

# 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 3.50

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	3.54	3.60	3.18	3.44	3.75

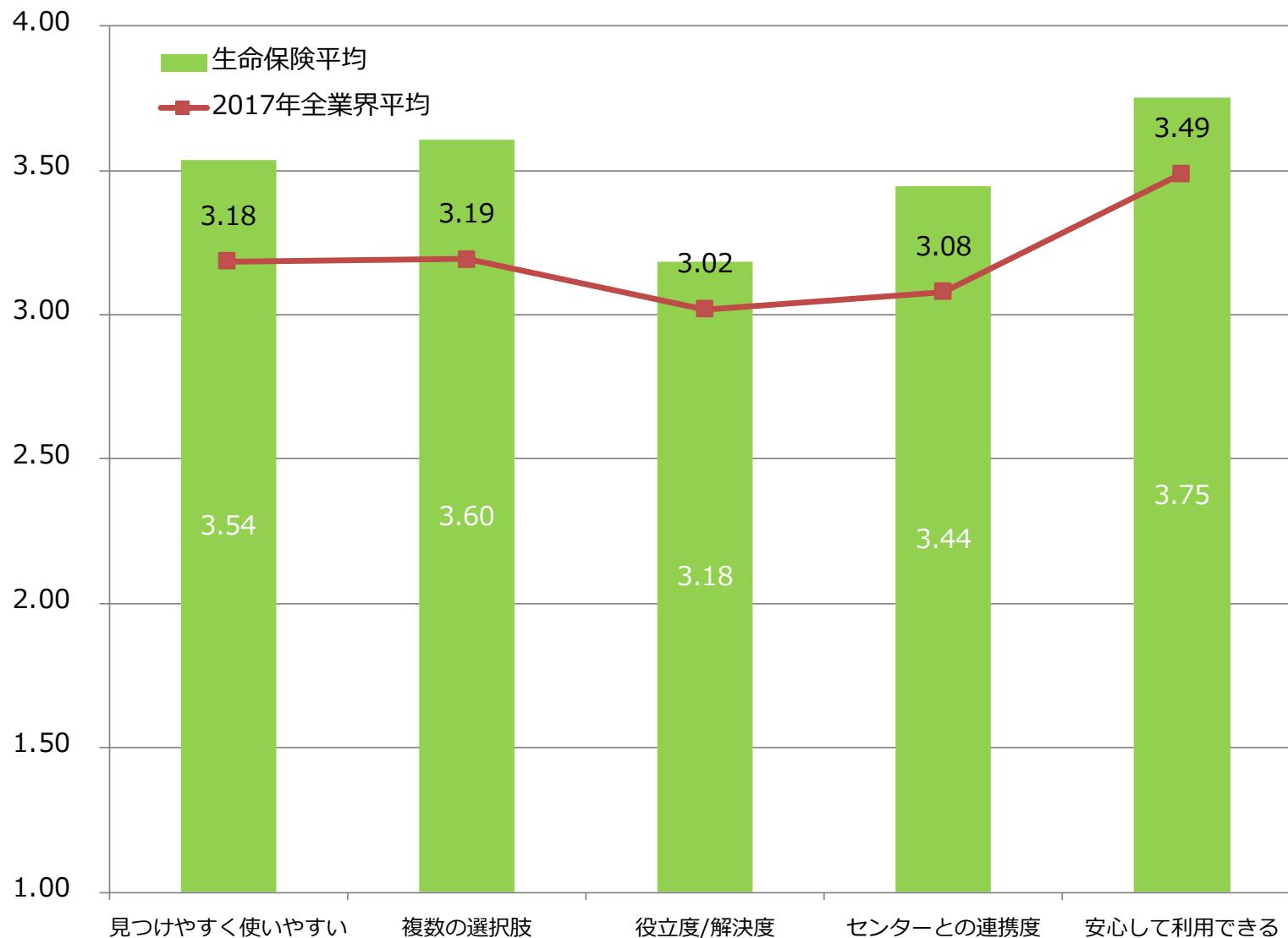
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.30

