

銀行業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.41

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	3.27	3.43	3.38	3.27	3.71

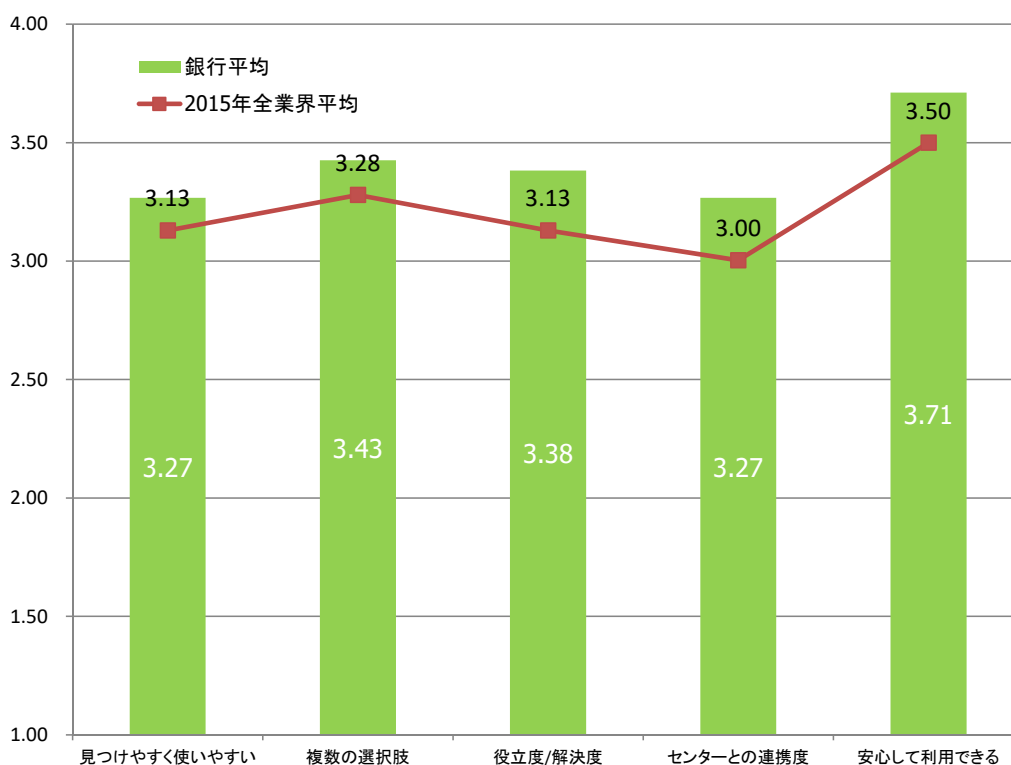
● クオリティ評価結果 業界平均 3.10

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	3.08	3.09	2.97	3.28	3.08

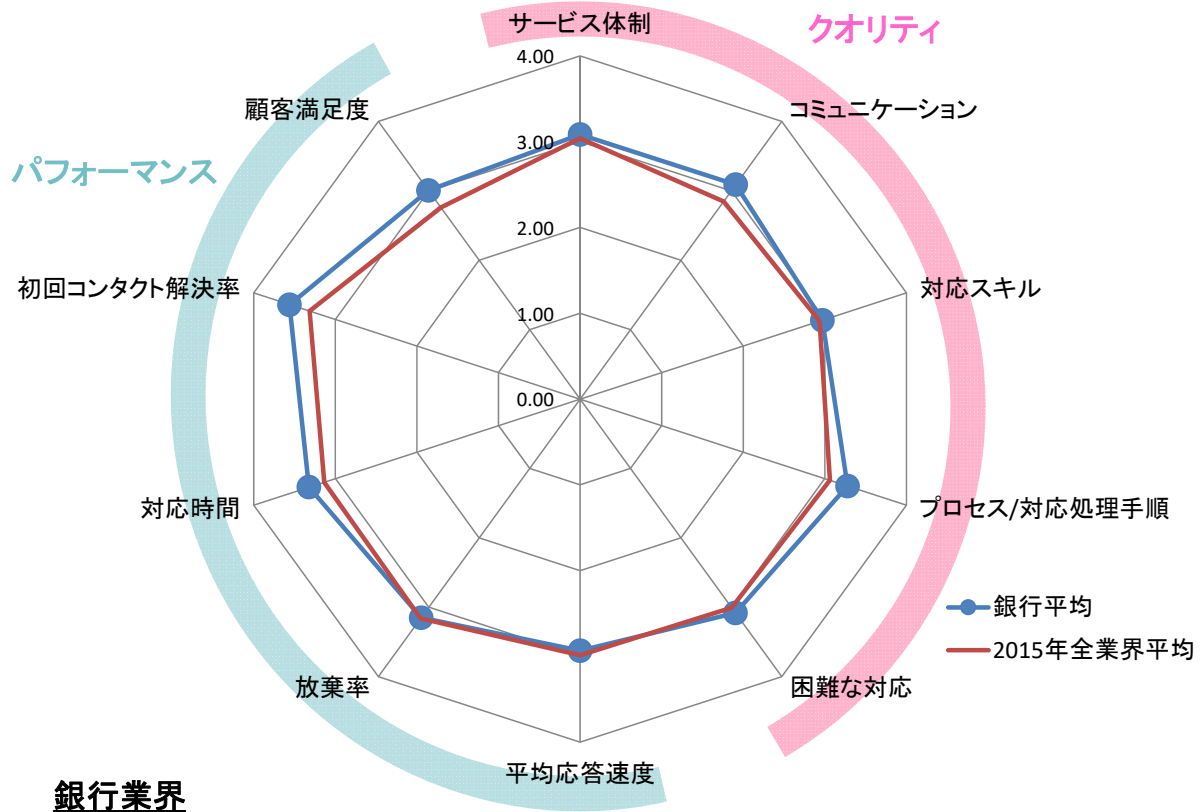
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.20

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	2.93	3.15	3.32	3.56	3.01

銀行業界格付け評価の結果 (Webサポート)



銀行業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



銀行業界要約



- 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。銀行業界の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、見つけやすく使いやすく、新規顧客にも分かりやすく、動画、FAQ、チャットなどサポート選択肢が多く、Webでの解決率が高いと多くの企業が高評価を得ている。