



自動車格付け評価の結果

- Webサポート評価結果 業界平均 3.45

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	3.51	3.53	3.49	3.22	3.49

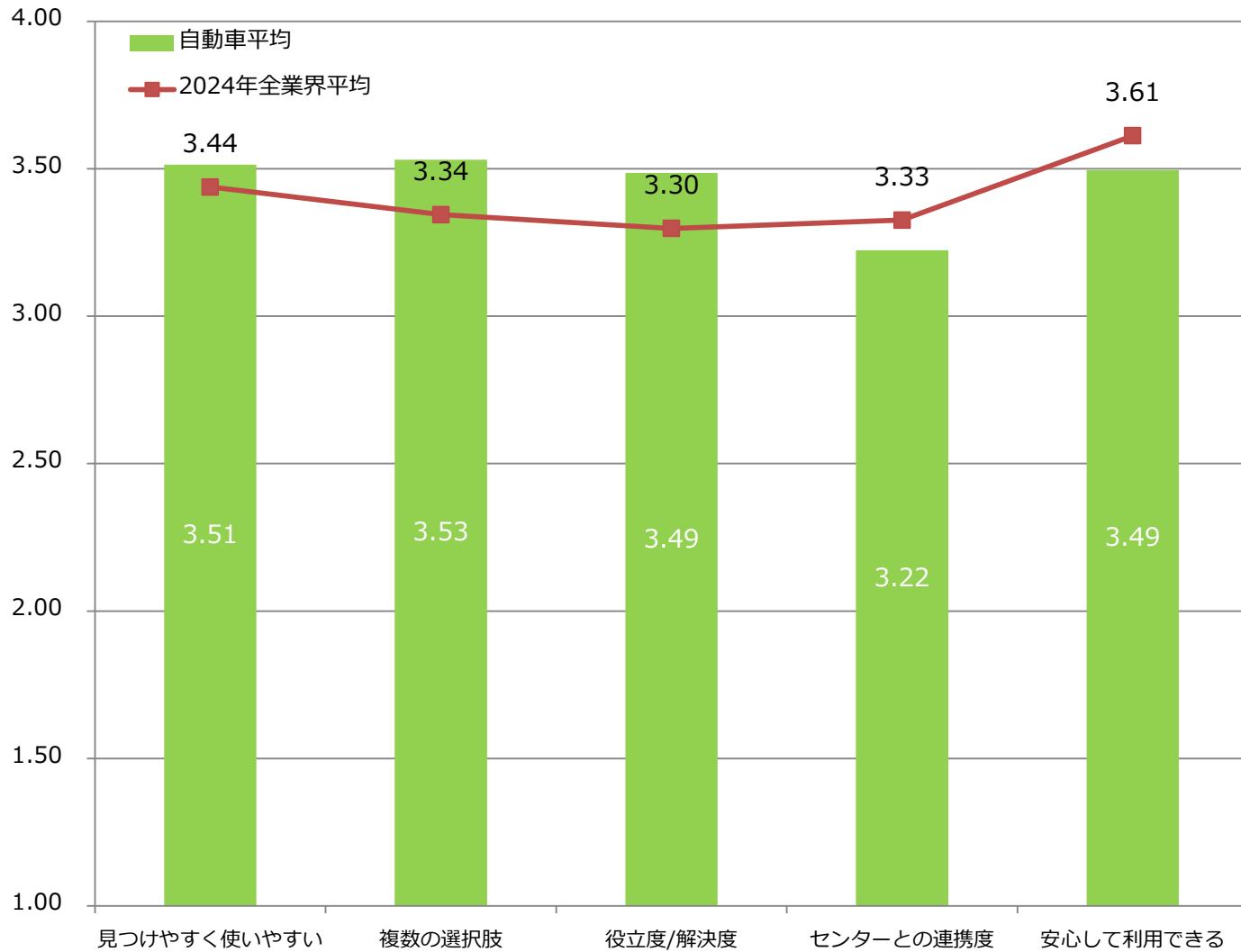
- クオリティ評価結果 業界平均 3.35

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	3.37	3.22	3.36	3.37

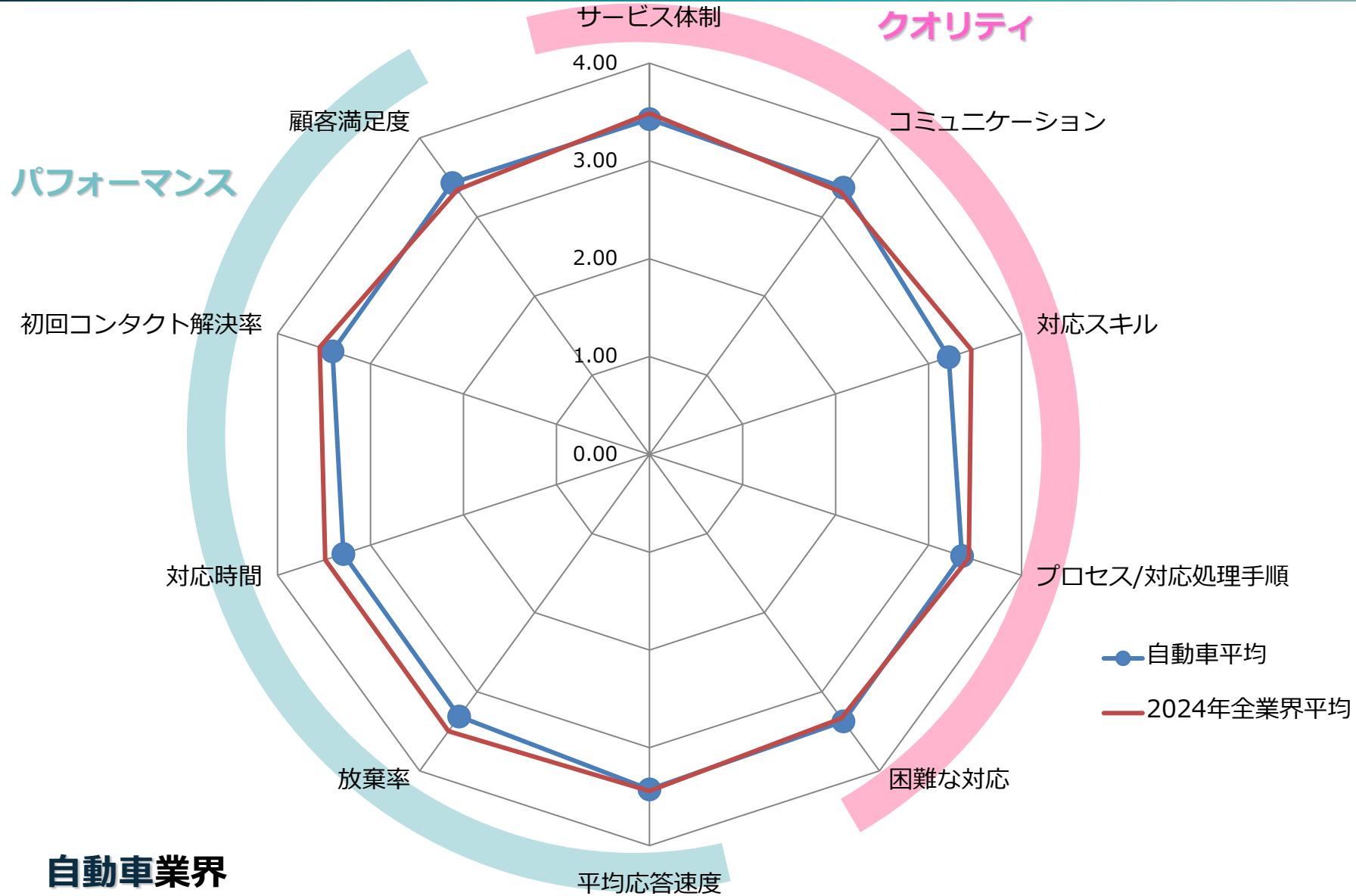
- パフォーマンス評価結果 業界平均 3.37

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	3.43	3.31	3.29	3.41	3.43

自動車格付け評価の結果 (Webサポート)



自動車格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星5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。自動車業界は2024年全業界平均と比べて「見つけやすく使いやすい」「複数の選択肢」「役立度/解決度」が高評価となった。
