

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——銀行業界

Webサイトはメニュー充実で高評価も 電話窓口の接続・対応品質に課題アリ

銀行業界の問い合わせ窓口格付け調査は、例年、Webサイトはサポート選択肢や情報が豊富で高評価を受ける。しかし、電話窓口は接続品質が良くプロフェッショナルな対応が評価される窓口がある一方で、電話が繋がらない、人を見下した対応だという厳しい指摘を受ける銀行もある。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）は、このほど銀行業界の公開格付け調査を行った。

今回は「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名が銀行各行のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けて電話窓口（コールセンター）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

チャットを含めて選択肢が豊富 スマホでも利用しやすいサイト

Webサポートは、3ツ星4社、2ツ星8社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。銀行業界のWebサポートは、すべての評

価項目で2016年全業界平均より評価が高く、とくに『安心して利用できる』は非常に高い。

Webサポートでは、初心者や新規利用者でも使いやすく、情報を見つけやすく、Webの内容が豊富で役立度が高いところが多い。総じてセキュリティは安心でき、センターがWebの内容を把握して連携がしっかりできる場所も見られた。またチャットを含めて選択肢が豊富で、スマホでも利用しやすいと高評価を得たところもあった。一方、情報は豊富だが文字が多くて見つけにくかったり、センター側でWeb内容を十分把握していなかったりすると評価は低い。

ポジ/ネガ対応で満足度に関き 銀行により落差が激しい電話窓口

電話対応は、3ツ星4社、2ツ星

5社、1ツ星3社という結果で、星なしは該当がなかった。銀行業界は、『対応スキル』『プロセス/対応処理手順』『顧客満足度』は、2016年全業界平均より高いが、つながりやすさに関連する『平均応答速度』『放棄率』はとくに低い評価となっている。

クオリティでは、顧客視点で顧客にあわせた対応や共感ができ、コミュニケーション力が高く顧客ニーズに応えた対応ができることが多い。またマニュアル的、事務的な印象はなく、顧客に寄り添い、知識豊富で自信あるプロフェッショナルらしい対応ができると、高評価のところもあった。しかし、一問一答で事務的、マニュアル対応で顧客ニーズがつかめていない、上から目線で顧客として見てくれている、担当者間のバ

図1 銀行業界のWebサポート評価結果

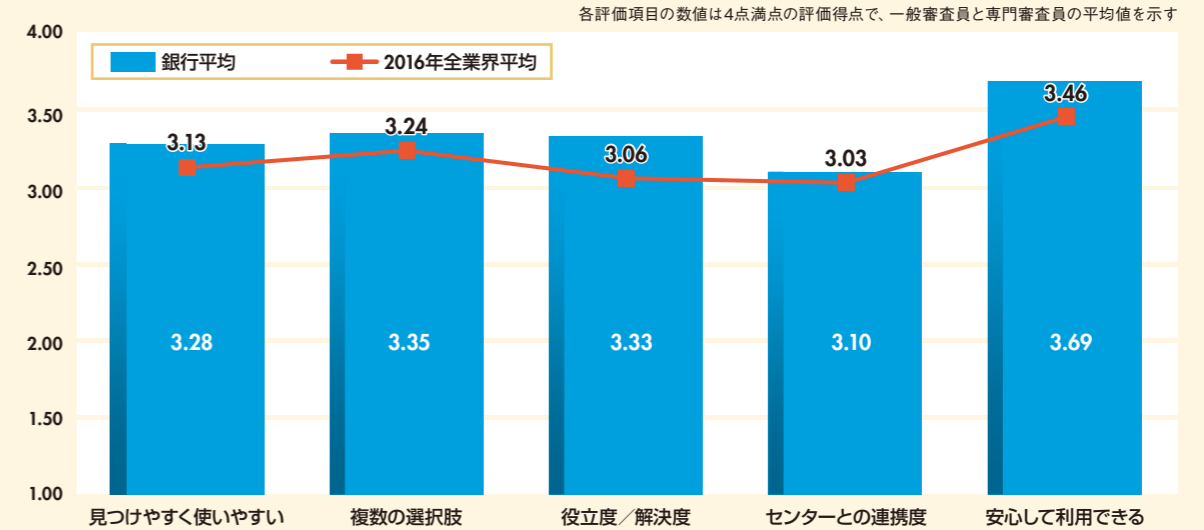
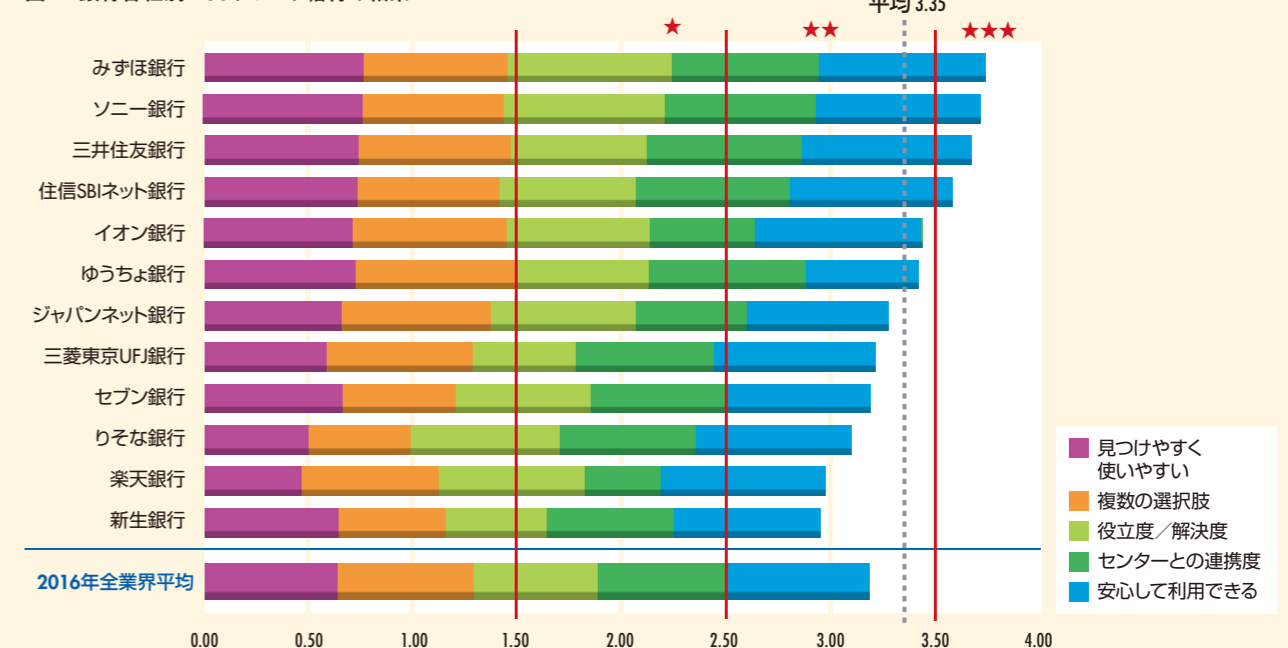


