

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——生命保険業界

既存顧客優位のWebサポート多し 昨年度調査の課題は解消されず

生命保険業界の昨年度の格付け調査では、「新規顧客への不親切さ」が課題として指摘されていた。今回の調査でも、Webサポートで低評価の企業は、この問題を解消できていない。一方、電話対応については低評価の企業もあるが、全体では全業界平均同等あるいは上回る評価となっている。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、生命保険業界の公開格付け調査を行った。今回は「保険商品を検討する際の申し込み前の問い合わせ、初めて利用するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ120名が生命保険各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口にそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けてパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

新規顧客には不親切？ 役立度／解決度がやや低評価

Webサポートは、3ツ星5社、2ツ星9社、1ツ星1社という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界のWebサポートは、

「役立度／解決度」が2015年全業界平均を下回っているが、その他の項目は同等か上回っている。

Webサポートは、高評価の企業は、顧客視点で見やすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が豊富で初心者にも理解しやすい。また見積りシミュレーションが有効でWebサポートで解決できる。さらにサポートセンター担当者とのWeb連携が良いところも多い。

一方、評価の低いところはFAQが不十分で、シミュレーションが用意されていないか使い勝手が悪く、またWebが全体的に既存顧客向けで新規顧客向けのコンテンツが少ないところが多い。

全業界平均以上の評価も CS低下招く、転送・保留・折電

電話対応は、3ツ星5社、2ツ

星7社、1ツ星3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が2015年全業界平均と同等か、やや高い。

クオリティは、顧客視点の丁寧な対応で、共感を伴う高いコミュニケーション力を有し、顧客にあわせてニーズ対応ができる場所は評価が高い。しかし、顧客にあわせた対応ができず、事務的な対応や一問一答でマニュアル的な対応、企業視点、担当者視点の説明は評価が低い。また転送、保留、コールバックも評価が低い。なお担当者ごとのバラつきが見られる企業も多かった。

パフォーマンスは、電話はつながりやすく、IVRなく担当者にすぐにつながるところも複数見られ評価が高い。また高いクオリティ

図1 生命保険業界のWebサポート評価結果

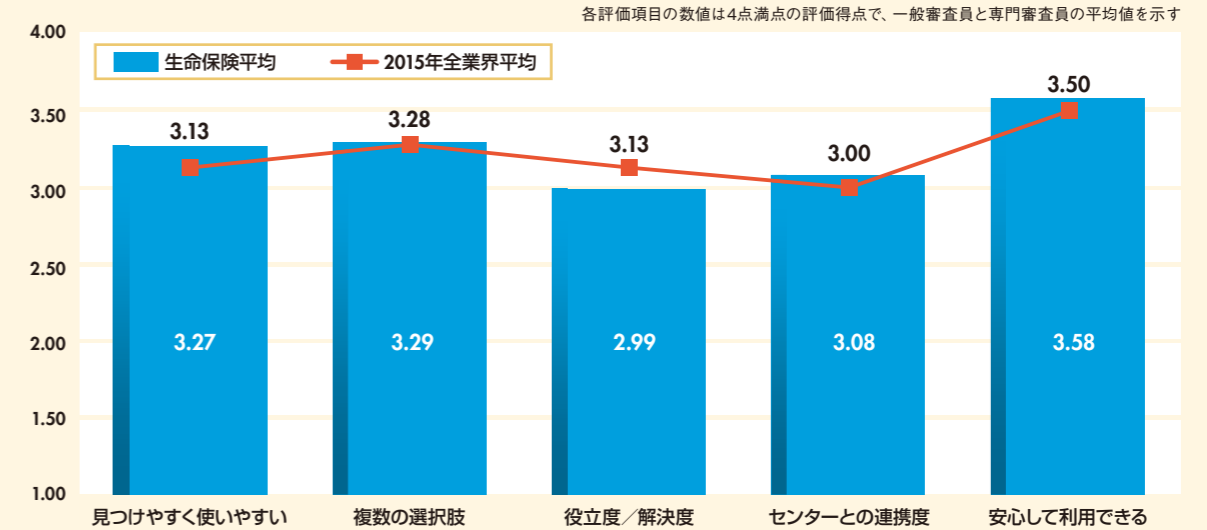
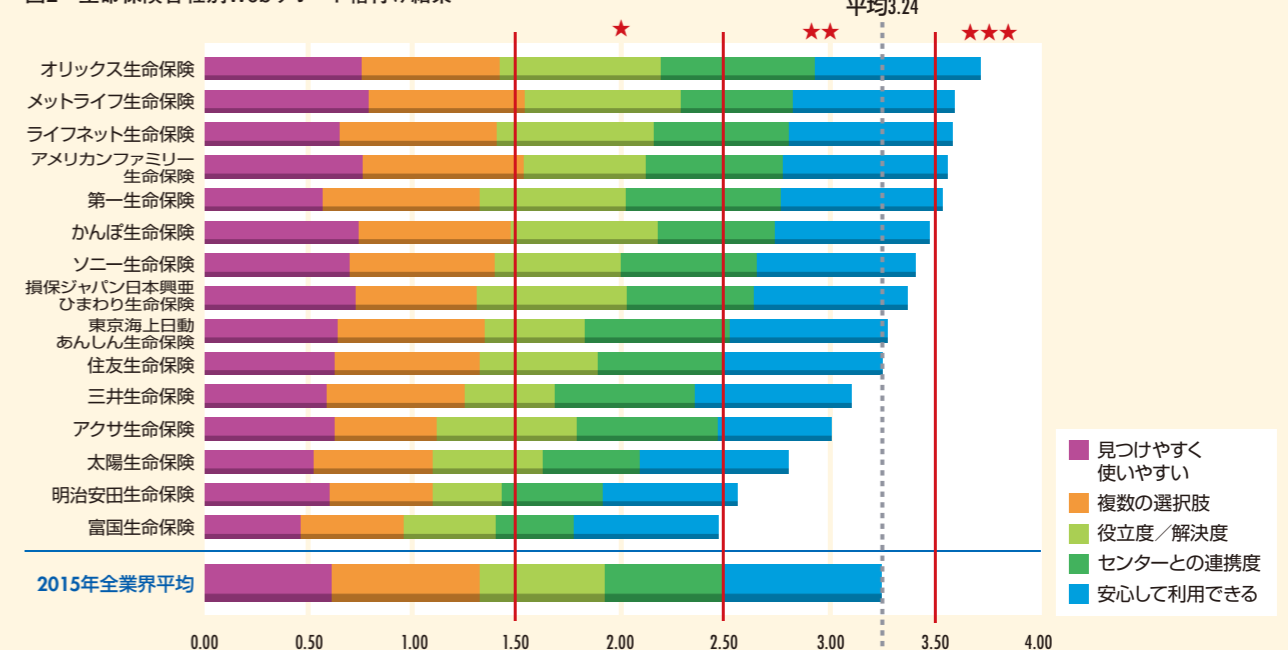


