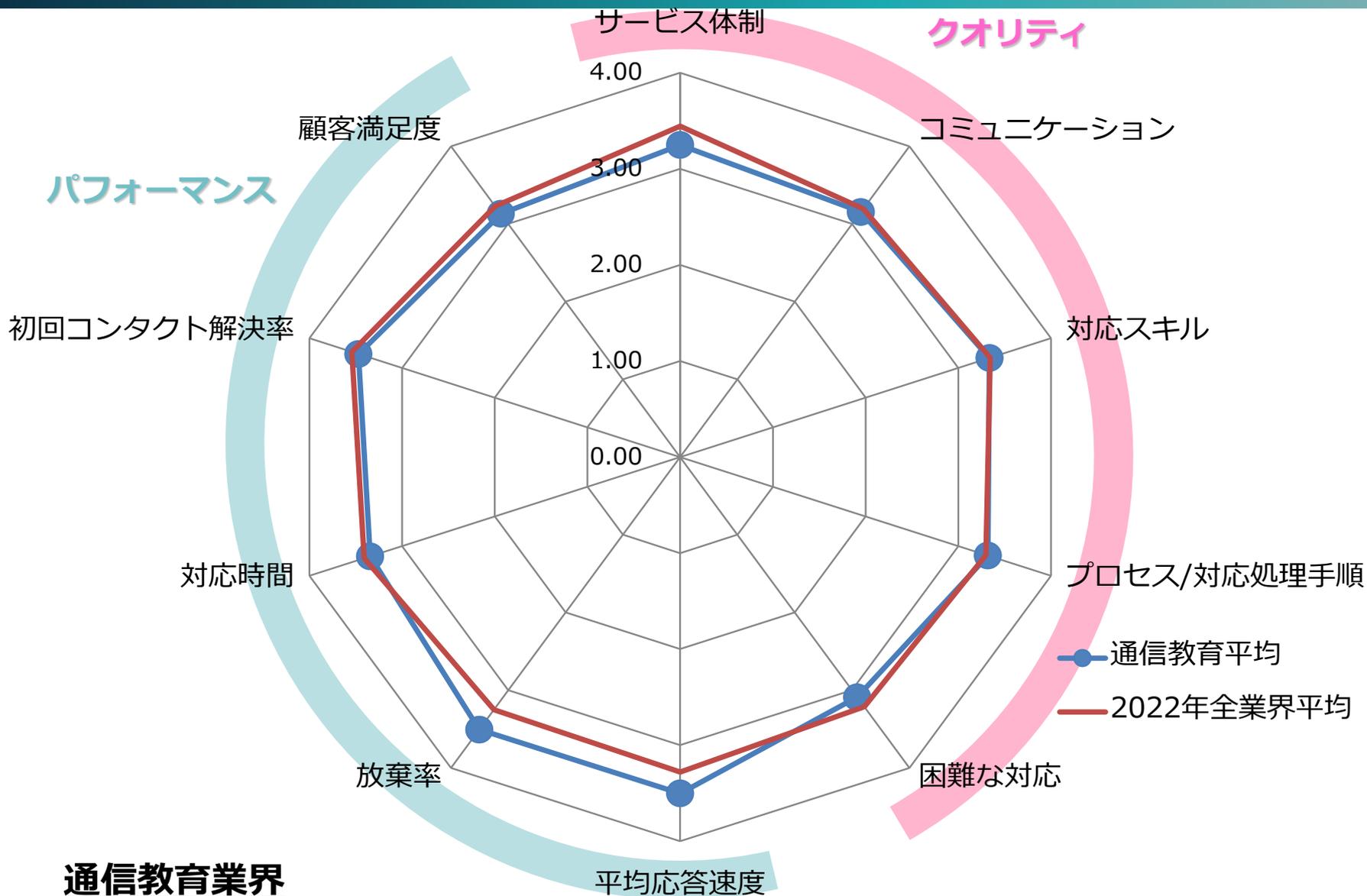
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.39

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	3.50	3.51	3.34	3.47	3.13

通信教育格付け評価の結果 (Webサポート)



通信教育格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



通信教育業界

- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。通信教育業界は2022年全業界平均と比べて、複数の選択肢は同等に近い評価だが、その他の項目は下回る結果となった。
- Webサポートで高評価のところは、資格や講座の情報が見つけやすく、自己解決するためセルフヘルプも豊富である。顧客は自分に合った講座を探ることができたり、サンプル動画やセミナーも視聴できたりと、十分に情報収集してから申し込むことができるので安心感がある。一方低評価のところは、チャットボットでは必要な情報が得られず、支援サポートでもWebを活用できていないので解決するのに時間がかかる。
- 問合せ対応は、**三つ星2社、二つ星7**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。通信教育業界は2022年全業界平均と比べて、プロセス/対応処理手順、平均応答速度、放棄率は上回っているが、その他の項目は同等か下回る評価となった。
- クオリティで高評価のところは、前向きな姿勢で顧客の質問を掘り下げて確認し、親身になって対応している。顧客の理解度に合わせて説明し、資格取得へ向けて一緒になって受講プランを検討するなど信頼のおけるプロらしい対応である。低評価のところは、一方的に説明し情報量も多く、回答できないことは曖昧で不明確な対応となる。チャットやメール対応含め事務的な回答にとどまり、共感も弱く顧客に関心を示せていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話、チャット共に担当者につながりやすくすぐに相談ができる。メールの返信も早く付加情報もあり初回で解決できる。顧客の希望を考慮し的確な説明で、短い時間で十分な情報が得られ満足度が高い。一方低評価のところは、定型的な説明で不要な情報が多く解決に時間がかかる。受講相談に対し顧客に合わせた説明やアドバイスが少なく満足度は低い。