

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 3.22

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	3.08	3.42	3.09	3.05	3.48

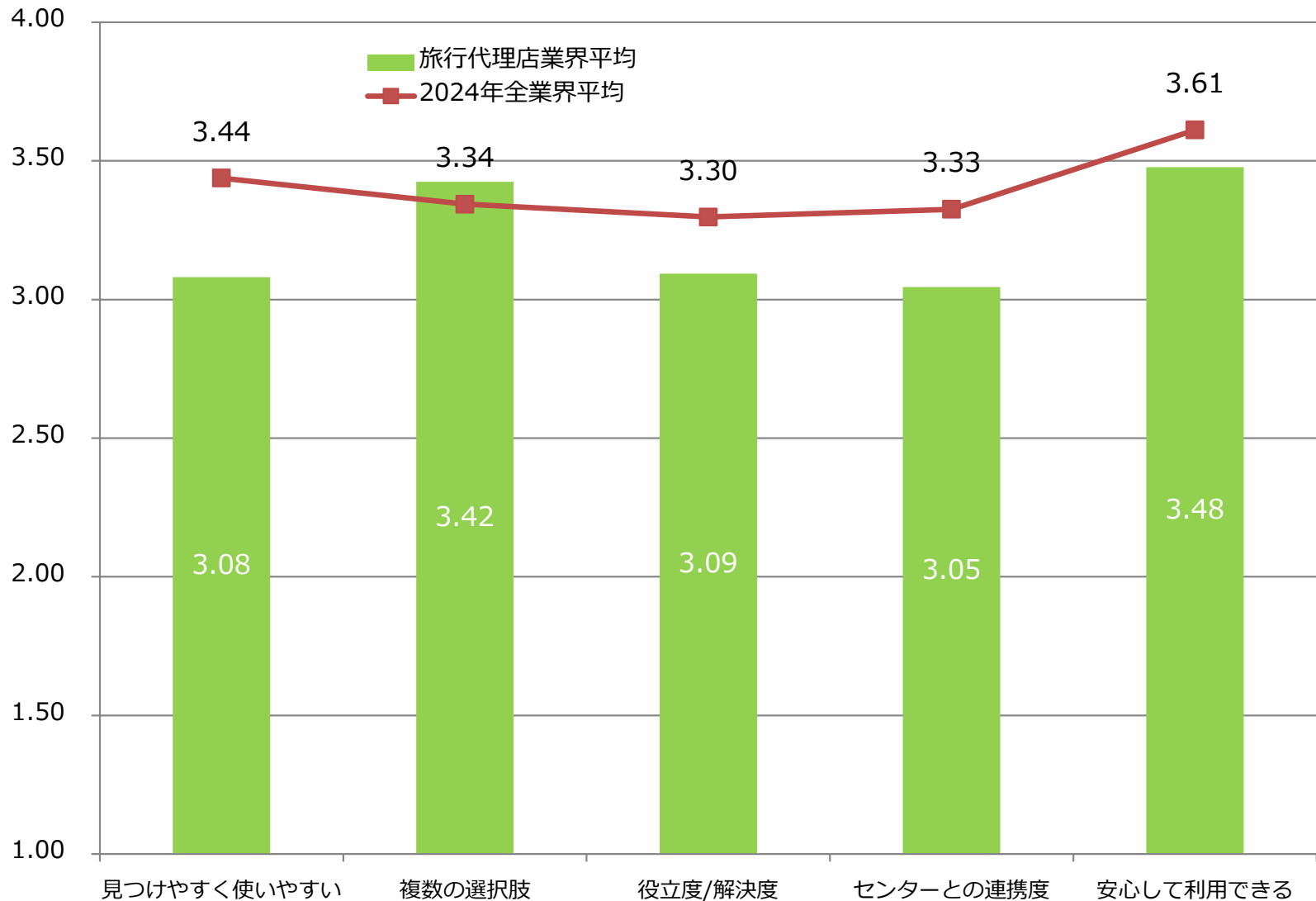
● クオリティ評価結果 業界平均 3.22

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	3.43	3.08	3.12	3.31	3.19

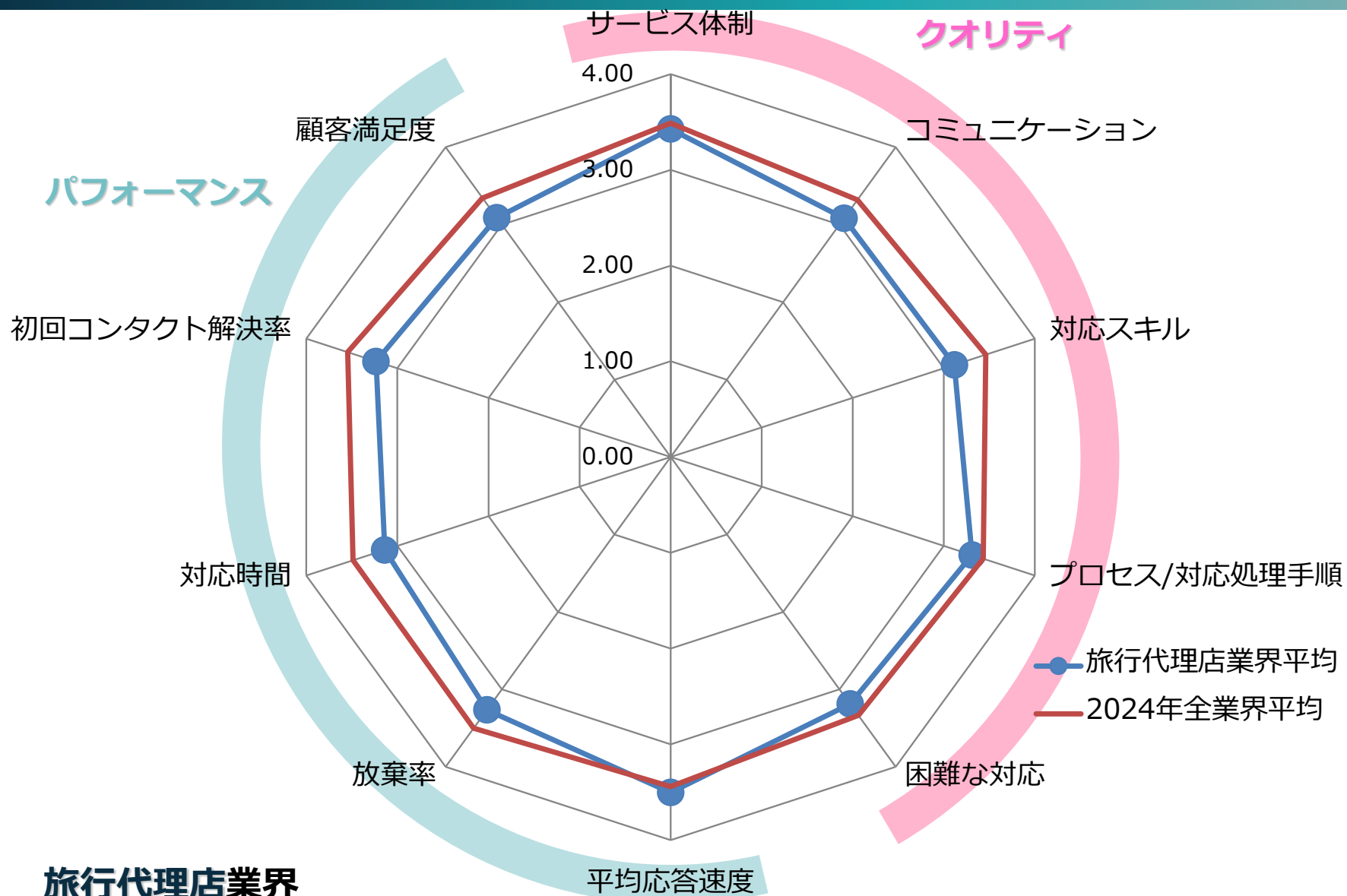
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.25

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	3.50	3.26	3.14	3.24	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)





旅行代理店業界要約

- Webサポートは、**三つ星3社、二つ星6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2024年全業界平均と比べて、複数の選択肢以外のすべての項目が低い評価となっている。
