

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 3.60

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	3.29	3.78	3.48	3.62	3.82

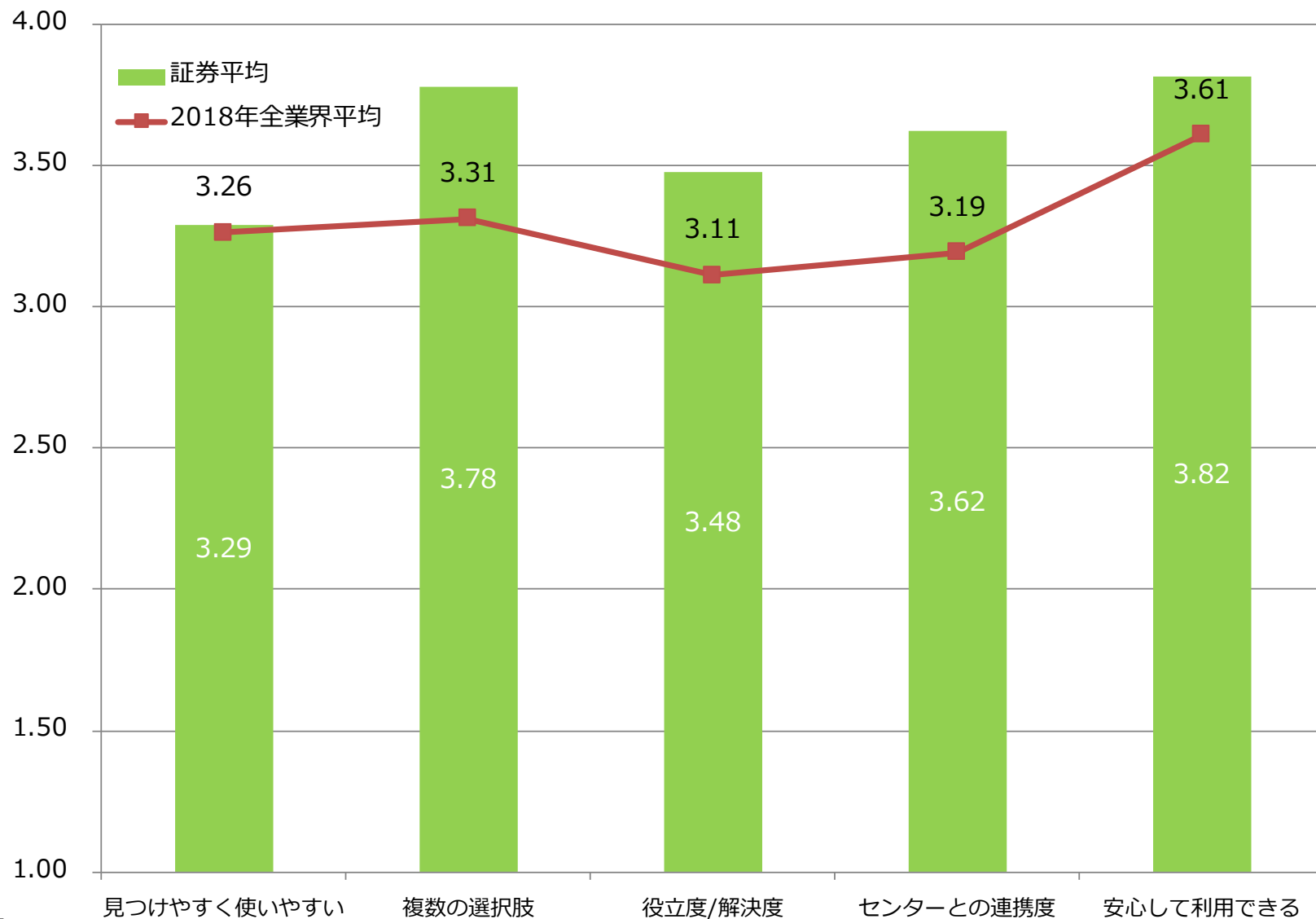
● クオリティ評価結果 業界平均 3.46

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	3.57	3.43	3.35	3.59	3.37

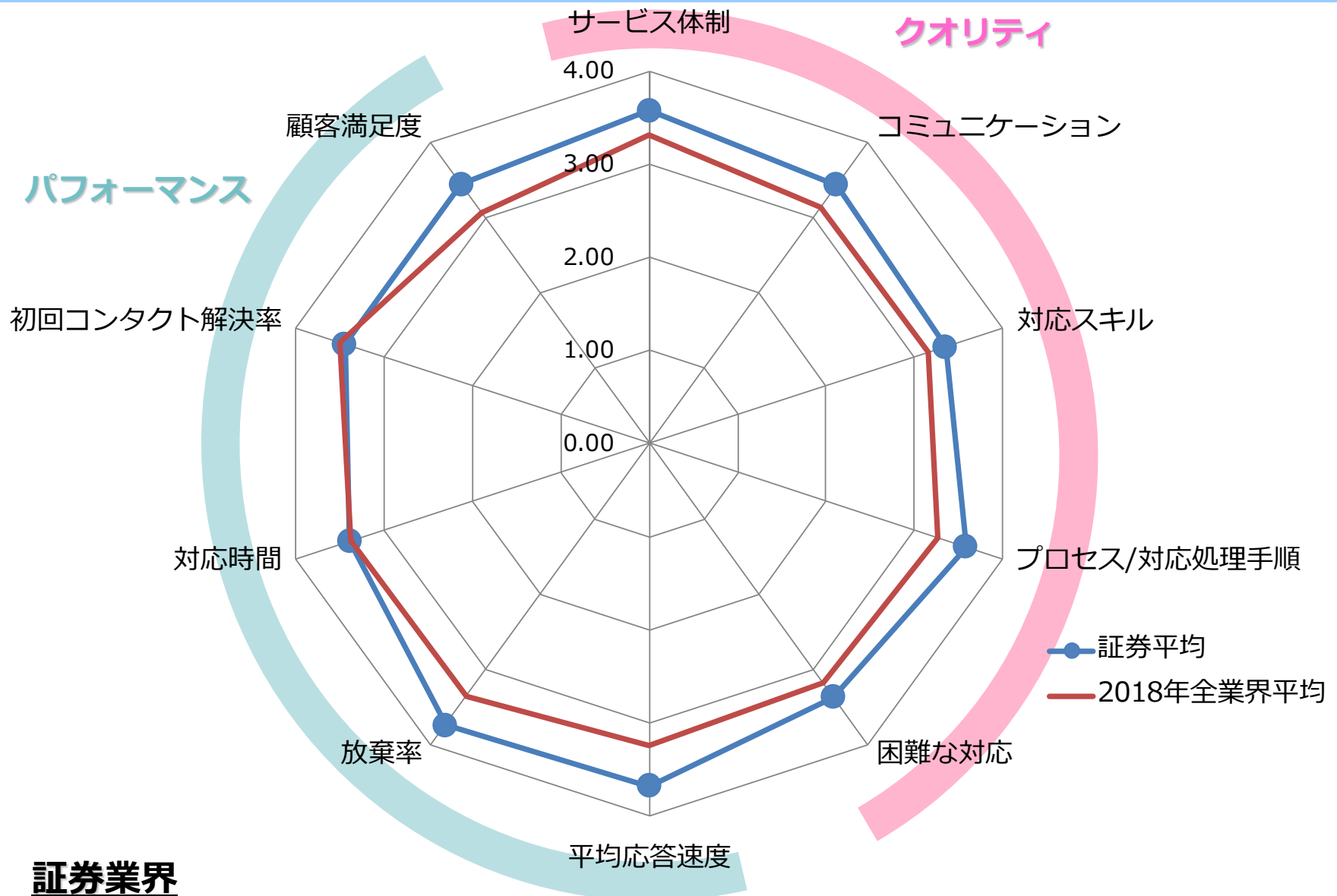
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.54

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	3.68	3.74	3.39	3.44	3.44

証券格付け評価の結果 (Webサポート)



証券格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星11社、二つ星2社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、多くの項目の評価が非常に高い。
