

ホテル格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.10

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	3.07	2.83	2.84	3.25	3.49

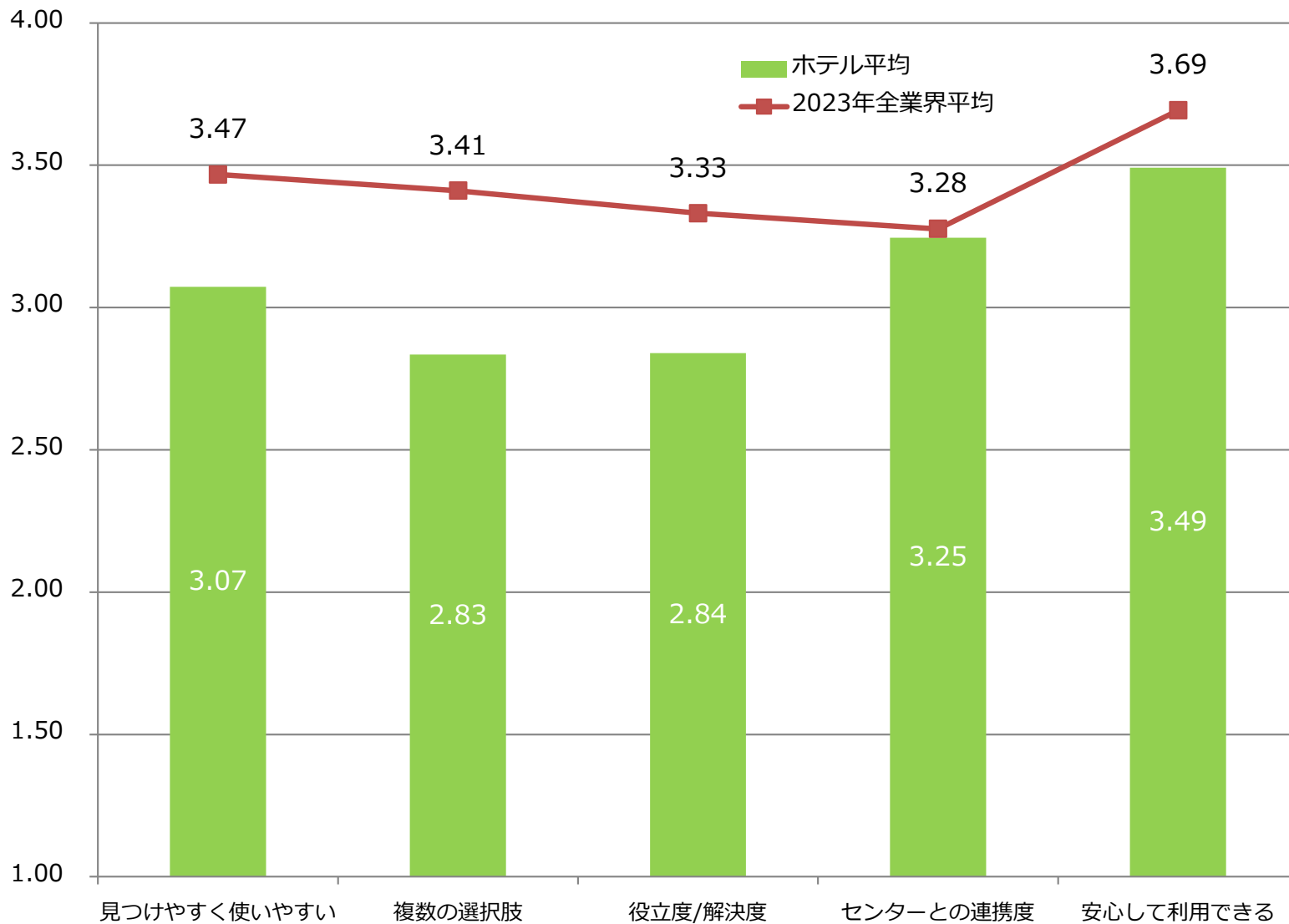
● クオリティ評価結果 業界平均 3.53

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	3.52	3.50	3.56	3.55	3.52

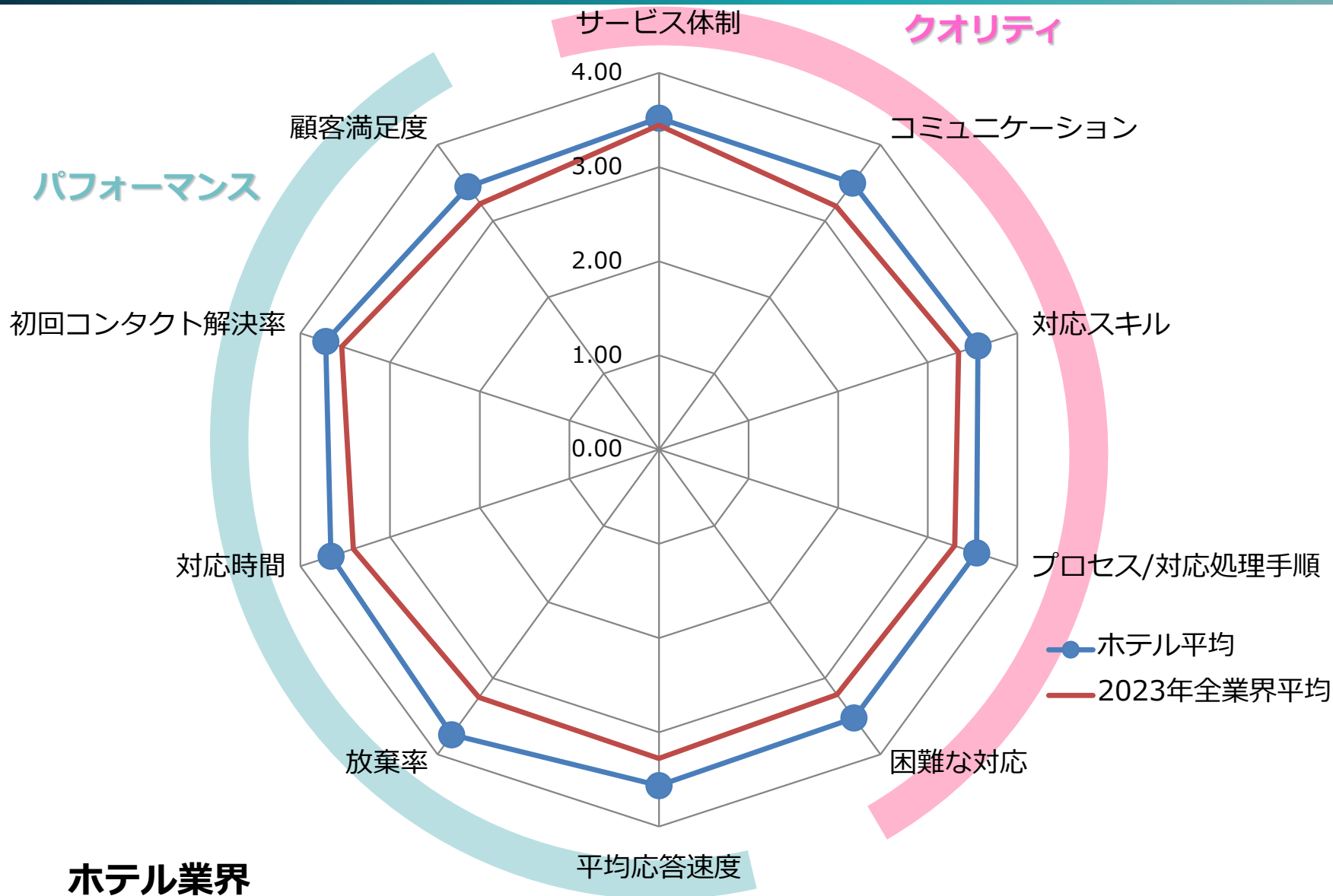
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.63

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	3.57	3.74	3.66	3.72	3.45

ホテル格付け評価の結果 (Webサポート)



ホテル格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



ホテル業界

- Webサポートは、**三つ星3社、二つ星10社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ホテル業界は2023年全業界平均と比べて、「センターとの連携度」以外はかなり低い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、シンプルで見やすく、画像が豊富でイメージしやすい。