- 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、顧客の声が旅行先選びの参考になり楽しく利用できる。一方低評価のところは、分かりにくく見つけにくく、セルフサービス選択肢が少ない。FAQやチャットボットが定形的で情報を見つけれない。問合せ窓口の電話番号が分かりにくかったりなかったりしてWebサポートとの窓口連携がみられない。またオンライン相談が予約制で利用しづらいとの声もあった。
- 問合せ対応は、**三つ星3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2024年全業界平均と比べて、平均応答速度以外のすべての項目が低い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、協力的かつ前向きな姿勢で、顧客ニーズに合った対応ができる。顧客に寄り添い自信あるプロらしい対応ができる。一方低評価のところは、問合せ窓口が分散して分かりにくく、メール回答が定形的で内容が不十分なところが多い。一問一答で聞いたことのみに答え、積極的な対応がなく物足りない。また顧客への寄添いが少なく一緒に解決できな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、チャネルが豊富でつながりやすい。適切な時間で初回コンタクトで問題が解決でき、丁寧かつ積極的な対応で満足度が高い。また迅速かつ正確で満足度が高いと評価されたところもあった。一方低評価のところは、複数窓口で回答を得るのに時間がかかり満足度が低い。顧客ニーズの掘り下げが少なく顧客の期待を超えられない。またメール返信が遅いところが見られた。