図2 銀行各社別Webサポート格付け結果



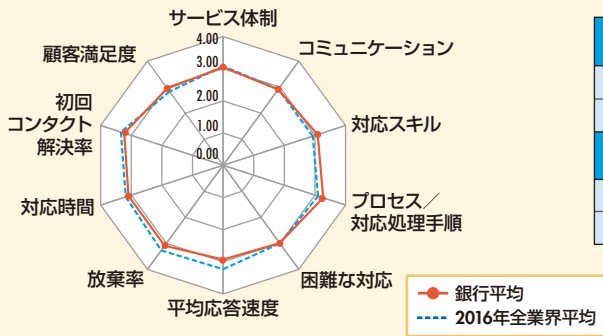
ラつきがあるなどと、評価を落としたところもあった。

パフォーマンスでは、IVRはあるが担当者につながりやすく、レスポンスよく対応時間は良好で、転送しても素早く初回で解決で

き、情報が短時間で得られると高評価のところが見られた。一方、IVRの選択肢が多くてわかりにくい、時間帯によってつながりにくい、保留や転送が多く対応時間が長い、顧客ニーズがつかめず対応

に時間がかかる、プラスアルファの情報提供がないなどは評価を下げています。なお、ポジティブな対応は心地よいと感じられるが、担当窓口案内がネガティブで満足度を下げているケースもあった。

図3 銀行業界格付け結果及び、2016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 |
|---------|--------|-----------|-------|-------------|-------|------|
| 銀行 | 3.05 | 2.91 | 3.09 | 3.27 | 2.99 | 3.06 |
| 2016全業界 | 3.08 | 2.92 | 2.93 | 3.10 | 3.00 | 3.00 |
| 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 |
| 銀行 | 2.93 | 3.09 | 3.09 | 3.23 | 2.95 | 3.06 |
| 2016全業界 | 3.23 | 3.27 | 3.18 | 3.34 | 2.83 | 3.17 |