- Webサポートで高評価のところは目的の情報に速やかにアクセスでき、デザインや仕様など細かな点まで具体的に確認できイメージが鮮明になる。車種比較から試乗予約までスムーズに行え、検討から購入までの情報が手間なく収集できる。購入後のイメージを広げる豊富なコンテンツがあり、信頼性と楽しさを兼ね備えている。一方低評価のところは専門的な内容が多く分かりにくいくことやセンターとの連携が弱く、必要なタイミングで情報が得られないことがある。
- 問合せ対応は、**三つ星5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。自動車業界は2024年全業界平均と比べて「コミュニケーション」「困難な対応」「顧客満足度」は高評価だが、その他の項目は下回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、問合せの背景や意図を丁寧に確認し、復唱や質問を通じて関係を築き、要望に応じた的確な情報提供を行っている。共感を示しながら会話を進めるので話しやすく、自然な会話を通じて車種の魅力を伝えている。一方評価が伸び悩んだところは、ニーズの把握が不充分なことや、Webに掲載されている情報提供のみにとどまり車種の魅力を十分に伝えられていない傾向がある。
- パフォーマンスで高評価のところは、自動音声応答がシンプルで迷わず操作でき、すぐ担当者につながる。要望に合わせた的確かつ有意義な情報提供により顧客の興味を高めている。一方評価が伸び悩んだところは、回答までに時間を要し、形式的な回答のみで顧客の期待に応えられないケースが見受けられた。