

# 旅行代理店格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.14

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	3.01	2.92	3.03	3.15	3.57

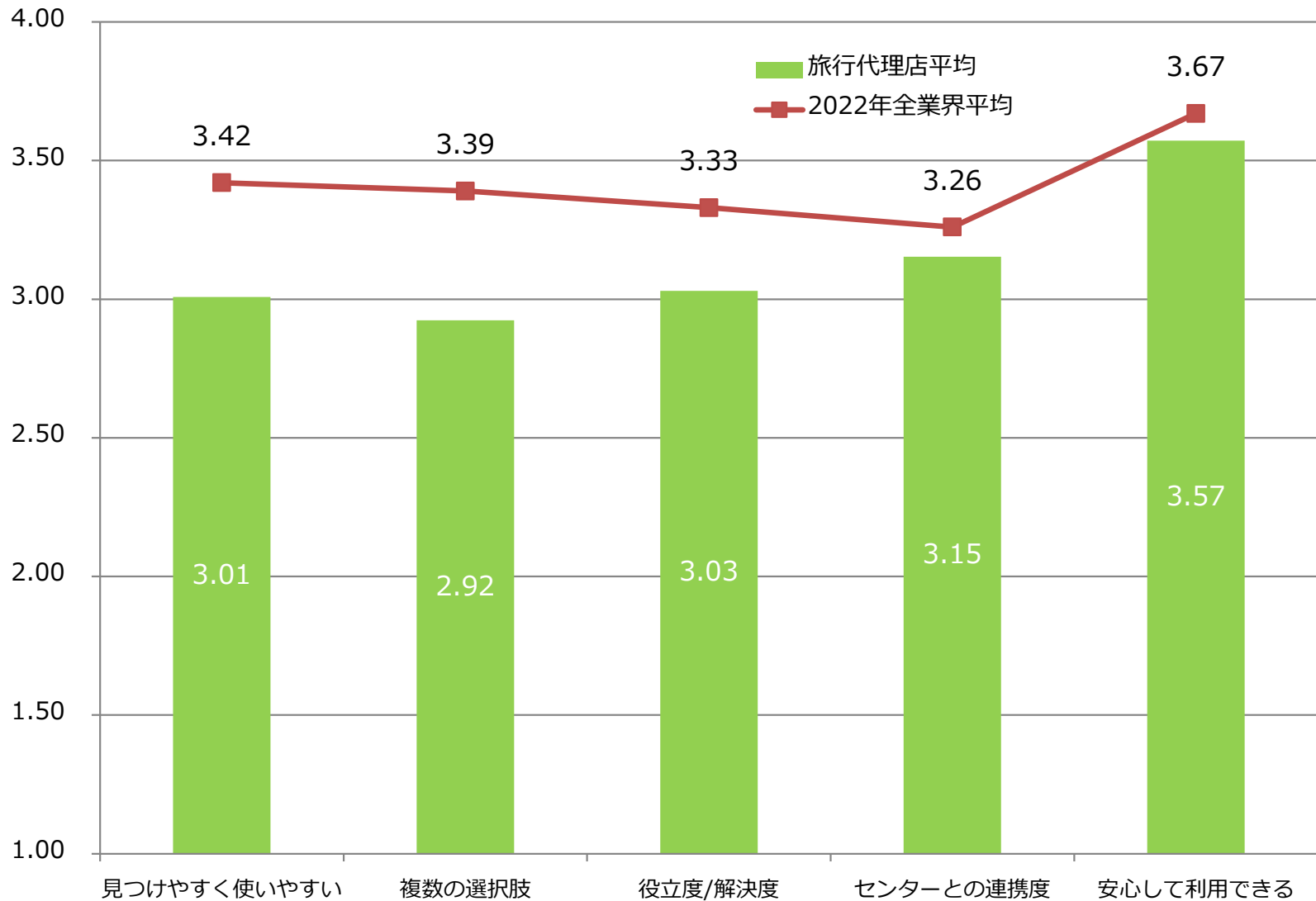
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.27

