

# 生命保険業界格付け評価の結果



## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.26

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	3.21	2.79	3.23	3.68

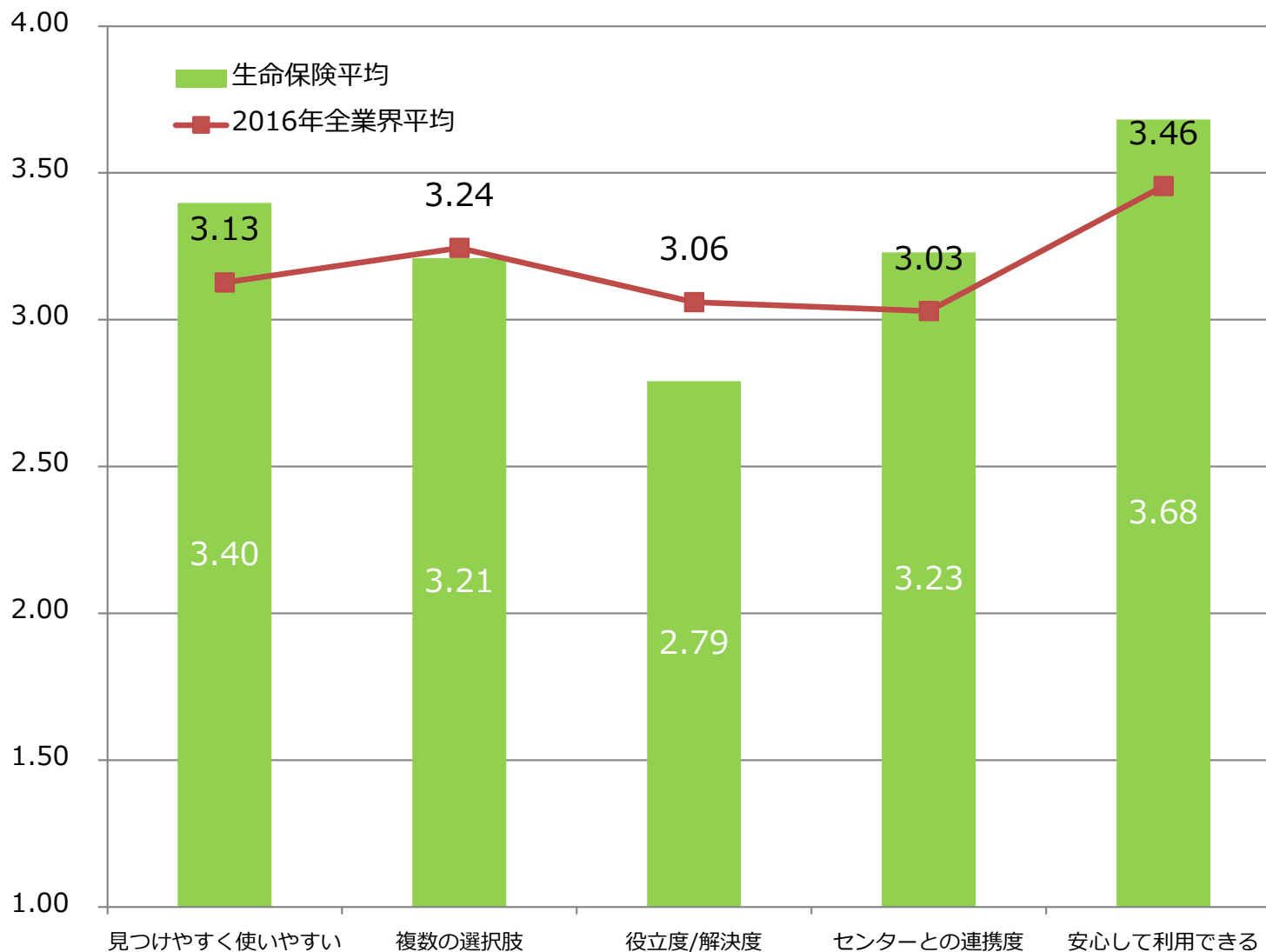
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.17

