

テーマパーク格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.43

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	3.57	3.30	3.25	3.33	3.69

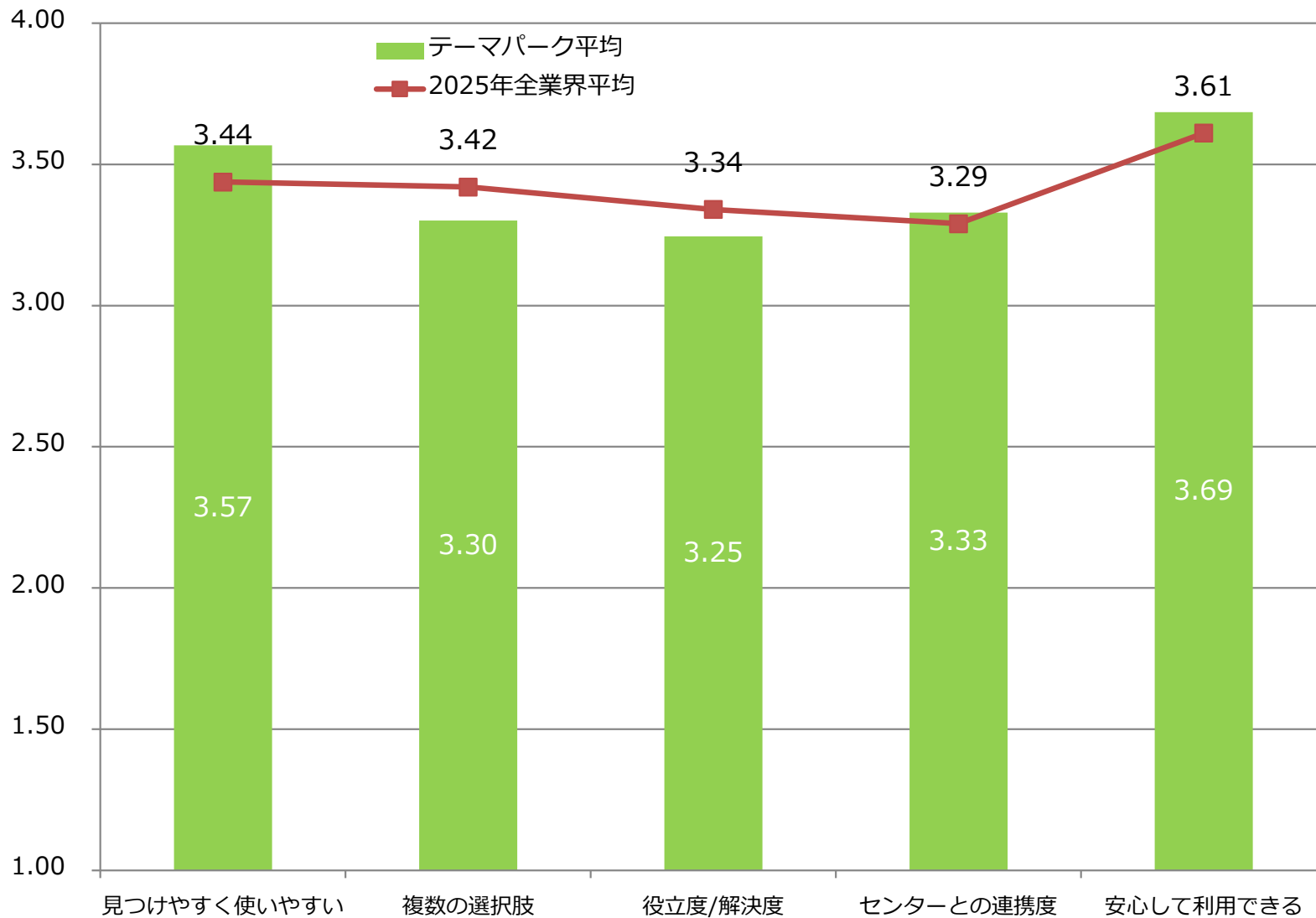
● クオリティ評価結果 業界平均 3.47

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	3.55	3.50	3.52	3.38	3.39

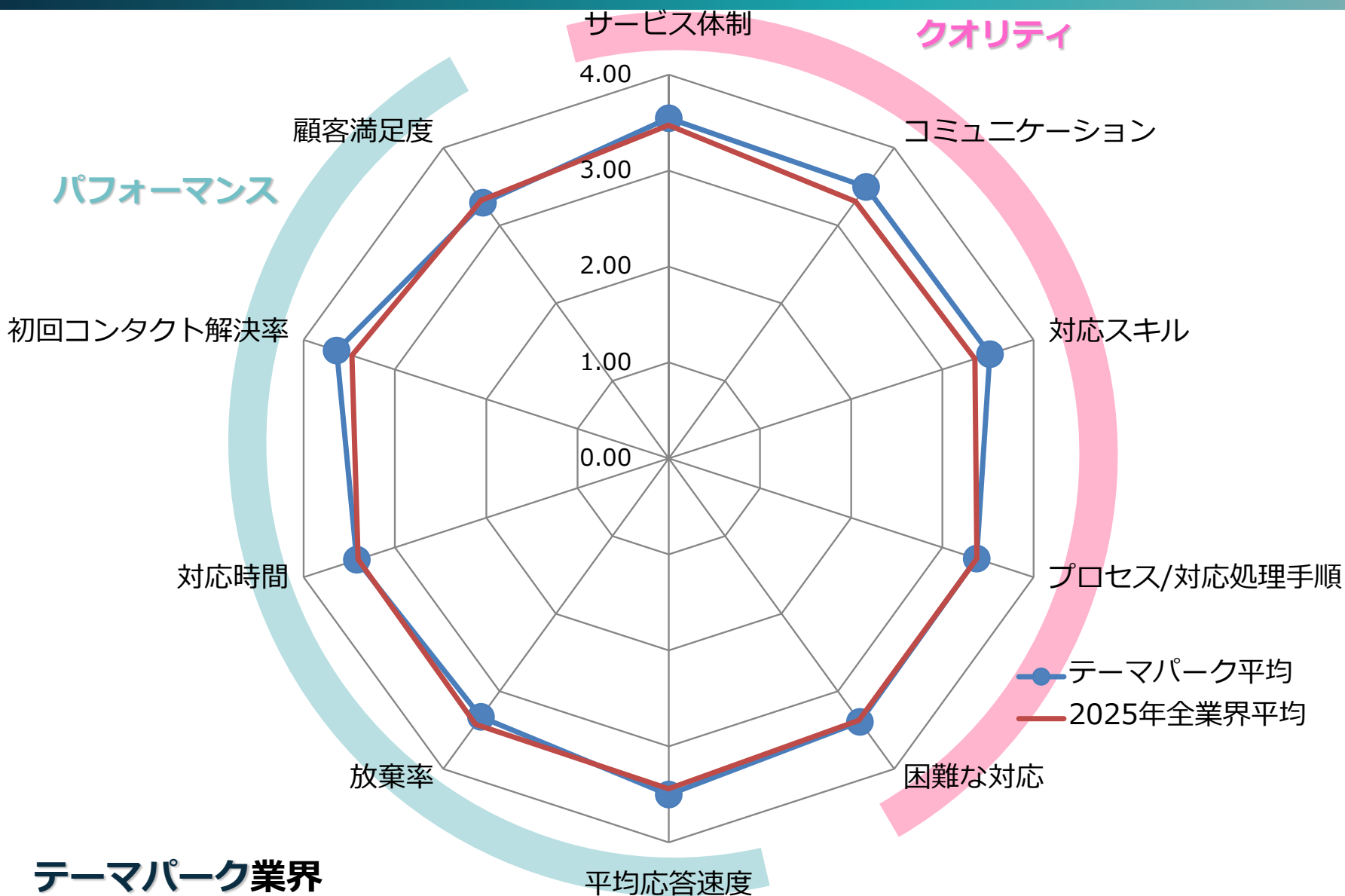
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.44

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	3.33	3.42	3.64	3.29

テーマパーク格付け評価の結果 (Webサポート)



テーマパーク格付け評価の結果 (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5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。テーマパーク業界は2025年全業界平均と比べて「複数の選択肢」「役立度/解決度」が低評価となった。
