

# 介護ホーム格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.21

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	3.38	3.16	3.08	3.03	3.38

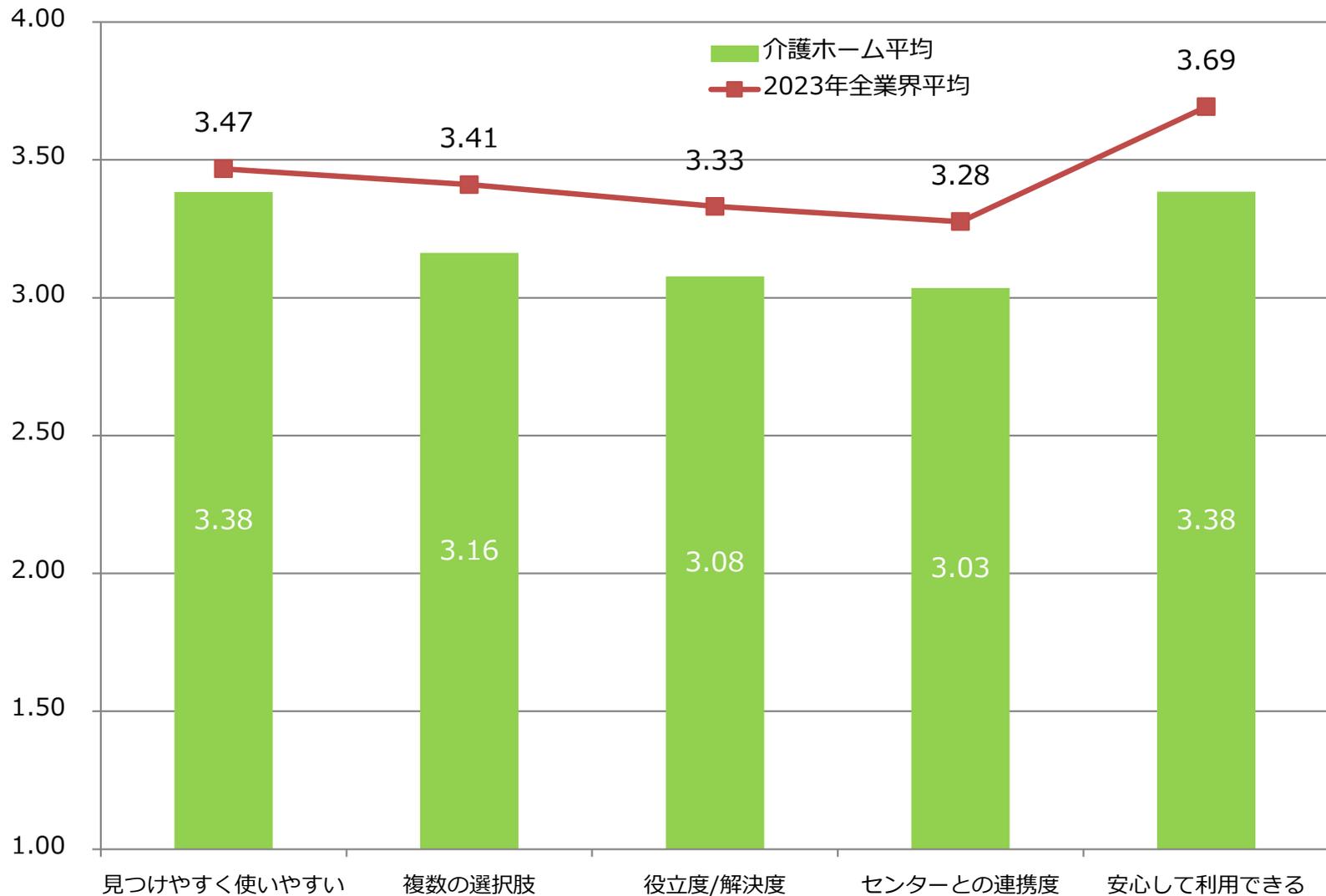
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.21