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	3.33	3.09	2.98	3.24	3.23

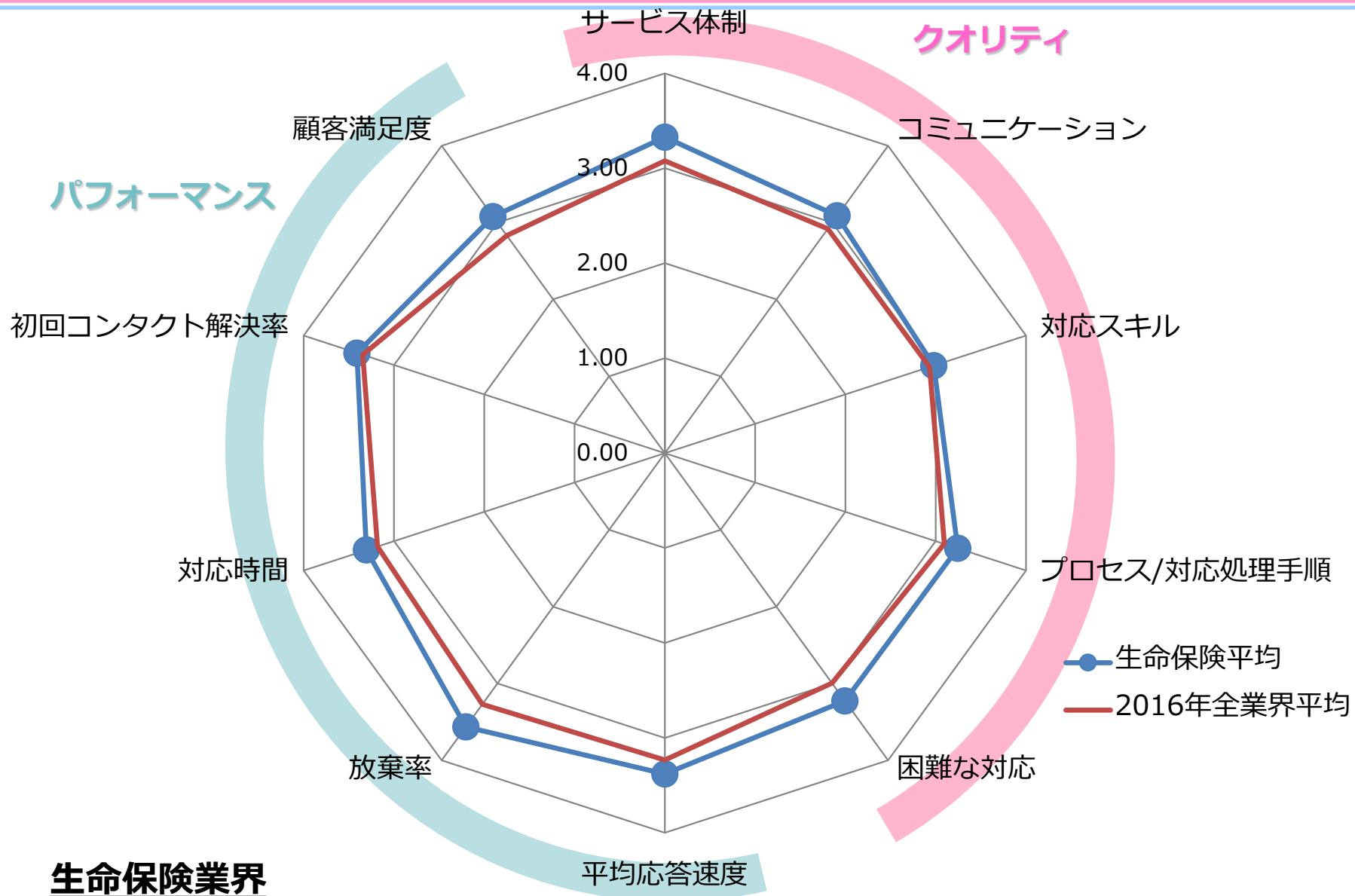
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.35

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	3.38	3.56	3.30	3.41	3.08

# 生命保険業界格付け評価の結果 (Webサポート)



# 生命保険業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



**生命保険業界**

- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星13社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。生命保険業界のWebサポートは、安心して利用できる、見つけやすく使いやすい、センターとの連携度が2016年全業界平均より評価が高いが、役立度/解決度は評価が低い。
- 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、セルフヘルプ選択肢が豊富で、シミュレーションや検索が使いやすく、また担当者のWeb連携が良い。セキュリティや信頼度が高いと高評価のところも見られた。一方低評価のところは、情報が多すぎてわかりにくく、FAQが不十分で、Webサポートのみでは解決できないものが多い。またセンター連携が担当者によってばらつき大きいところも複数見られた。
- 電話対応は、**三つ星6社、二つ星7社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界は、ほぼすべての評価項目で2016年全業界平均より高くバランスが取れている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく親切丁寧で前向きで、一人一人に合わせた対応ができ、自信あるプロらしい対応で信頼できる。一方低評価のところは、顧客との距離を感じ、共感がなく、一部にマニュアル的、事務的な対応や担当者ペースの対応が見られ、担当者ごとのばらつきが見られるところも多い。またサポートセンターのみでは解決できず、営業店/代理店連携がないと解決できないところも評価を下げている。
- パフォーマンスでは、電話はつながりやすく、また適切な時間で初回解決できるところが約半数を占める。また電話がIVRなくすぐにつながり、情報提供と顧客の不安解消で総合的に満足度が高いと高評価のところもあった。しかし顧客ニーズをつかめていないので顧客誘導やコミュニケーションに時間がかかり、クオリティが影響してパフォーマンスが上がらず満足度低いところもあった。なおセンターのサポート範囲が狭かったり、受付時間が短かったりすることも低評価の要因となっている。