図2 生命保険各社別Webサポート格付け結果



で通話時間、初回コンタクト解決率が良く、顧客との良好な関係作りで顧客満足度が高いところも見られた。

一方、時間帯により電話がつながりにくく、IVRのガイダンスが

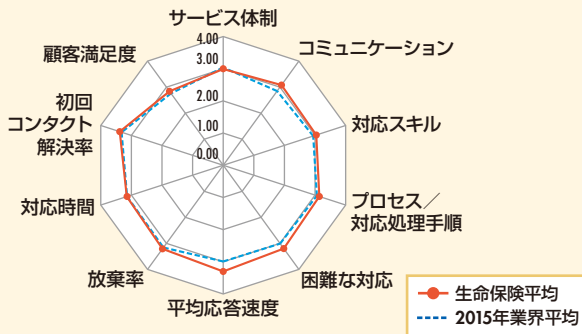
長く、さらに転送や折返しが発生し、顧客が電話を切りたくなるところもあった。一方的な説明や長い保留には不満も多い。顧客にあわせた提案が不十分で、クオリティに起因して通話時間が長く、ま

た初回コンタクト解決率が低いところもある。

なおテレビCMのイメージとコンタクトセンターの対応とのギャップで顧客満足度が低下したところも見られた。

なおテレビCMのイメージとコンタクトセンターの対応とのギャップで顧客満足度が低下したところも見られた。

図3 生命保険業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
生命保険	2.99	3.08	3.04	3.14	3.20	3.09
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
生命保険	3.30	3.21	3.15	3.38	2.84	3.18
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 生命保険各社別格付け結果