- Webサポートは、ほとんどの企業がセルフヘルプ選択肢が豊富で、Webを把握し活用した担当者のスムーズな誘導がある。また初心者向けページがわかりやすく、スマホからも利用しやすく、見つけやすく使いやすいたちが多見られた。さらにFAQや検索機能が充実している、セキュリティの心配なく安心して利用できること評価されたところもあった。
- 電話対応は、**三つ星10社、二つ星2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、ほとんどすべての評価項目が全業界平均より高い。
- クオリティで高評価のところは、知識豊富で前向き、積極的に話が聞け、共感し明るく親しみやすくて親近感がわき、顧客に合わせて顧客と一緒に問題解決するところが多い。また心理的ニーズも満たしてくれ、懐深い自信あるプロらしい対応ができ、初心者でも相談しやすく、必要に応じて代替案が提供できるところも多見られた。なお低評価のところは、事務的な対応で、担当者のスキルにばらつきがあったところがあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、音声選択なくすぐにつながり、対応時間が適切で、初回コンタクトで解決できるところが多い。また顧客ニーズに合わせた対応ができ、顧客に合わせて積極的に相談にのり、プラスアルファの情報提供で満足度高いところが見られた。低評価のところは、クオリティに起因してパフォーマンスにも個人差が大きく、事務的で積極性なく満足度が低いところがあった。なお土日も対応してくれるところは評価が高いが、平日のみで対応時間が短いところは評価が低くなる傾向も見られた。