

証券業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.45

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	3.39	3.58	3.31	3.29	3.69

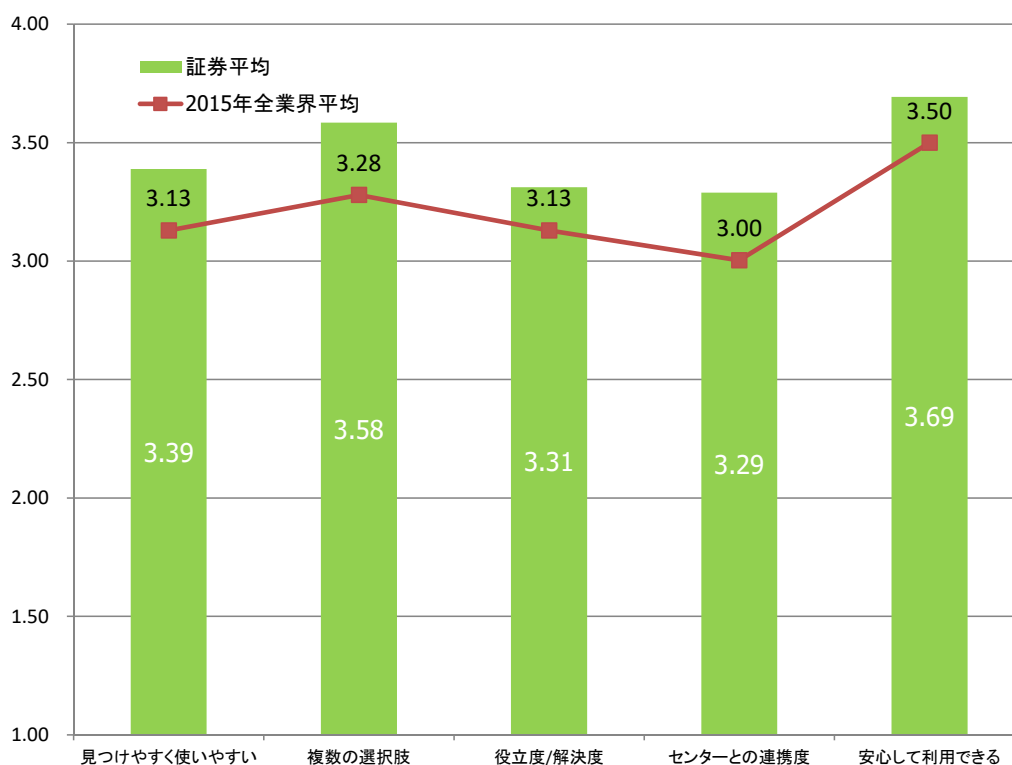
● クオリティ評価結果 業界平均 3.18

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	3.37	3.07	2.99	3.44	3.04

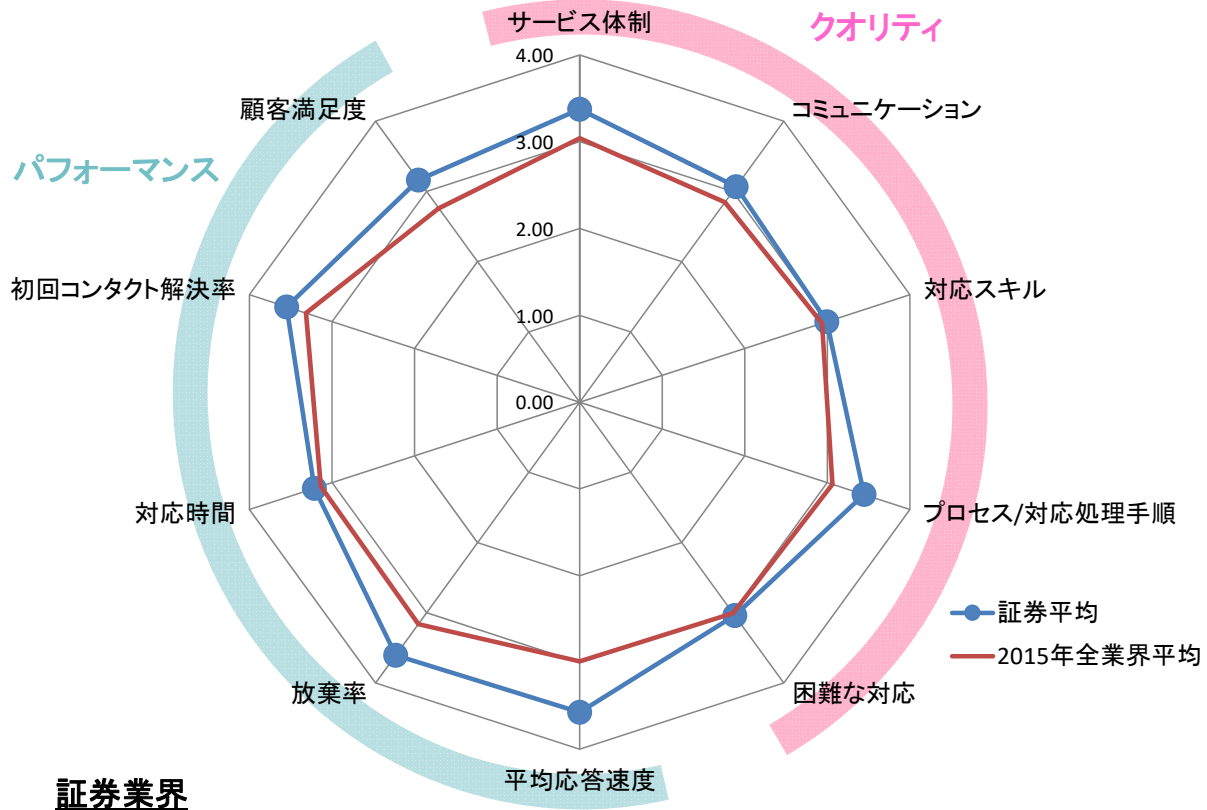
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.42

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	3.57	3.60	3.21	3.55	3.16

証券業界格付け評価の結果 (Webサポート)



証券業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



証券業界要約



- Webサポートは、**三つ星7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。証券業界のWebサポートは、すべての評価項目で2015年全業界平均を上回っている。