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	3.15	3.16	3.30	3.24	3.22

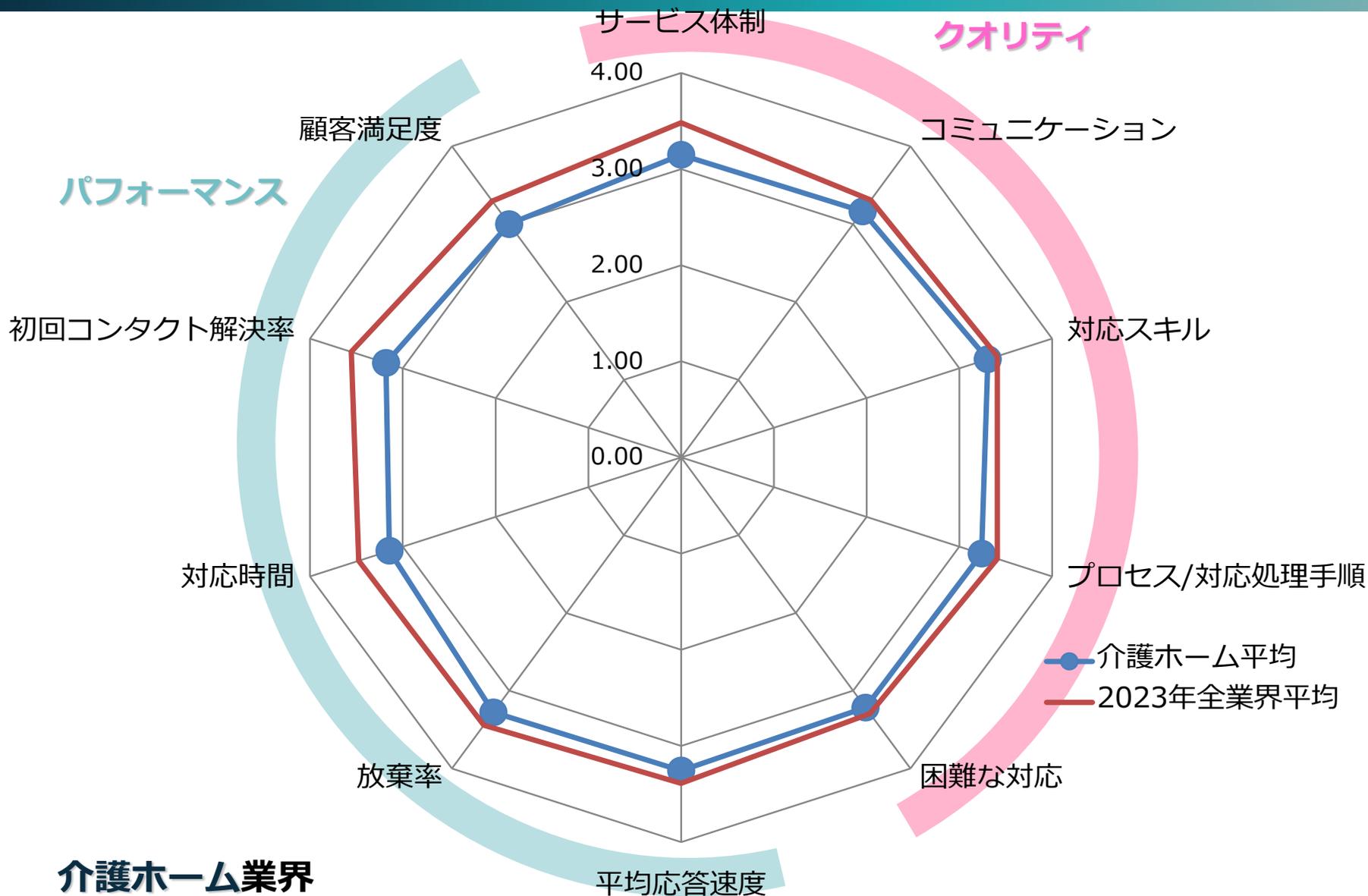
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.17

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	3.26	3.28	3.14	3.18	3.00

# 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3社、二つ星7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2023年全業界平均と比べて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、必要な情報を簡潔に得られる。また介護サービスのイメージが湧きやすく、費用や動画など顧客視点の情報が豊富である。一方低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が少なく、料金など必要情報が乏しく、FAQが内容不足のところも見られた。Webで十分にサービスがイメージできないと評価が下がる。
- 問合せ対応は、**三つ星5社、二つ星4社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。介護ホーム業界は2023年全業界平均と比べて、問合せ対応も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、顧客の話をよく聞いて、言い換え含めて顧客ニーズを確認し、顧客に合わせて的確な回答を提供できている。また顧客に寄り添った信頼できる対応となっているところが多い。一方低評価のところは、問合せ窓口は受付機能しかなく、転送や折り返しが必要で一か所ですべての疑問は解消できない。また顧客ニーズに十分対応できないケースや、担当者ごとのばらつきが大きい傾向が見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、担当者が好印象で素早く必要な情報を得ることができ、短時間で解決するので満足度が高い。一方低評価のところは、窓口では各施設の案内はできなかつたり、転送が多く時間がかかり初回コンタクトでは解決できなかつたりする。またメールのレスポンスが遅く、顧客が期待するタイミングで返信がないケースも見られた。さらに各施設間や各担当間の連携が乏しいところがあった。