

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 3.18

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	3.21	2.99	3.05	3.15	3.48

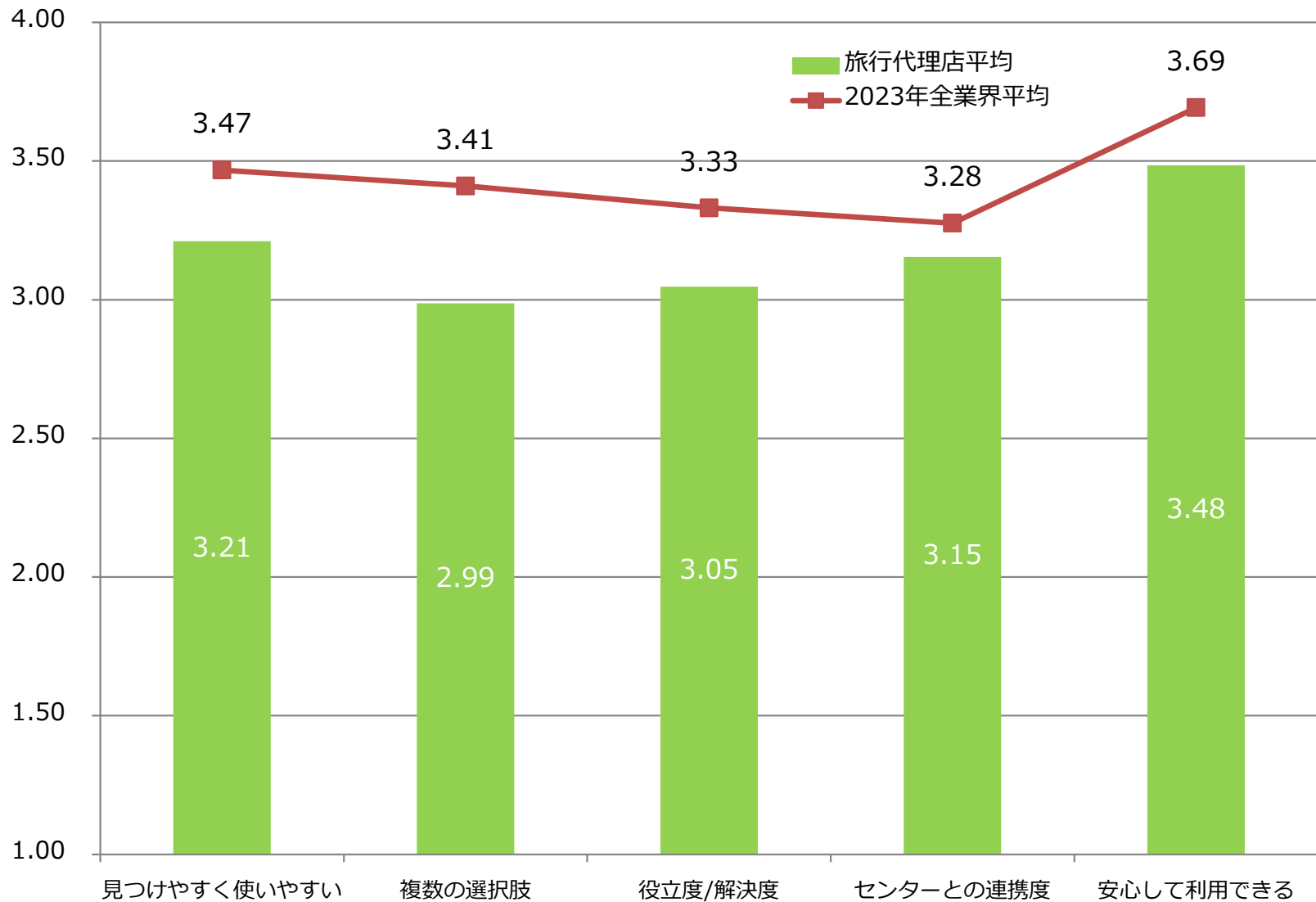
● クオリティ評価結果 業界平均 3.24

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	3.26	3.20	3.36	3.30	3.10

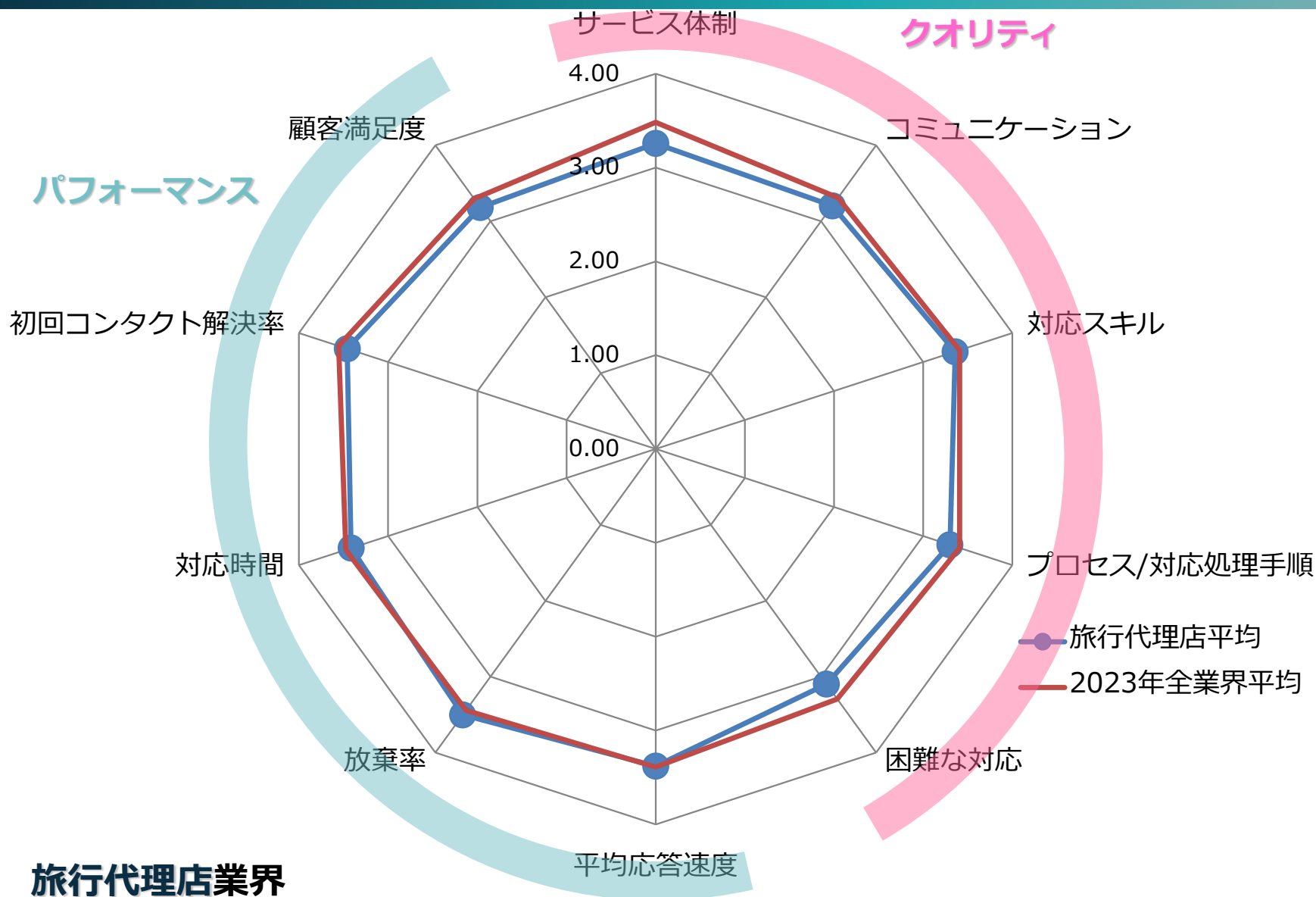
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.39

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	3.38	3.50	3.41	3.46	3.18

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3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。旅行代理店業界は2023年全業界平均と比べて、全ての項目が低評価となった。
