

- Webサポート評価結果 業界平均 3.30

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	3.49	3.03	3.23	3.15	3.60

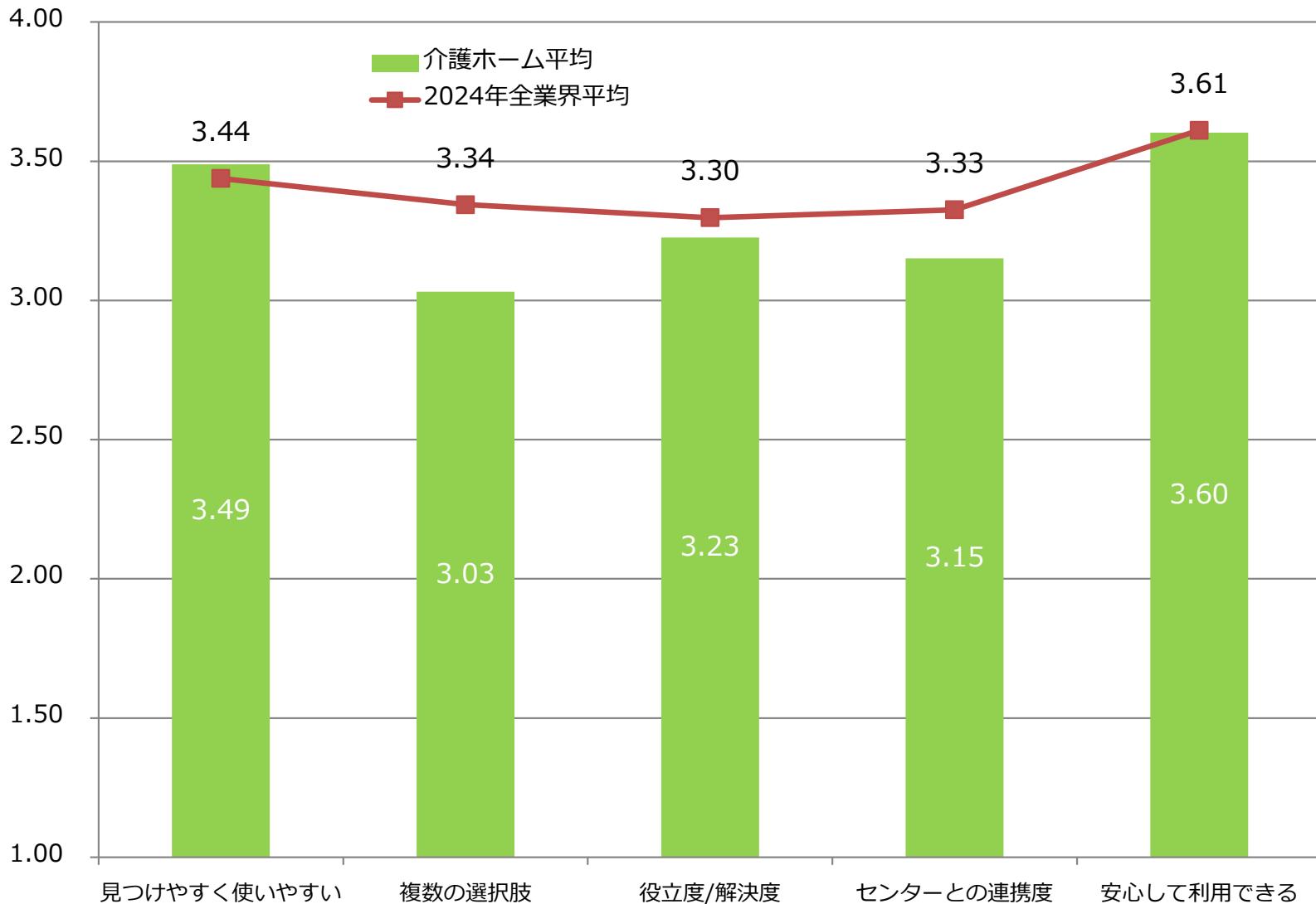
- クオリティ評価結果 業界平均 3.31

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	3.40	3.33	3.33	3.24

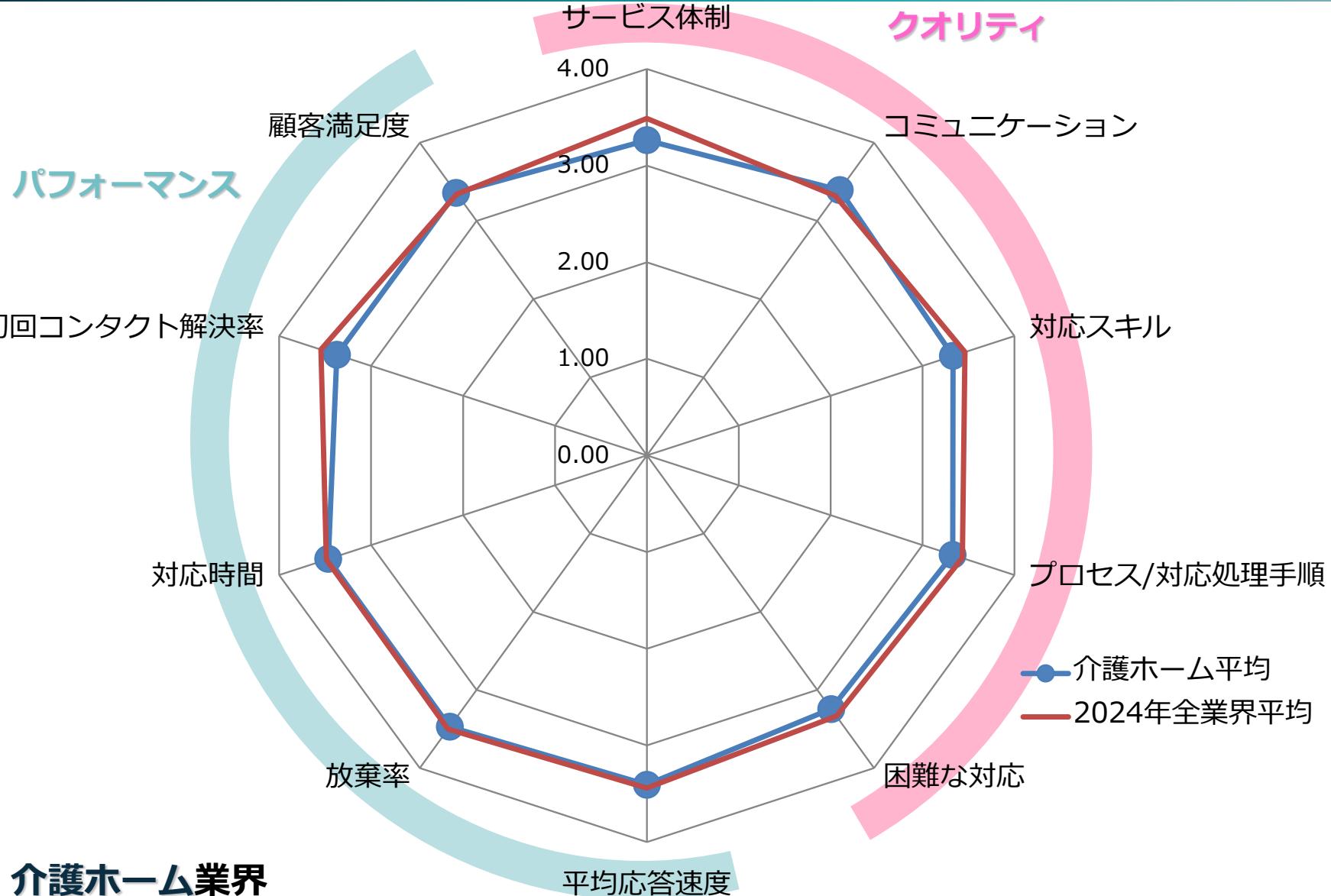
- パフォーマンス評価結果 業界平均 3.42

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	3.41	3.47	3.47	3.37	3.36

# 介護ホーム格付け評価の結果 (Webサポート)



# 介護ホーム格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星6社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。介護ホーム業界は2024年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい以外はすべて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、動画や360画像などが分かりやすい。介護について詳しく知ることができ、施設ごとに見積りができる。また問合せ窓口でWebを補完できる。一方低評価のところは、初めて利用するための情報が少なく、セルフヘルプ選択肢と内容が限られている。また情報を得るために施設ごとのページを確認する必要があるところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星5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。介護ホーム業界は2024年全業界平均と比べて、多くの項目がやや低い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、丁寧で状況把握が早いので安心でき、顧客の要望や状況に合わせた対応ができる。具体的な手順を示してくれ、安心感、信頼感のあるプロらしい対応がでている。一方低評価のところは、顧客と一緒にになって課題対応する姿勢は乏しい。また問合せ受付のみの一次窓口は利用しにくいところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、いつでもつながりやすく、顧客をリードした素早い対応で、初回コンタクトで解決できる。前向きな対応でプラスアルファの情報提供もあり満足度が高い。問合せ対応がよいので施設もよいと感じられたり、施設イメージに合った対応で満足度高かったりするところも見られた。一方低評価のところは、電話取次の窓口で対応に時間がかかり、また折返し対応のみで顧客から掛けられる電話がないところがある。メール対応が遅く時間がかかり、問合せ対応/体験の満足度は低いところがあった。