

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 3.32

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	3.26	3.49	3.27	2.88	3.72

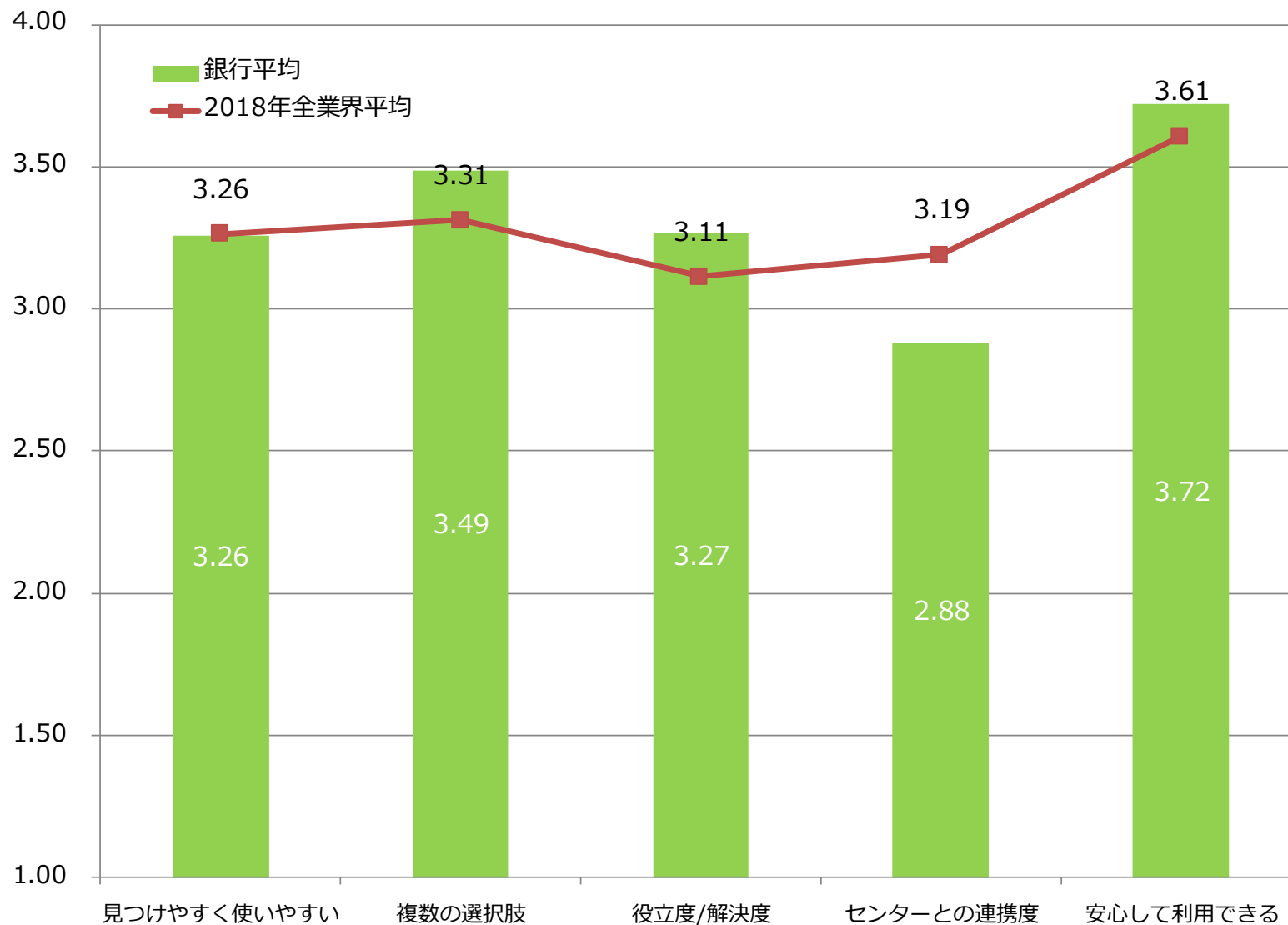
● クオリティ評価結果 業界平均 3.23

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	3.16	3.05	3.39	3.20

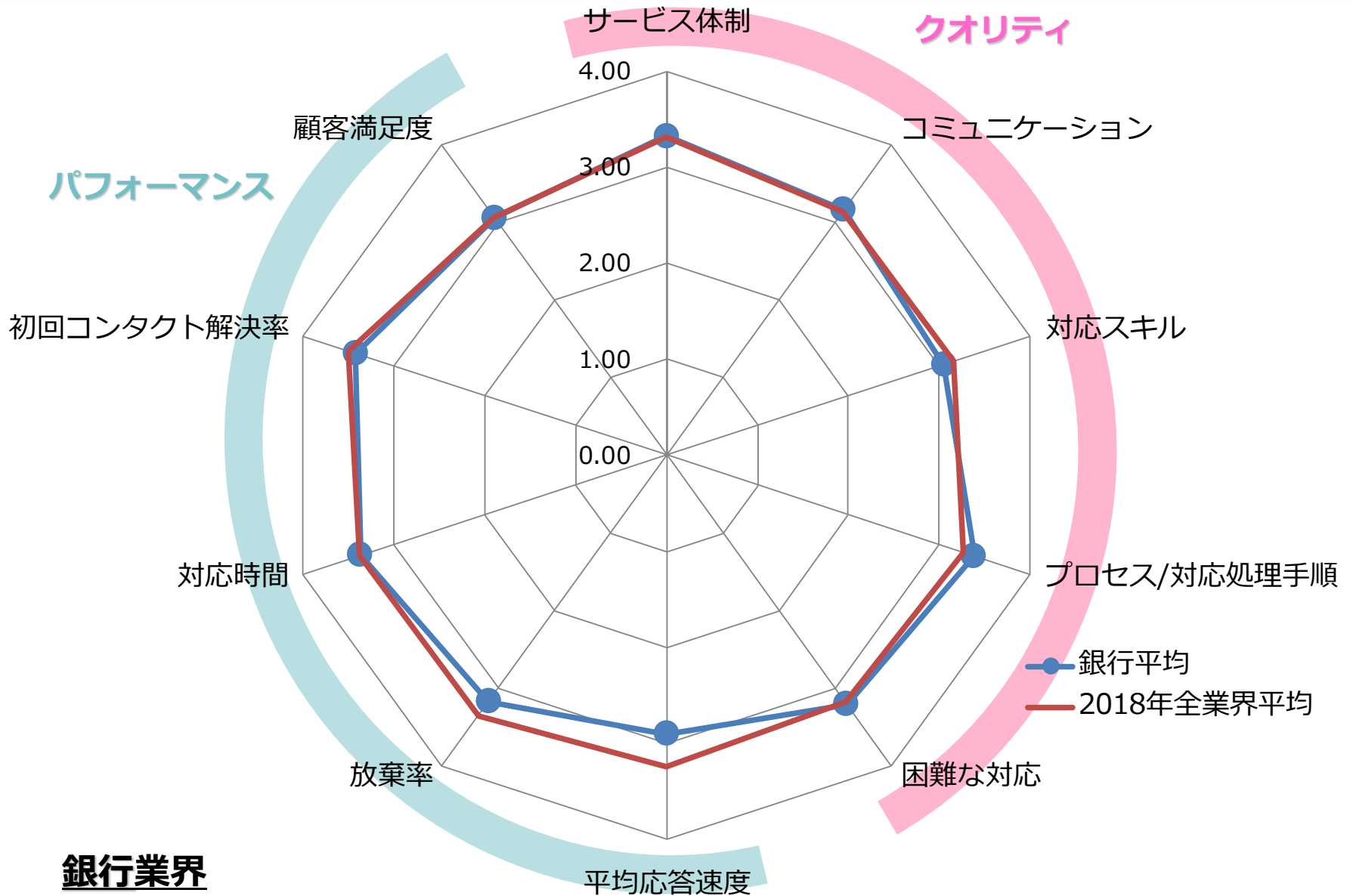
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.19

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	2.90	3.17	3.37	3.42	3.06

銀行格付け評価の結果 (Webサポート)



銀行格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



銀行業界

- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星8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、複数の選択肢、役立度/解決度、安心して利用できる、の評価は高いが、センターとの連携度の評価は低い。
