

# 損害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 3.36

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
<b>スコア</b>	3.50	3.31	3.16	3.13	3.72

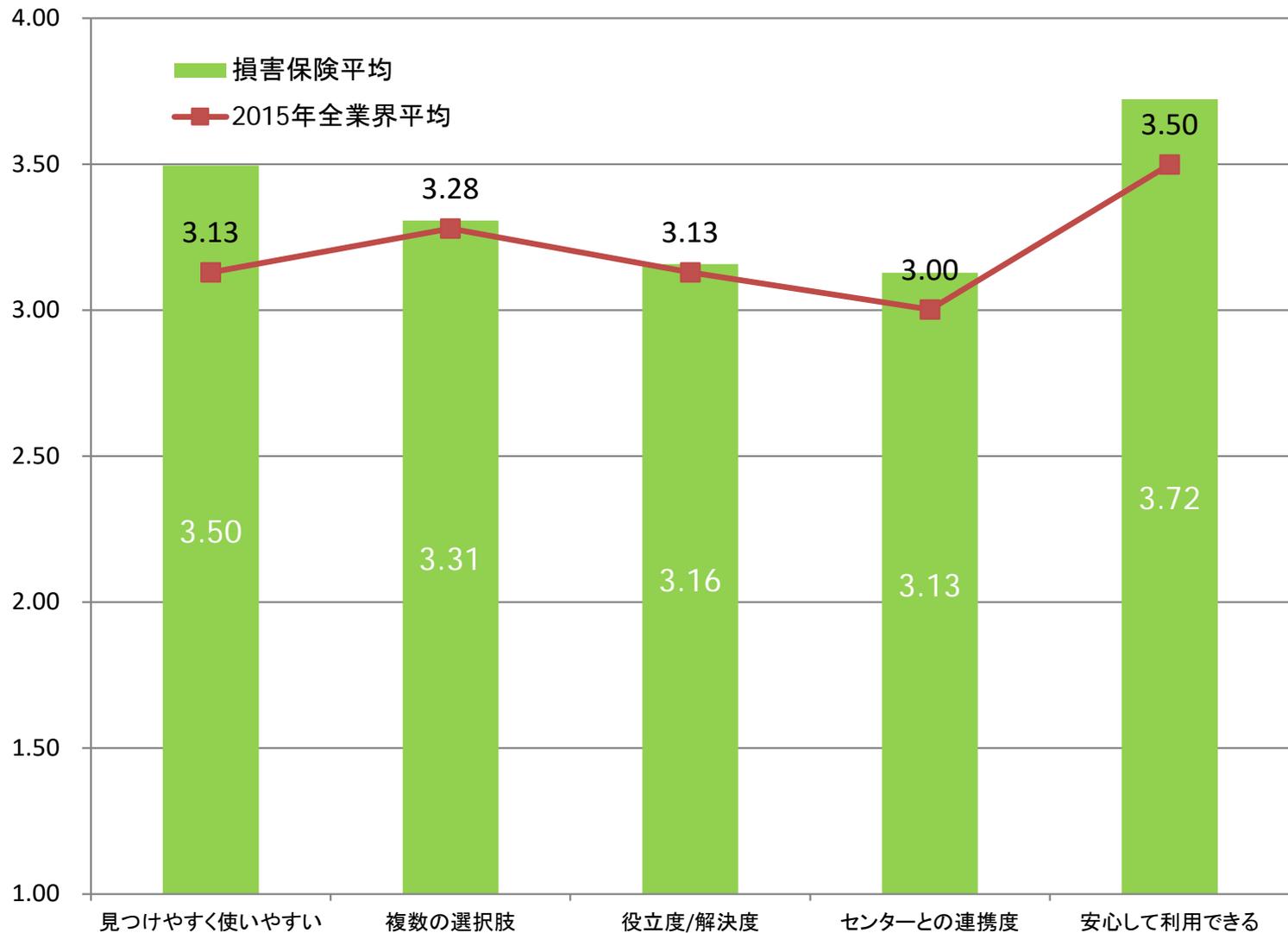
## • クオリティ評価結果 業界平均 3.23

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
<b>スコア</b>	3.26	3.04	3.14	3.28	3.42