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	3.46	3.07	3.22	3.39	3.36

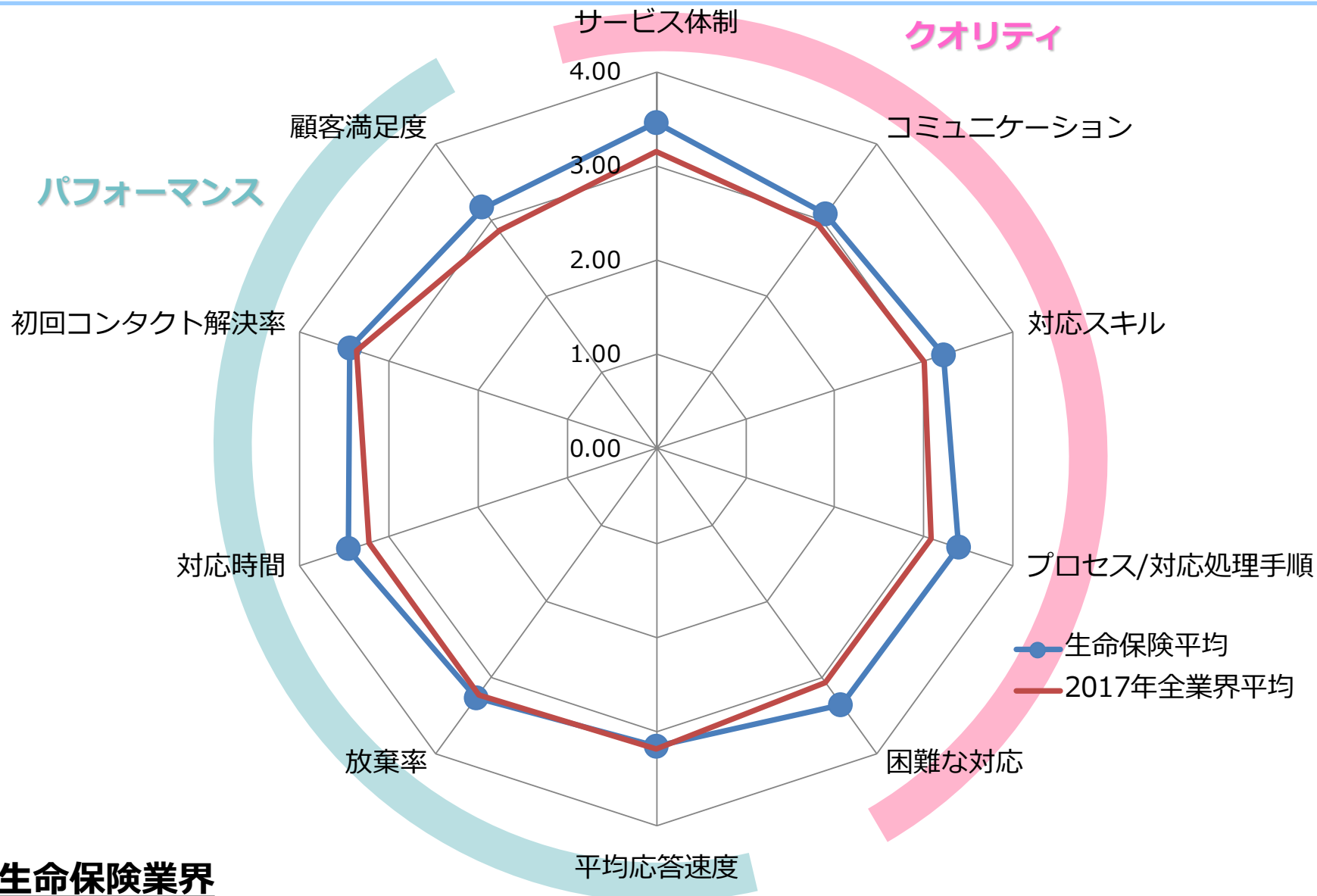
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.30

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	3.16	3.27	3.45	3.44	3.16

# 生命保険格付け評価の結果 (Webサポート)



# 生命保険格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星8社、二つ星7社**、という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。すべての評価項目が2017年全業界平均を上回り、生命保険業界平均が三つ星レベルとなっている。
- Webサポートは、サポート選択肢が豊富で、探しやすく使いやすく、わかりやすくして充分情報が得られるところが多い。高評価のところは、顧客視点で利用しやすく、担当者がうまくWebを活用でき、シミュレーションが使いやすくして便利だった。一方、Webだけでは解決できなかったり、担当者のWeb活用があまりなかったりするところは評価を下げている。
- 電話対応は、**三つ星6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。生命保険業界は、2017年全業界平均と比べて多くの項目で評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、明るい対応で印象がよく、顧客に合わせた対応ができ、相談しやすく素早くニーズを捉えることができる。また商品知識が豊富でプロらしく、顧客に共感でき、ポジティブで相談しやすい。低評価のところは、形式的、事務的な対応で、スキルや知識にばらつきがあり、担当者のリードが少なく寄り添いもうすく、顧客の期待やニーズをくみ取ることができていない。
- パフォーマンスでは、多くのセンターが、素早く初回コンタクトで解決できている。高評価のところは、音声ガイダンスなく電話がすぐにつながり、積極的な情報提供で長く感じることなく、プラスアルファの情報提供もある。さらに丁寧かつ無駄なくニーズを満たし、高いクオリティで満足度が高い。低評価のところは、時間帯によってつながりにくく、顧客の質問が明快に解決しないところがみられた。また音声ガイダンスが長い、つながりにくく折り返しになる、ライフプランナー紹介が顧客ニーズに合わないとは評価を落としたところもあった。