

ホテル格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.06

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	3.18	2.77	2.73	3.16	3.48

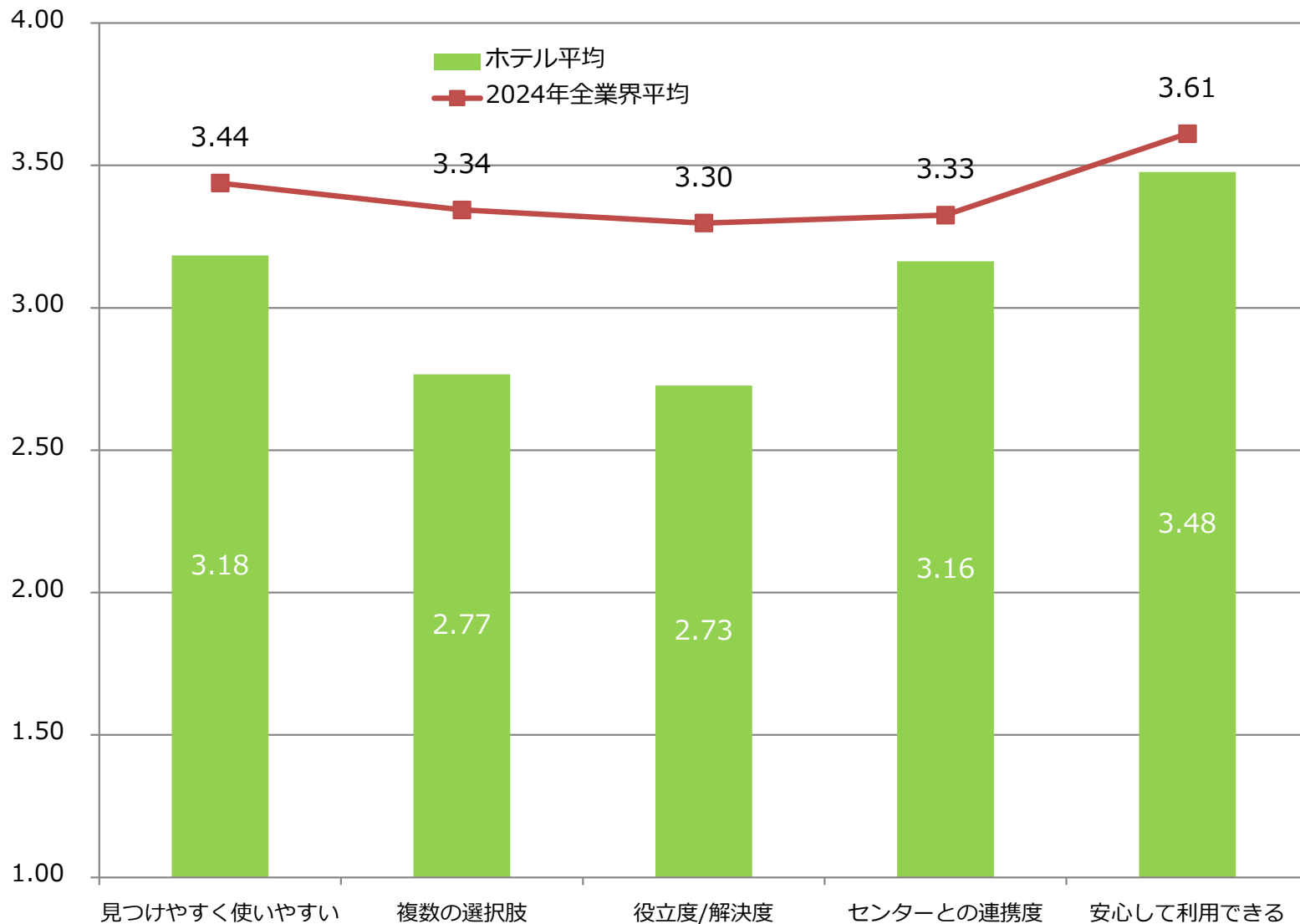
● クオリティ評価結果 業界平均 3.35

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	3.35	3.29	3.42	3.26	3.42

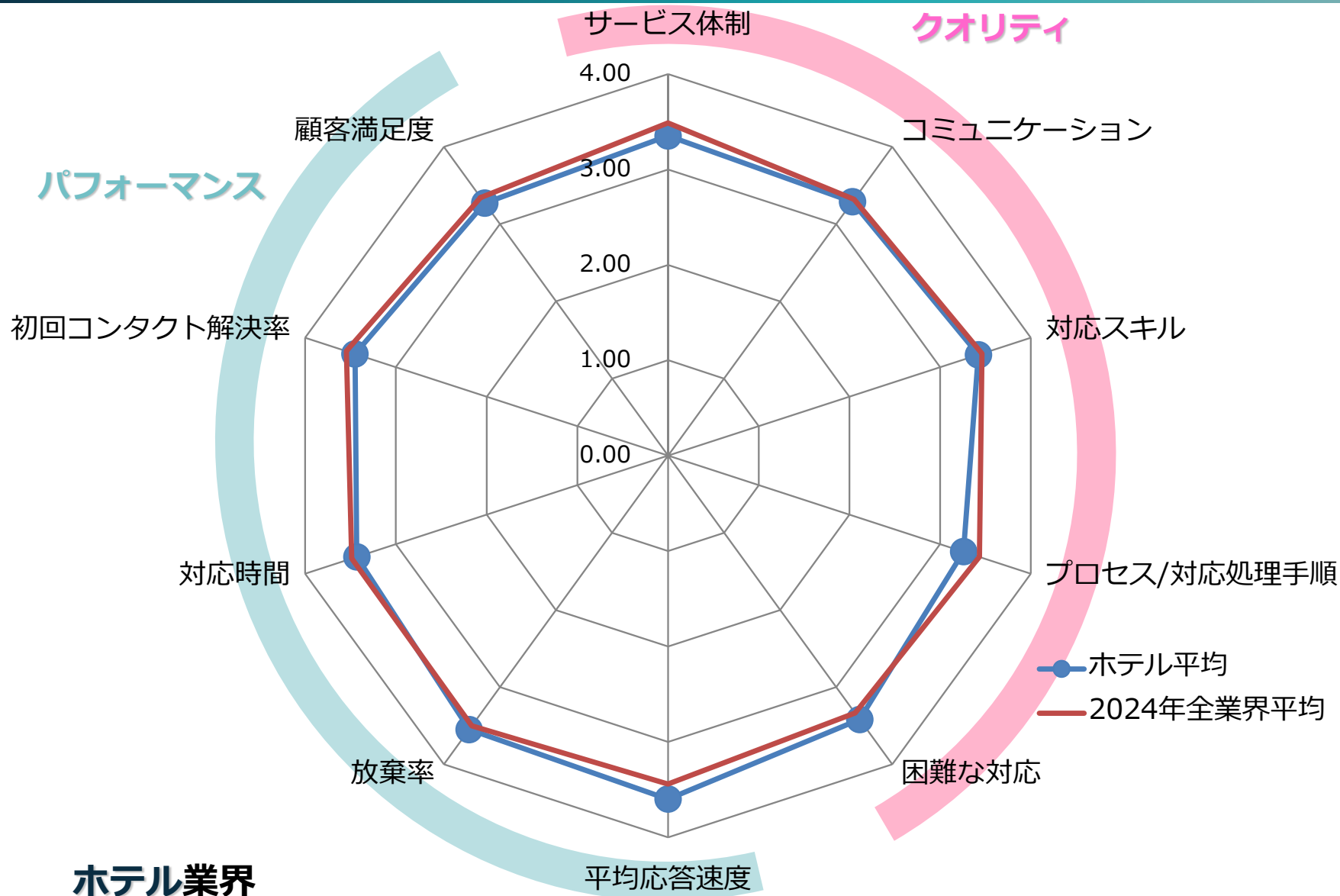
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.46

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	3.60	3.55	3.43	3.45	3.27

ホテル格付け評価の結果 (Webサポート)



ホテル格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



パフォーマンス

クオリティ

初回コンタクト解決率

対応時間

顧客満足度

放棄率

平均応答速度

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

● ホテル平均
● 2024年全業界平均

ホテル業界



- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星10社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。ホテル業界は2024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、ラグジュアリーな雰囲気伝わり見ていると楽しくなる。迷うことなく操作ができ、Web連携のよいサポートが得られ、安心して利用できる。一方低評価のところは、セルフサポート機能が薄く、情報を見つけるのに時間がかかる。必要な詳細情報を得ることができず、問合せ窓口との連携も乏しい。また国際ホテルの英語表記が分かりにくいところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星6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。ホテル業界は2024年全業界平均と比べて、どの項目も大きな相違はなかった。
- クオリティで高評価のところは、丁寧で積極的で安心感のある対応ができる。真のニーズに迫る対応ができ、プラスアルファの情報提供もある。対面での接客と変わらないホスピタリティが感じられ、期待を超えるプロらしい対応のところもあった。一方低評価のところは、一か所で問合せが完結せず、一問一答の対応や一方的で事務的な対応が見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、すぐにつながり、素早く情報が得られる。顧客の話をよく聞き取り、顧客ニーズに合った具体的提案で満足度が高い。また業務知識が豊富で、個々の顧客に合わせた対応で納得感、満足度が高い。一方低評価のところは、転送が多く窓口間転送で時間がかかる。聞いたことのみで答える事務的な対応である。また高級ホテルへの問合せという高い期待には応えられていないところも見られた。