また多様なセルフサービス選択肢があり、問合せ窓口との連携もよい。一方低評価のところは、セルフサポートの選択肢が少なく、検索機能がなかったり、FAQが少なくて見つけにくかったりして解決しない。デザイン重視のサイトでサポート性は低く、Webだけでは解決できず問合せが必要となっている。
- 問合せ対応は、**三つ星10社、二つ星3社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ホテル業界は2023年全業界平均と比べて、すべての項目が高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、敬意を払った丁寧で、顧客ニーズに合った対応ができる。ホスピタリティ豊富で顧客に寄り添い共感しながら対応してくれる。また対応外にも代替案を提示でき、一緒に考えるなど顧客体験をよくしようとしている。一方低評価のところは、顧客ニーズの掘り下げがなく、一問一答のマニュアル対応となっている。また問合せ窓口が分かれていて複数質問がしにくいところも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャンネルを問わず問合せはつながりやすく保留もない。そして短時間かつ初回コンタクトで問題解決する。プラスアルファの情報提供もあり、顧客個々に合わせた対応で信頼感や満足度が高い。サポートでホテルの価値とイメージを高めている。低評価のところは、顧客ニーズに応えた情報提供がなく、事務的な対応で満足度が低い。また顧客ニーズに基づいて一次窓口で担当窓口へ転送するなど、窓口が分かれているので転送が多いケースも見られた。