- 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、利用シーンを具体的に想像できる情報が充実してテーマパークのイメージがわかりやすい。セルフヘルプ選択肢が豊富で知りたい情報が充分得られ、問合せ窓口連携もよい。一方低評価のところは、検索できないなどFAQが利用できる機能や範囲が限られている。またWebだけでは解決できず窓口サポートが必要だが、分散した問合せ窓口が分かりにくいところがみられた。
- 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。テーマパーク業界は2025年全業界平均と比べて「放棄率」「顧客満足度」は低評価だが、その他の項目は同等以上の結果となった。
- クオリティで高評価のところは、問合せの背景や状況に寄り添う姿勢や、顧客ニーズに合った対応でパークイメージ通りだった。また自信ある信頼できる対応で安心感が高く、顧客と一緒に問題解決し代替案の提供もある。一方評価が低かったところは、担当者ペースで顧客視点ではない対応や、担当者ごとの対応のばらつきがあり、積極性が薄く受け身で事務的な対応がみられた。
- パフォーマンスで高評価のところは、担当者につながりやすく、一度の問合せで疑問が解消できる。迅速かつ丁寧な寄添った対応で高い満足感を得られている。一方評価が伸び悩んだところは、つながりにくい日時があり、またメール対応は時間を要することがある。チャットボット利用には顧客に歩み寄りが必要であったり、複数窓口にて問合せが必要となったりして満足度低いところがみられた。