

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——脱毛サロン業界

悩み多き問い合わせが多いだけに 安心・誠実な電話対応が望まれる

美容に関する悩みは他人に相談しにくいもの。Webサイトで十分に情報を得られたり、有人対応では信頼して任せられるかが重要なポイントになる。脱毛サロン業界の格付け調査では、Webサポートは見やすく使いやすい半面、情報が不十分、電話窓口は接続品質は良いものの、その他は突出したものがないという評価だった。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、脱毛サロン業界の公開格付け調査を行った。他人には相談しにくい内容を含むため、Webでいかに情報を得られるか、電話で安心・信頼を持てるかが重要になる。

今回は「初めて利用するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ110名がエステサロン各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口（コールセンター）にそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けてパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

どれくらい安心できるかで 評価に差が出る

Webサポートは、3ツ星3社、

2ツ星4社、1ツ星2社という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛サロン業界のWebサポートは、『見つけやすく使いやすい』『センターとの連携度』の2項目は2015年全業界平均より評価が高いが、その他の項目は全業界平均を下回っている。

Webサポートで高評価のところは、見やすく使いやすく、情報やセルフヘルプ選択肢が豊富で役立度／解決度が高い。またセンター連携では、うまくWebを活用できており、セキュリティなどにも気を使っているのが安心して利用できる。一方、低評価のところは、FAQが不整備などWebで十分情報を得ることができない。また金額表示が不適切で不信感が募ったり、情報が不明瞭で安心して利用できなかったりするところもあった。

電話はつながりやすいが 対応次第で顧客満足に開き

電話対応は、3ツ星1社、2ツ星7社、1ツ星1社という結果で、星なしは該当がなかった。脱毛サロン業界は、多くの評価項目が2015年全業界平均と同等だが、『平均応答速度』『放棄率』は非常に高評価で電話はつながりやすい。

クオリティで高評価のところは、礼儀正しく前向きで、レスポンスやテンポがよく、知識豊富で共感もでき、顧客にあわせた対応ができています。しかし低評価のところは、聞いたことに答えるだけで積極性がなく、事務的で、心理的ニーズへの対応や気遣いがなく、また担当者のバラつきが大きく、店舗誘導が強い傾向が見られた。