- Webサポートで高評価のところは、旅の情報を楽しみながら見つけれ、初心者向け情報が一目で分かる。また検索を利用して顧客ニーズに合わせた情報入手ができる。一方低評価のところは、情報を見つけづらく、初めて利用する人には分かりにくい。FAQ検索が大量ヒットして利用しにくく、期待した情報を得られない。また詳細情報を得るのに手間と時間がかかる。
- 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2023年全業界平均と比べて、放棄率以外の項目はすべて下回っている。
- クオリティで高評価のところは、積極的な情報提供で前向きで、顧客の意図を理解した迅速な対応ができる。顧客のペースに合わせた丁寧で柔軟な対応で、対面のような顧客と一体感のある対応ができる。一方低評価のところは、電話対応窓口が細分化され探しにくかったり、電話の問合せ窓口がなく不便だったりした。一問一答の対応や事務的、機械的対応は満足度が低下した。またテキスト対応では前向きさや寄添いが乏しく、担当者ごとに対応にばらつきがみられるところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話はつながりやすくメール返信も早い。初回コンタクトで解決でき、的確な説明で短時間で解決する。顧客に安心感を与えられる窓口で、情報提供が豊富で納得感があり満足度も高い。一方低評価のところは、時間帯によりつながりにくかったり、待ち時間長く問合せをあきらめたりする。込んでいるときはセンターで切電するところもあった。担当者ペースの対応では満足度が低く、期待を超えるサービスにはなっていないところもあった。