

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.41

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	3.46	3.51	3.45	3.13	3.50

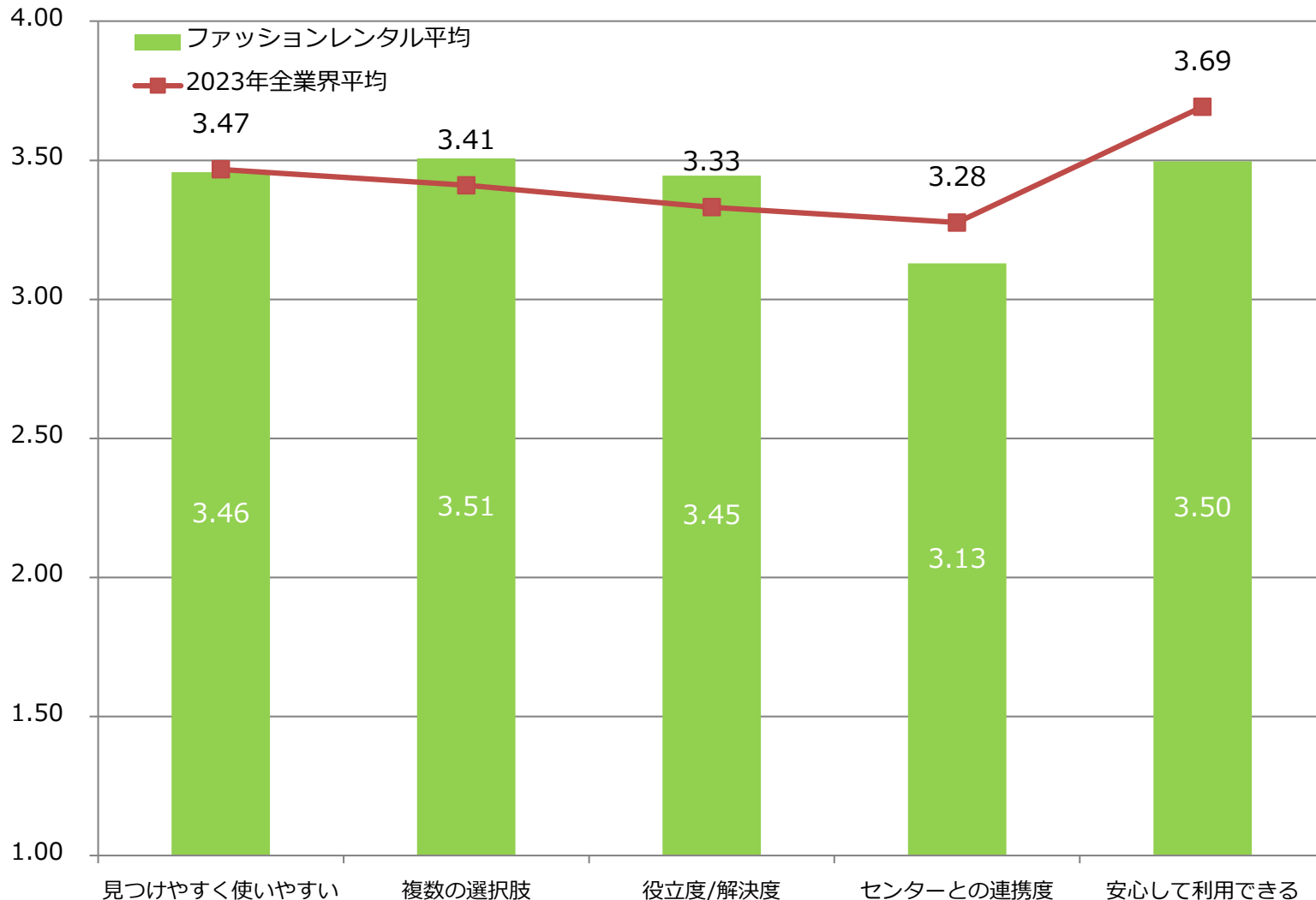
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.26