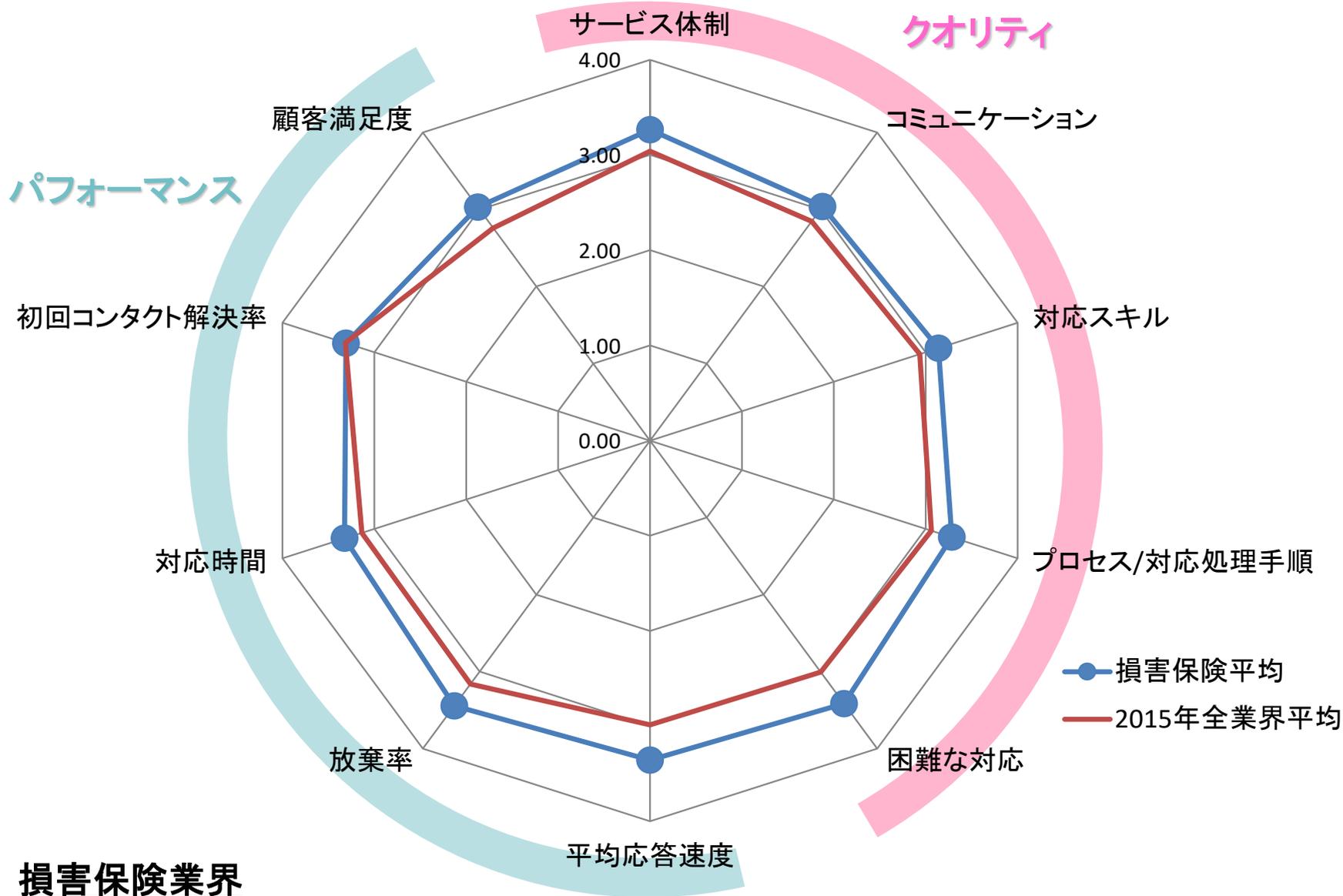
## • パフォーマンス評価結果 業界平均 3.29

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
<b>スコア</b>	3.36	3.44	3.32	3.31	3.03

# 損害保険業界格付け評価の結果 (Webサポート)



# 損害保険業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



# 損害保険業界要約



- Webサポートは、**三つ星7社、二つ星6社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。損害保険業界のWebサポートは、すべての評価項目で2015年全業界平均を上回っている。
- Webサポートは、高評価のところは、顧客視点の見やすく使いやすく理解しやすい工夫ができています。Webサポートでの解決率が高く、またセンター連携が良く、担当者がWebを活用できている。スマホ対応ができているところも見られる。しかし低評価のところは、見積もりができないか見積もり試算が使いにくい、メール問合せフォームがない、FAQが不十分などと指摘されている。センター連携ではWebを充分把握できておらず、Web活用不十分なところが見られた。
- 電話対応は、**三つ星5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。損害保険業界は、ほぼすべての評価項目が2015年全業界平均より高い。
- クオリティは、礼儀正しく丁寧で、親切で前向きなサポート姿勢があり、スキル高く即答し、また個々の顧客に合わせた対応ができるところは評価が高い。頼りがいのあるプロらしい信頼できる対応と高評価のところもあった。しかし親身に相談に乗ってもらえず、顧客の気持ちがかみ取れず、共感やニーズ対応がなく、事務的または一方的で処理するだけの対応は評価が低い。なお担当者ごとのばらつきが大きいところも評価を得ることができていない。
- パフォーマンスは、音声応答なく、いつもつながりやすいところと、音声ガイダンスが長く、時間帯によりつながりにくいところとに分かれた。対応時間、初回コンタクト解決率については高評価のところが多い。顧客に合わせた積極的な情報提供があり、顧客のニーズ把握が確実でクオリティ高く、満足度を含めてパフォーマンスが良いところと、顧客のメリットや顧客の気持ちに対応できず満足度が低いところとが見られた。また企業都合でWebやチャットに誘導したり、見積もりは販売代理店に誘導したりするケースでは高い満足度は得られていない。