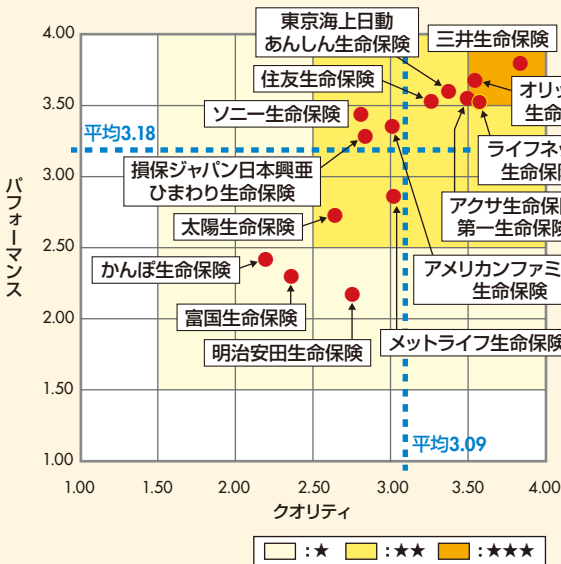
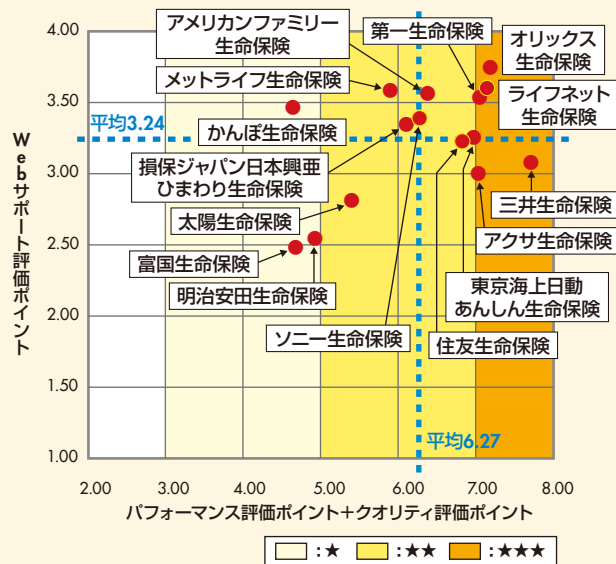


図5 生命保険業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アクサ生命保険：アクサコール、アメリカンファミリー生命保険会社（アフラック）：各種商品の資料請求・新規加入・インターネット通販に関するお問い合わせ、オリックス生命保険：各種商品の資料請求、商品やお申込みに関するお問合せ窓口、かんぼ生命保険：かんぼコールセンター、住友生命保険相互会社：コンサルティングデスク、ソニー生命保険：カスタマーセンター、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険：お電話でのご連絡、第一生命保険：資料請求・お見積もり、太陽生命保険：お客様サービスセンター、東京海上日動あんしん生命保険：あんしんサポートデスク、富国生命保険相互会社：フコク生命お客さまセンター、三井生命保険：三井生命 お客様サービスセンターコミュニケーションデスク、明治安田生命保険相互会社：コミュニケーションセンター、メットライフ生命保険：お電話による新規、追加の保険相談資料請求、ライフネット生命保険：コンタクトセンター

図6 一般審査員の声（評価コメントより抜粋）

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
Web 3ツ星	シンプルでわかりやすく、画面構成、文字の大きさなど、どれを取っても顧客視点で作られており、非常に使いやすい。商品ごとに「特徴・ポイント」→「契約例」→「商品詳細」と説明が段階的になっているところも高評価で、保険料シミュレーションも、すべての保険を横断的に表示しわかりやすい	非常に好印象で、どの担当者もサービスマインドが感じられ、こちらの様子や意図を捉え対応を進めてくれる。顧客のニーズに合わせて、スムーズにガイドし最適な商品に誘導し他社との違いも分かりやすく丁寧に案内してくれる	電話をいつかけてもすぐにつながる。つながった後の対応もスムーズで、どの担当者も適度な時間でプラスアルファの情報を含めて提供してくれるので満足であり申し分ない。クオリティとともに大変満足できるパフォーマンス内容である
Web 2ツ星	FAQはカテゴリごとにまとめているが、細かい質問への対応が見られず、検索もできないのでやや使いにくい。ただ役立つコンテンツがあり自己解決はできる。センター連携はしようと思えばできるという感じで、聞かれれば同じページを開いて一緒に内容を確認してくれる	一生涯懸命さが感じられ誠実な対応で、話が被ることもなく、初心者に向けての説明としてはわかりやすかった。ただし顧客からの質問がほとんどで、対応者からも質問があればよかったと思った	アナウンスは短く、音声選択もないのでストレスはない。対応も通話時間も適切だった。電話で必要な情報は得ることができたが、最終的には店舗、代理店での対応になるとのことで、またテレビCMによる期待感も満足度評価に影響した
Web 1ツ星	商品説明のWebページは丁寧に作成されているが、FAQのページはコンテンツが不足しており、FAQでは解決せず、結果として電話での問い合わせが必要となる。興味のある保険商品が見つかったも、シミュレーションがどこに用意されているのかが少々わかりにくい	ぶっきらぼうな対応で、問い合わせを歓迎してくれている雰囲気はなかった。回答はしてくれるが、自分たちの都合や店舗への誘導もあり、自社都合が強いように感じた。問い合わせしなくなる	対応は企業側の都合を押し付けられる。保留は長く、Webページを把握できていないなど、問い合わせをした意味がない。最後にぜひご確認くださいと明るく言われたが、その前にきちんと回答を得られていないのでまったくその気になれない