- Webサポートは、利用者視点で使いやすく、初心者にも分かりやすく、またセンター連携がよく、Webをうまく活用できるところが半数程度見られ高評価となっている。さらにチャット、リモートなどサポート選択肢が豊富と評価されたところもあった。一方評価が上がらなかったところは、担当者がWeb内容を把握していない、Web活用が不十分で店舗誘導が強い、Web活用は担当者によって差がある、窓口の電話番号が見つげにくい、といったセンター連携に関するところが多い。
- 電話対応は、**三つ星6社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。証券業界は、ほぼすべての評価項目が2015年全業界平均より高い。
- クオリティは、約半数のところがある明るく前向きに進んで支援し、丁寧に顧客に合わせたONE to ONEの対応ができて高評価を得ている。またプロらしい自信と信頼が感じられるところもあった。一方評価が低かったところは、担当者ごとのばらつきが大きく、専門用語が多くて、顧客に寄り添った対応ができず、顧客ニーズに応えられずに一問一答の対応になっているところが多く見られる。
- パフォーマンスは、IVRが無いか分かりやすく、担当者にすぐにつながり、高いクオリティを背景として対応時間、初回コンタクト解決率共によく、丁寧かつ積極的なサポートと適切な情報提供で満足度が高評価のところが見られる。一方クオリティのばらつきに起因してパフォーマンスにも担当者ごとのばらつきが見られ、また口座開設など必要な情報が得られない、顧客の心理的ニーズに応えられないなど、満足度評価が低いところも見られた。