パフォーマンスは、電話がつな

図1 脱毛サロン業界のWebサポート評価結果

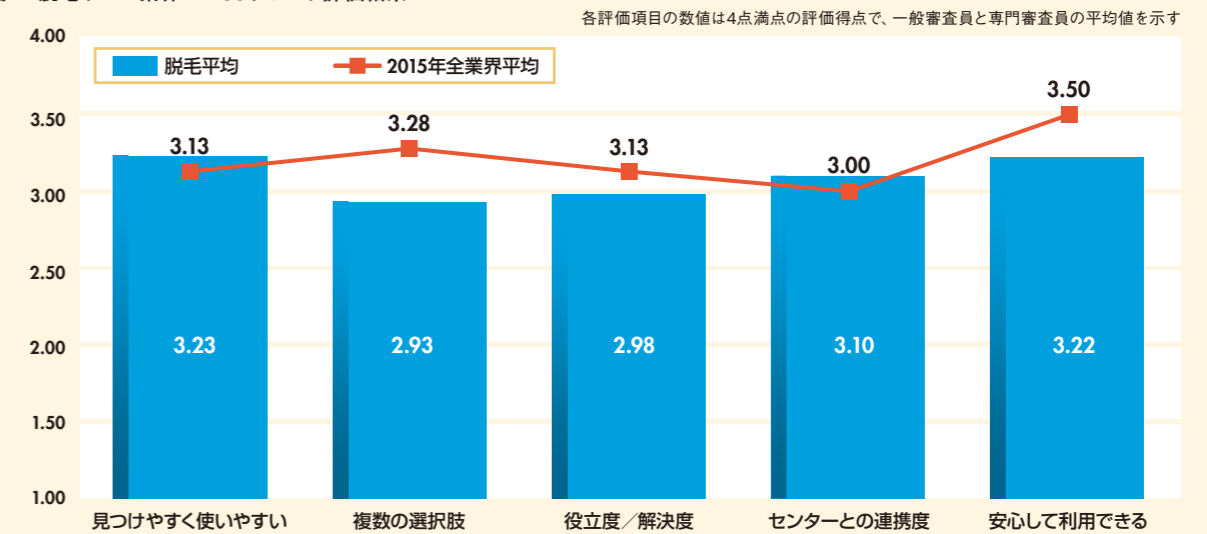
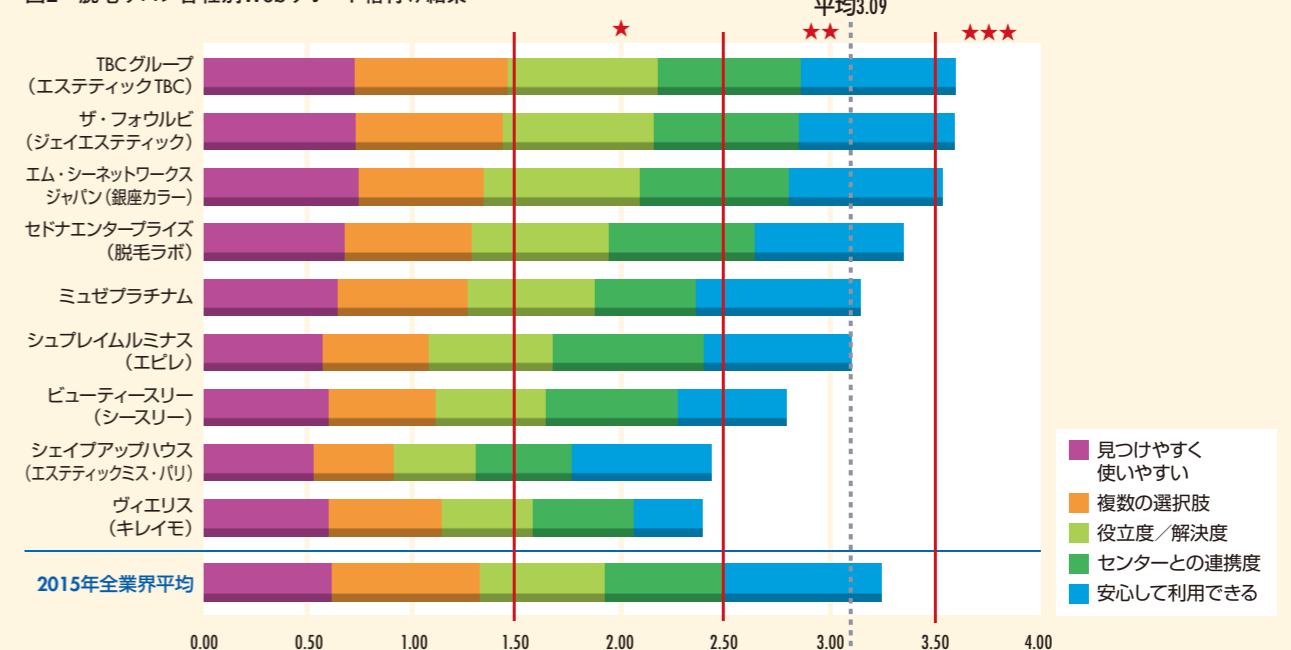


図2 脱毛サロン各社別Webサポート格付け結果



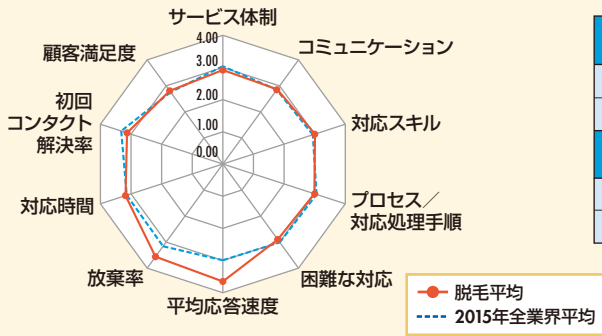
がりやすいところが多く、通話時間や初回コンタクト解決率も良いところが多い。また、IVRがなくすぐにつながるところは評価が高い。一方、ニーズに対応できず、消極的で話が進まず解決できないの

で満足度が低いところも複数見られた。一問一答でプラスアルファの情報がないところや、クオリティのバラつきで満足度が低下しているところもあった。なお、非通知ではつながらない、つながりに

くい時にセンターで切電するところはさらに評価を落としている。

冒頭に挙げたように、電話は悩みを抱えた人がかけてくる。それ故、接続品質だけでなく、応対品質も平均以上を目指したい。

図3 脱毛サロン業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
脱毛	2.92	2.87	3.01	2.99	2.90	2.94
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
脱毛	3.65	3.56	3.18	3.13	2.81	3.26
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 脱毛サロン各社別格付け結果