- Webサポートで高評価となったのは、分かりやすく見つけやすく使いやすい、セルフヘルプコンテンツが豊富で解決できる、Webを活用したセンター連携が見られる、セキュリティ対策が安心できることが多い。低評価のところは、センターによるWeb活用は見られないか、Web活用にはばらつきがあることが多い。なおチャット及びチャットボットについては、利用価値が高いと評価されたところと、回答が得られず役立度が低いと評価されたところとに二分した。
- 電話対応は、**三つ星3社、二つ星9社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。銀行業界は、平均応答速度、放棄率の評価が全業界平均より低い、その他の項目は、全業界平均とほぼ同等である。
- クオリティで高評価のところは、丁寧で親切な対応ができる、顧客ニーズの聞き取りができて、心理的ニーズに共感できる、プロらしい自信ある柔軟な対応ができる、顧客とじっくり向き合い一緒になった対応ができる、といった評価が多く見られた。しかし低評価のところは、聞き取りと転送主体で一次窓口では解決できない、質問には答えるが心理的ニーズには応えられず親密さがなく、一問一答の事務的な対応、担当者ごとのばらつきが大きい、といった評価が見られる。
- パフォーマンスで高評価のところは、つながりやすく対応が早い、初回コンタクト解決率がよい、短時間で情報が得られる、利用したいと思えるほど満足度が高い。低評価のところは、つながりにくく、音声案内が長くて音声応答の選択肢が多く、選択や転送に時間がかかるので放棄したくなる場所が見られた。