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	3.29	3.25	3.32	3.23	3.26

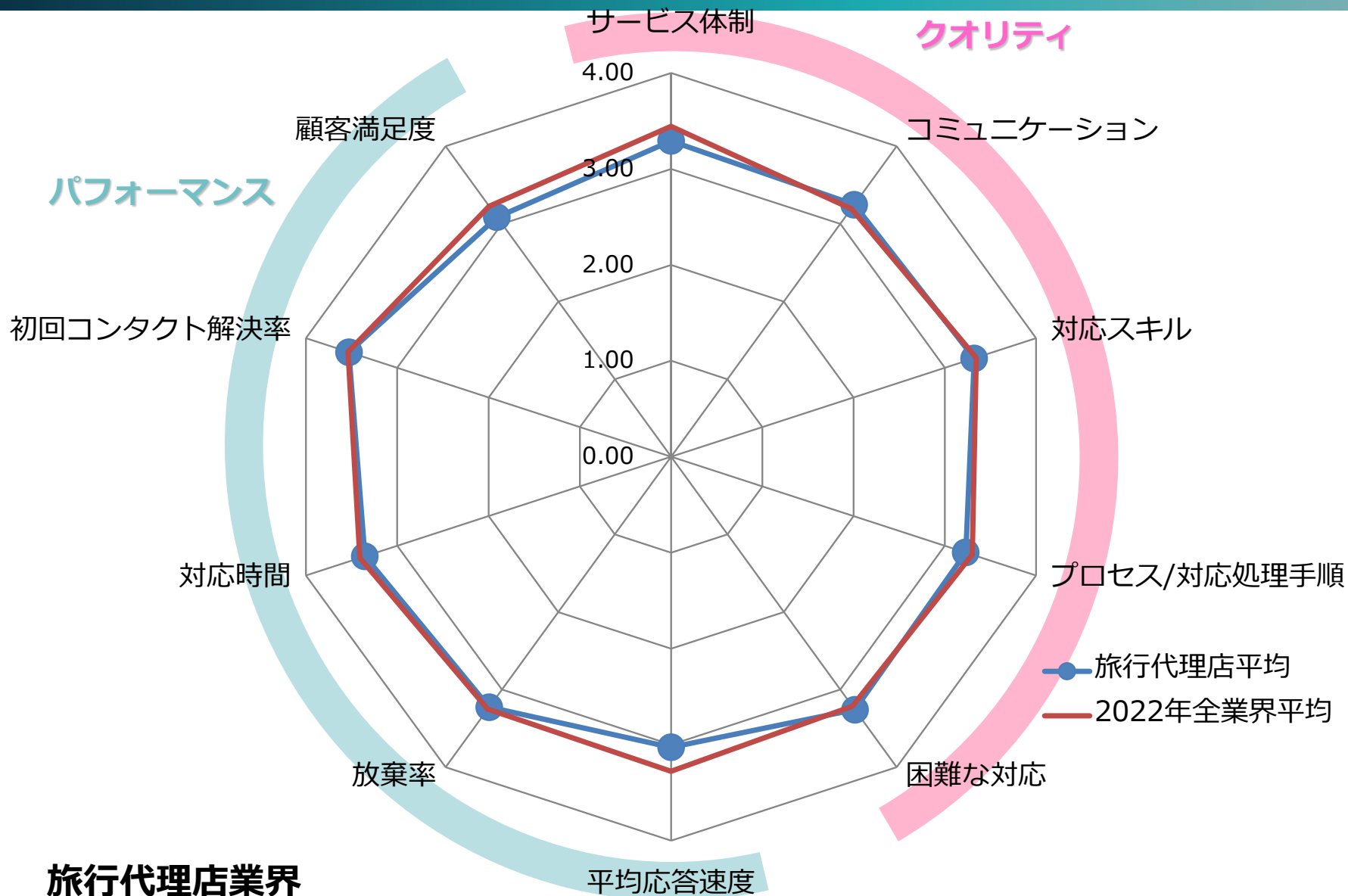
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.25

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	3.03	3.23	3.36	3.53	3.09

# 旅行代理店格付け評価の結果 (Webサポート)



# 旅行代理店格付け評価の結果 (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、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。旅行代理店業界は2022年全業界平均と比べて、すべての項目が低評価となっている。
- 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、表記が分かりやすく読みやすい。問合せ窓口のWeb連携がよく、旅行のイメージを膨らませやすい。一方低評価のところは、情報量が多すぎて分かりにくく、情報を得るまでに時間を要する。セルフサービスの提供がないか選択肢が少なく、FAQで必要な情報を探せない。申し込めないツアーが記載されていたり、ネット予約できる範囲が限定的なケースも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星4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。旅行代理店業界は2022年全業界平均と比べて、「サービス体制」「平均応答速度」「顧客満足度」が特に低い。
- クオリティで高評価のところは、フレンドリで親しみがあり、個々の顧客に合わせた期待に応える対応ができています。旅行予定と一緒に考えてくれ、顧客の信頼が得られるプロらしい対応となっている。低評価のところは、受け身で共感がなく事務的な対応で、付加情報や代替案の提供がないので非協力的に感じられた。また担当外で答えられないと断られたケースもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、すぐにつながり保留もなく、レスポンスよく短時間で多くの情報を得られる。会話が弾みプラスアルファの情報提供もあり、顧客の意図をくみ取った案内で満足度が高い。一方低評価のところは、ナビダイヤルでつながりにくいので切りたくなったり、一方的に切電され不満が高まったりすることがあった。また電話もテキスト対応もレスポンスが悪いと満足度は低い。回答不十分で再問合せが必要になることや、商品の魅力を感じさせる説明がみられないこともあった。