※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 銀行各社別格付け結果

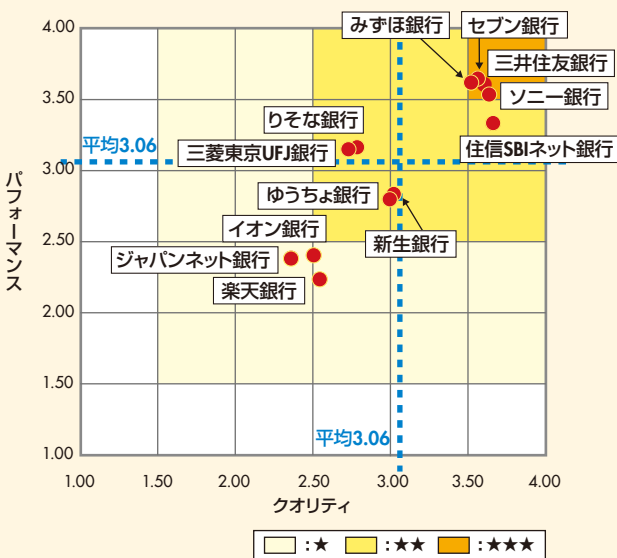
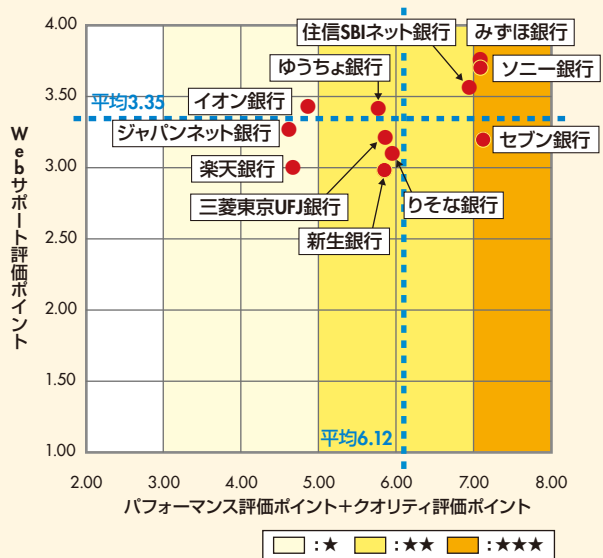


図5 銀行業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] イオン銀行：イオン銀行コールセンター、ジャパンネット銀行：「お問合せ」口座開設、新生銀行：コールセンター（新生総合口座パワーフレックスをお持ちでないお客さま【商品・サービスについて】）、住信SBIネット銀行：カスタマーセンター（口座開設・各種サービス・お取引に関するお問合せ）、セブン銀行：テレホンセンター セブン銀行の口座・ATMに関するお問合せ、ソニー銀行：カスタマーセンター、みずほ銀行：みずほインフォメーションダイヤル、三井住友銀行：商品・サービス内容全般（外貨預金、投資信託、住宅ローン等）、テレホンバンキング（電話によるお取引）、三菱東京UFJ銀行：三菱東京UFJ銀行コールセンター、ゆうちょ銀行：ゆうちょコールセンター、楽天銀行：個人口座専用窓口、りそな銀行：コミュニケーションダイヤル

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 | 情報量が多すぎず少なすぎず適量で、理解しやすく頭に入りやすい表記がされている。FAQも詳細な説明で大変わかりやすい。サービス内容も種類や流れが把握しやすく記載してある。インターネットバンキングの内容については体験版ページなどもわかりやすい | 電話対応 3ツ星 顧客の話をよく聞き、話題が変わっても、顧客中心に話を進め、わかりやすく説明する。企業イメージを損なわないハイクオリティな担当者の対応力はさすがの一言。安心感のあるトーンで丁寧に、時に率直に説明してくれた | 自動音声選択後、担当者にはすぐつながり、回答も迅速だった。Webサイトでチャット問い合わせができることも知らなかったし、時間外引出手数料が無料であることも知られてとてもよかった。想定以上の対応力だったと思う |
| Web 2ツ星 | ごちゃごちゃしていて全体に見やすくはない。FAQはある程度カテゴリ別に分かれているので最低限の解決はできる。電話で問い合わせたくても、Webで番号を調べるのに苦労する。Webで勝手に謳われているキャンペーンがコールセンターでは説明されないことも違和感がある | 電話対応 2ツ星 明るく感じの良い対応だったが、説明に慣れていないのか、たどたどしく簡潔でないことが多かった。質問内容についての的確な答え、またプラスアルファの情報を得ることもできたが、少々事務的で敷居の高さを感じた | 音声応答の選択肢が7つもあるうえに、該当する番号を見つけにくく戸惑う。結果、担当者につながるまでが長い。担当者のコミュニケーションスキルが高くなく、スムーズでないのに対応時間が無駄にかかった印象がある |
| | | 電話対応 1ツ星 質問には、すぐに答えてもらえた。ただし寄り添いや共感はなく、対象外の内容については転送することもなく、番号案内のみで冷たく感じた。口座開設してほしいという気持ちは伝わってこなかった | 初めて利用する時には、いろいろ聞きたくなるが、専門部署が分かれており、専門外の質問には一切答えてもらえない。一次受付にはすぐつながり、内容によって専門部署に転送するが、一次受付で回答できる範囲は狭い |