

● Webサポート評価結果 業界平均 3.37

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	3.40	3.47	3.27	3.27	3.45

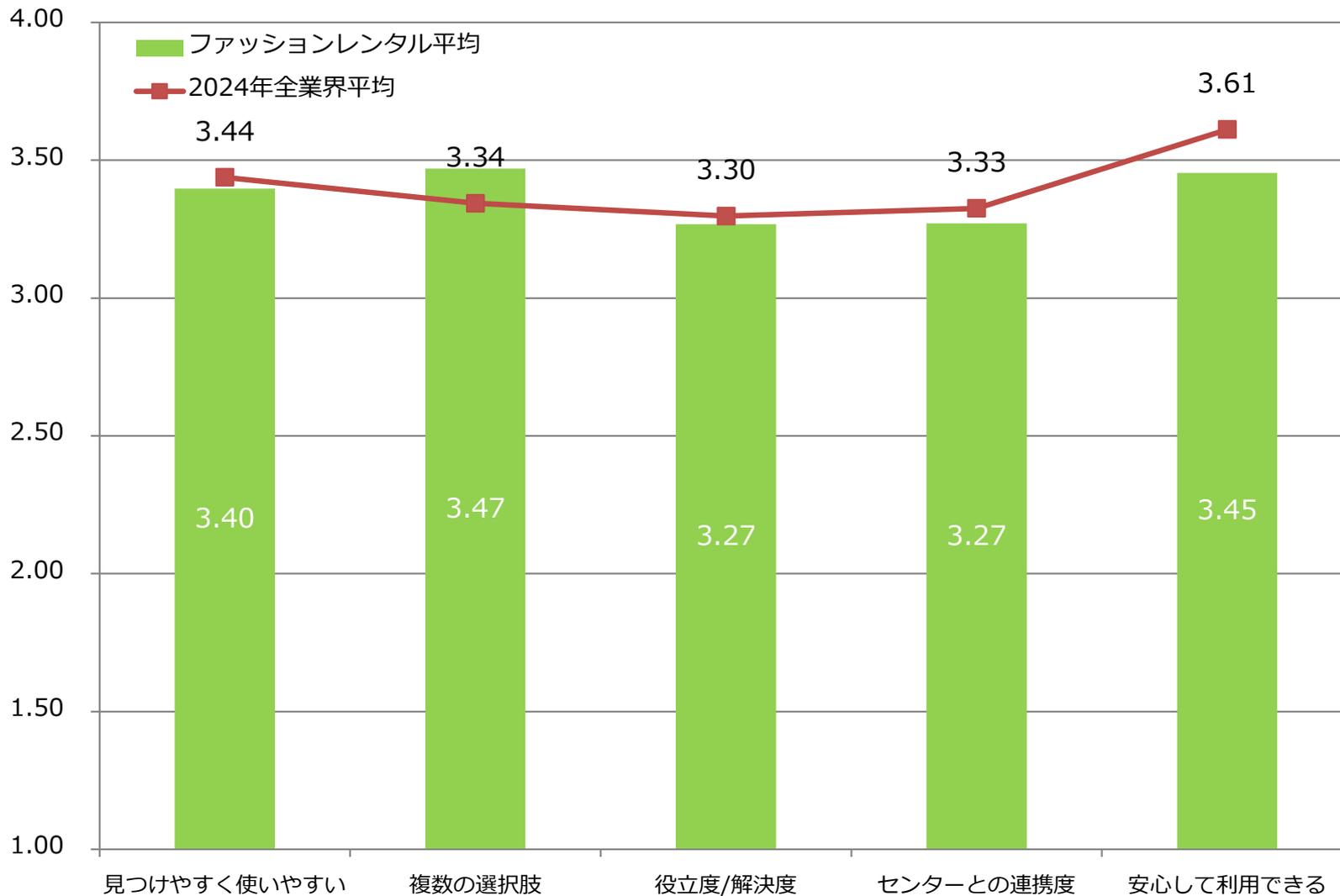
● クオリティ評価結果 業界平均 3.25

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	3.51	2.99	3.31	3.24	3.21

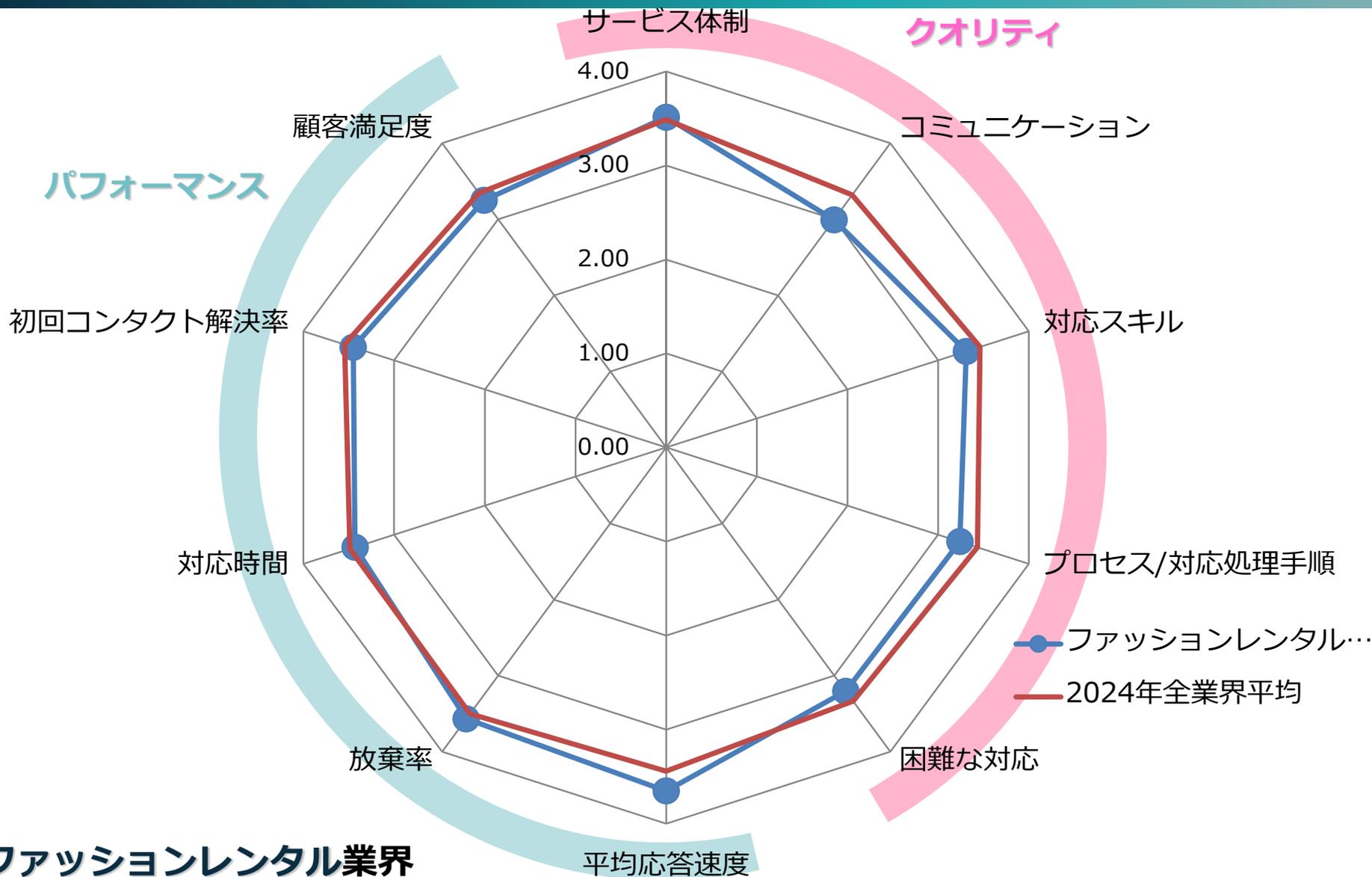
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.47

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	3.65	3.57	3.43	3.45	3.25

ファッションレンタル格付け評価の結果 (Webサポート)



ファッションレンタル格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星3社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ファッションレンタル業界は2024年全業界平均と比べて複数の選択肢は高いが、その他の項目は低い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、必要な情報が目につきやすく整理されているので探しやすい。