またセンターはWebをよく理解し活用でき、セキュリティ、企業イメージなどから安心して利用できる場所が多いのも銀行業界の特徴である。しかし一部に情報量が多すぎて迷いやすく目的にたどり着きにくい、センター連絡先が分かりにくく、スムーズなWeb連携はできていないと評価される場所も見られた。
- 電話対応は、**三つ星3社、二つ星8社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。銀行業界は、多くの評価項目が2015年全業界平均より高い。
- クオリティは、前向きかつ丁寧で顧客に合わせたポジティブな対応ができ、専門窓口への転送も受け入れやすいセンターや、誰が出ても一貫性が高く、信頼できるプロらしい対応と高評価を得たところも見られた。しかし窓口が複数に分散し、また他番号紹介が多くてワンストップで解決しないとか、担当者ごとのばらつきがあり、早口で切り急いだり、顧客ニーズの把握ができず受け身の姿勢だったりして評価の低いところも見られた。なお自信のないマニュアル対応や、手順通りの事務的な対応で、「～はできない」などのネガティブな表現でマイナスイメージを顧客に与えてしまっているところも見られた。
- パフォーマンスは、IVRが無いなど担当者につながりやすいところや、高いクオリティで通話時間、初回コンタクト解決率共によいところが見られた。しかし音声ガイダンスが長く、IVRの選択肢が多く階層も深いところ、時間帯によりつながりにくいところは評価が低い。また他番号への誘導で担当者につながるまで時間がかかり初回コンタクト解決率が低く、担当者ペースの対応や後ろ向きな対応で満足度が低いところもあった。