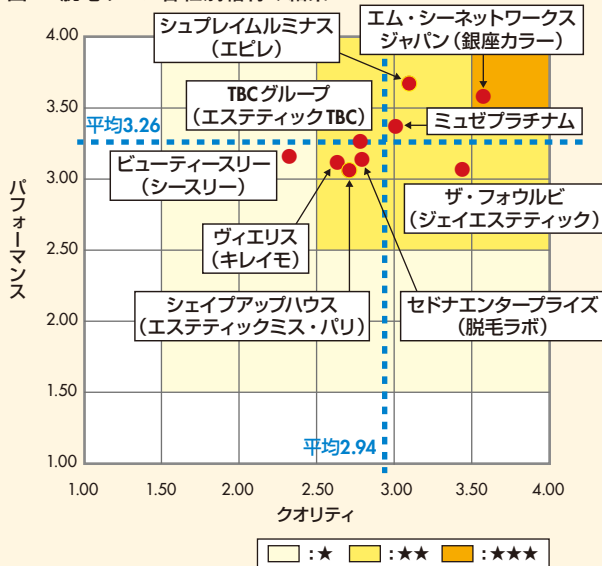
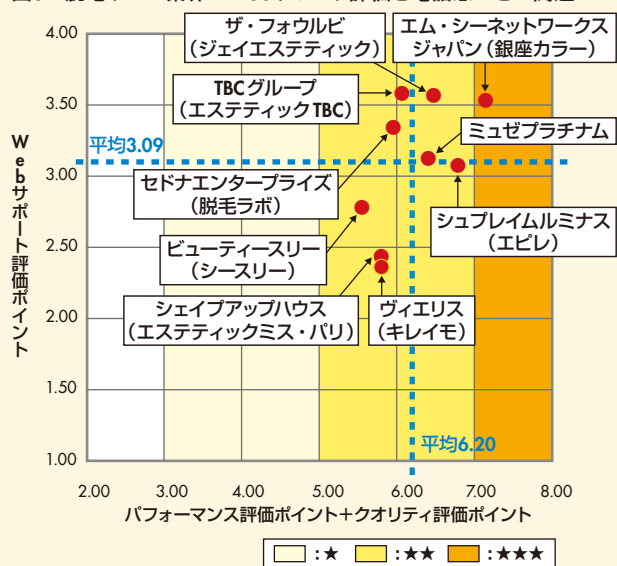


図5 脱毛サロン業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] ヴィエリス (キレイモ)：お電話でのご予約、エム・シーネットワークスジャパン (銀座カラー)：コールセンター、ザ・フォウルビ (ジェイエステティック)：コールセンター、シェイプアップハウス (エステティックミス・パリ)：ご予約・お問合せ、シュプレイムルミナス (エビレ)：お客様相談室、セドナエンタープライズ (脱毛ラボ)：お客様相談センター、TBCグループ (エステティック TBC)：ご予約・お問合せダイヤル、ビューティースリー (シースリー)：お電話でのお問い合わせ、ミュゼプラチナム：コンシェルジュデスク

図6 一般審査員の声 (評価コメントより抜粋)

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
Web 3ツ星	清潔感があり分かりやすいつくりのWebサイト。セルフヘルプも豊富で料金表もしっかり出ているところに自信が感じられる。いろいろな切り口での説明や、顧客の声などを見ることができ大変参考になる。Webだけでほぼ解決できると思われる	丁寧で礼儀正しい中にも、相談しやすい親しみやすさがあり話やすかった。また問い合わせに対する回答も明確で、トラブルに関する質問に対しても、言いよどみやその場しのぎなどがなく、前向きな姿勢で信頼の持てる対応だった	音声応答で番号選択後すぐつながった。料金計算で保留があったが、数種類の算出とあらかじめ理解していたのでストレスなく待つことができた。対応時間は短くはないが、丁寧な対応だったので長さは気にならなかった
Web 2ツ星	カテゴリ分けや導線がやや分かりにくく見つけにくさがあるが、トップページから新規契約時に確認したい内容 (機器に関する情報、安心保障、料金プラン) の情報を得ることができた。契約に関する情報だけでなく、解約に関する点など気になる点については確認できる	説明が簡潔で分かりやすく、こちらのニーズにそってコースを提案してくれるなど、納得感がある。若干形式的だが、悪い印象はなく丁寧に接してくれる。聞かれたことに素早く答えることはできるが、無言になってしまうことがあった	全体に待たされることはなく素早い対応だった。質問にはしっかりと回答してくれるので初回で十分解決できるが、もう少し詳しく説明することで満足度が上がる場面が多いように感じた。心配事などは店舗で相談するしかないと思った
Web 1ツ星	情報量が少なく、またページによっては字の色が見にくい。電話以外のサポートチャネルがメールしかない。ターゲットが若年層向けであるためか、Webデザインや色使いが軽いタッチであり、そのことがサロンの信頼性を若干低下させているように感じる	聞いたことには答えてくれ滞りもないが、積極的に説明してもらうことはなく、ぜひ来てほしいという案内もなく、ここを選ぶメリットはなかった。礼儀正しく言葉遣いも丁寧だが、適当にあしらうような事務的な対応であった	つながらないときは勝手に切られてしまうので待つこともできない。アナウンスも混み合っているという内容ではなかったため、かけ直す気にはならなかった。進んで情報提供する対応ではないので十分な情報は得られず満足には至らない