自己解決につながるツールや機能も充実しており、多様な条件から商品を絞り込めたり、診断コンテンツも豊富であったりと楽しみながら検索ができる。万が一のときの対応情報も詳しく提供しているので安心して利用できる。一方低評価のところは、検討段階であってもコンテンツやチャットの利用に会員登録が必要で利用しづらく解決に至らないことがある。
- 問合せ対応は、**二つ星7社**、三つ星、一つ星、星なしは該当がなかった。ファッションレンタル業界は2024年全業界平均と比べて、サービス体制、平均応答速度、放棄率は高いが、その他の項目はすべて低い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく丁寧で適度にフレンドリでもあり、前向きな姿勢が表れている。詳しく分かりやすい文章で、Webのリンクも適宜活用するなど、メールの特長を活かした対応で顧客は理解しやすい。一方低評価のところは、チャネル問わず質問に回答するまでで、顧客ニーズに関心を示せていない。問合せの背景を掘り下げることではなく、要望に応えられない場合でも代替案の提供が乏しいなど、関係構築にはつながらない傾向がある。
- パフォーマンスで高評価のところは、メールの返信が早く電話もつながりやすい。どのチャネルでも速やかに回答が得られ円滑に対応が進む。状況をよく理解し的確で個別のアドバイスも提供するなど、顧客の満足度を高めサービスの利用促進につなげている。一方低評価のところは、一問一答の対応で不安解消には至らない傾向がある。またチャネルがメールのみであったり、チャットがリアルタイムではなかったりと、利用しづらく解決に時間がかかることがある。