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	3.42	3.24	3.24	3.32	3.10

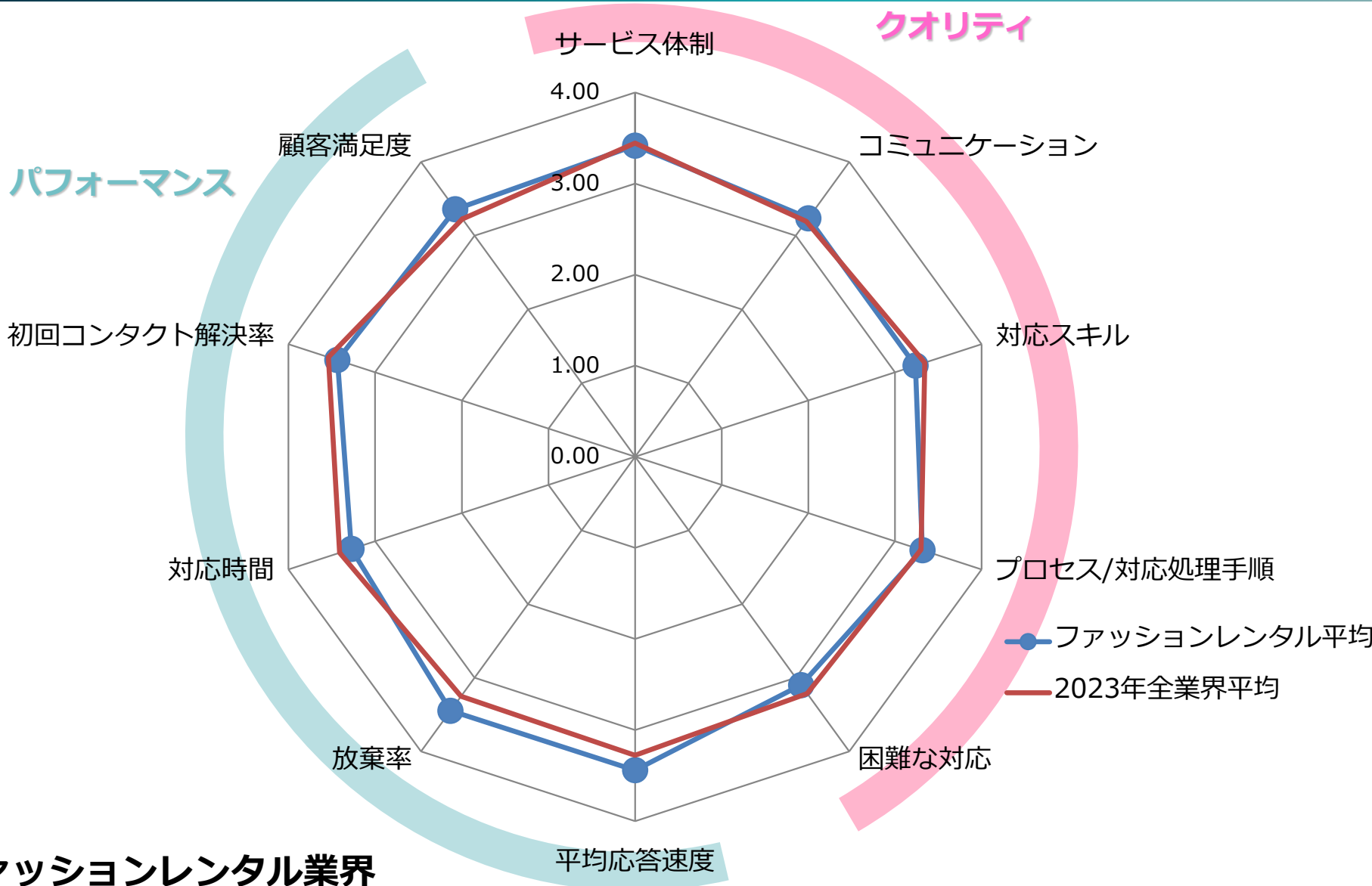
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.39

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	3.44	3.45	3.27	3.44	3.36

# ファッションレンタル格付け評価の結果 (Webサポート)



# ファッションレンタル格付け評価の結果 (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。ファッションレンタル業界は2023年全業界平均と比べて「複数の選択肢」「役立度/解決度」が高評価となったが、「センターとの連携度」「安心して利用できる」は特に差が開いている。
- Webサポートで高評価のところは、セルフサービスが充実し自己解決しやすい。自分に合ったスタイルを選べる診断ツールやバーチャル試着など、イメージを膨らませながら検討ができる。料金や返却に関する情報も見つけやすく、感覚的に操作して利用できるのも使いやすい。一方低評価のところは、支援サービスの入口が分かりにくかったり、詳しい情報を得るには会員登録が必要であったりと、顧客が情報収集に滞りを感じる傾向にある。
- 問合せ対応は、**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。ファッションレンタル業界は2023年全業界平均と比べて「平均応答速度」「放棄率」「顧客満足度」は比較的に高評価だが、クオリティの項目は全て下回る評価となった。
- クオリティで高評価のところは、テキスト対応のなかでも感情への寄り添いがあり、的を射た説明ができています。顧客が問合せに至った背景に気を配り、先を見越した情報提供をするなど柔軟でプロらしい対応が見られた。一方低評価のところは、一問一答で事務的な回答にとどまっている。文章中に回答がなくリンク先を案内するのみとなっていたり、冗長的な文章で読みにくかったりと顧客視点の対応には至らない傾向がある。
- パフォーマンスで高評価のところは、メールの返信が早く追加の質問にもスピーディに対応している。返信に時間がかかる場合は途中経過の報告もあり、顧客は安心して回答を待つことができる。ニーズを的確に把握しているので、一度で十分な情報を提供し顧客の満足度が高い。低評価のところは、回答が不足しているのでメールのやり取りが多くなる。また問合せ窓口がメールのみだと、急ぎの場合不安の要素となることが考えられる。