

生命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 3.24

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	3.27	3.29	2.99	3.08	3.58

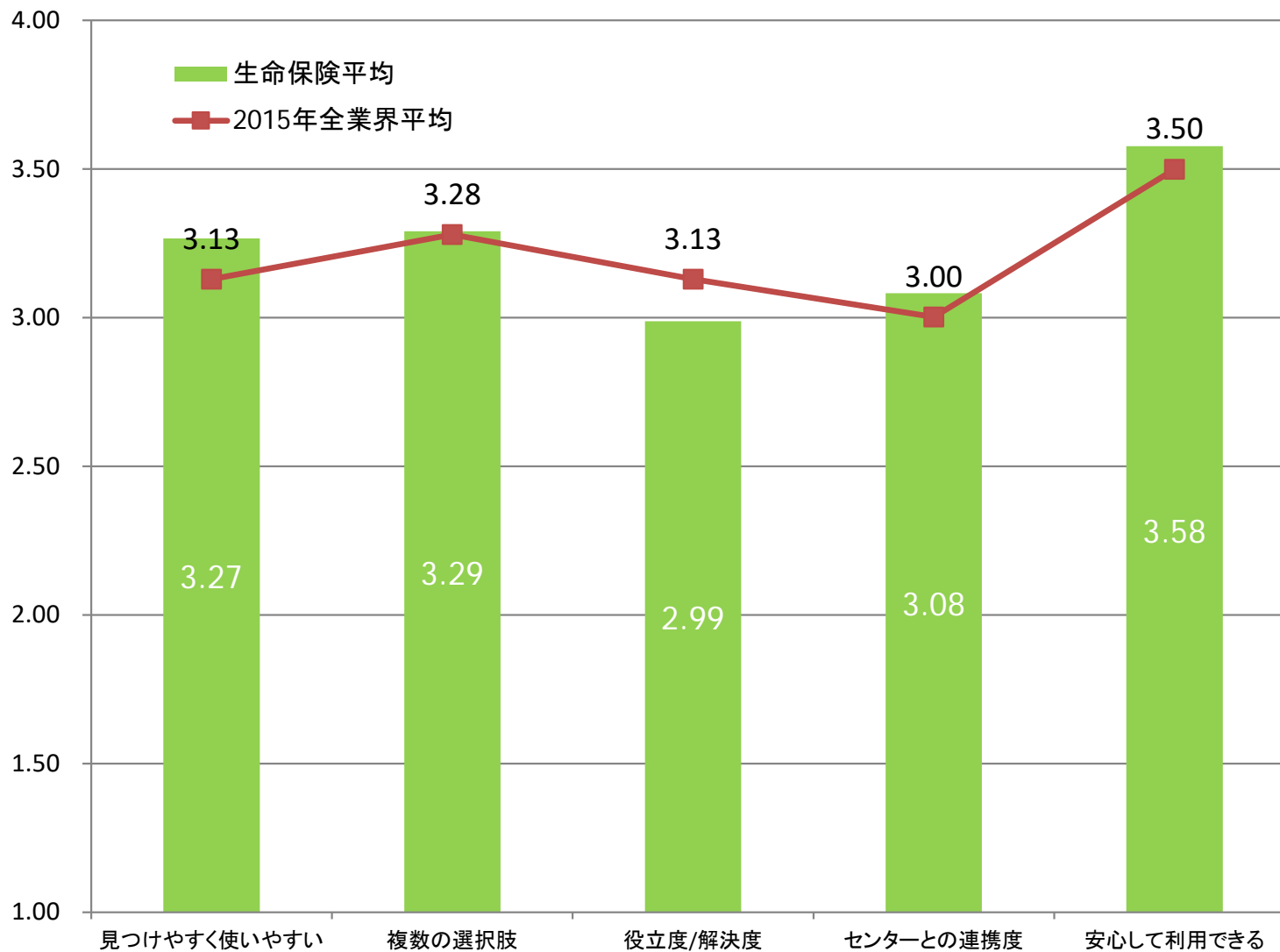
• クオリティ評価結果 業界平均 3.09

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	2.99	3.08	3.04	3.14	3.20

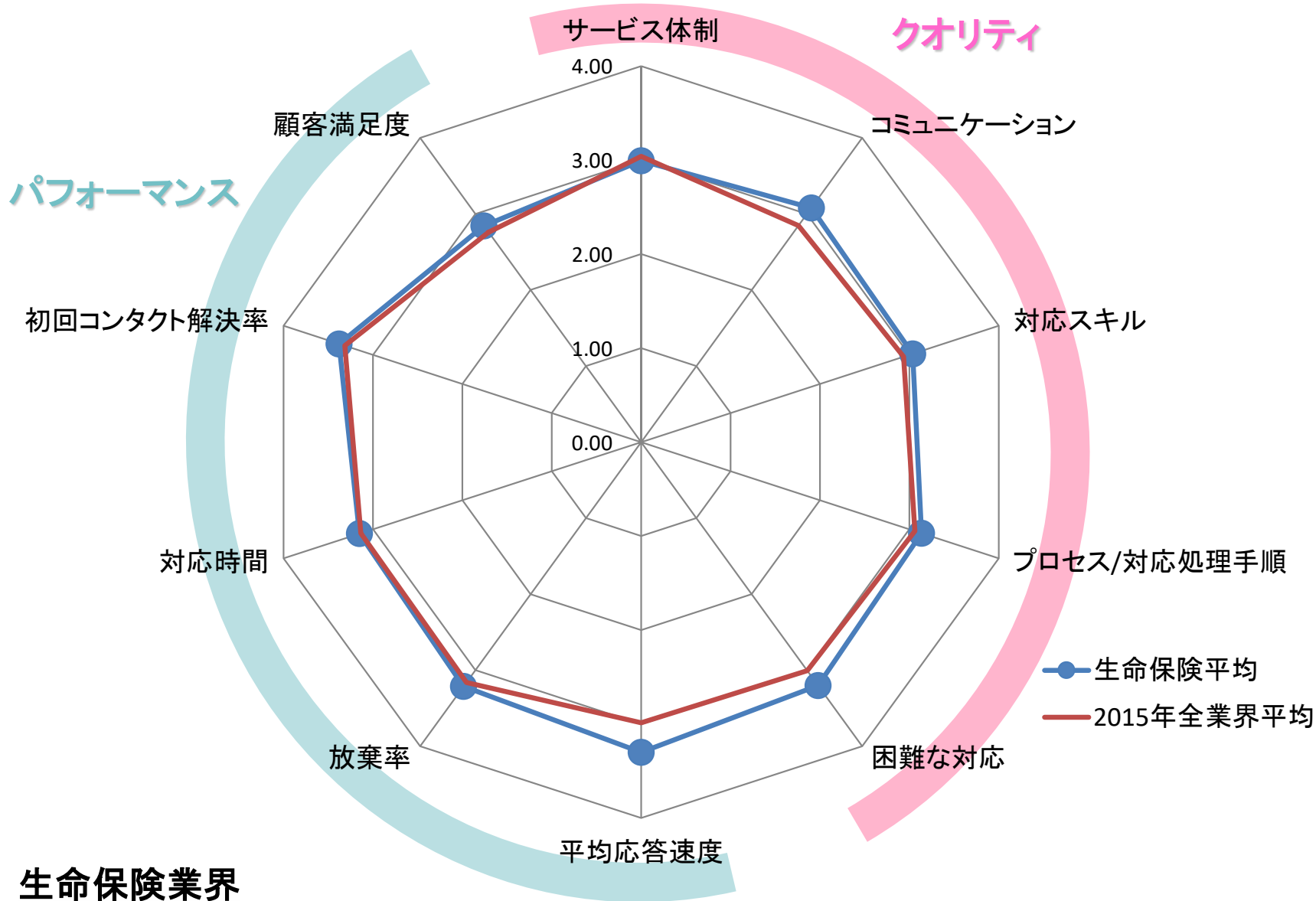
• パフォーマンス評価結果 業界平均 3.18

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	3.30	3.21	3.15	3.38	2.84

生命保険業界格付け評価の結果 (Webサポート)



生命保険業界格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



生命保険業界要約



- Webサポートは、**三つ星5社、二つ星9社、一つ星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、高評価のところは、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でも理解しやすい。また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無いか使いにくく、またWebが全体に既存顧客向けで新規顧客向けコンテンツが少ないところが多い。
- 電話対応は、**三つ星5社、二つ星7社、一つ星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、顧客に合わせてニーズ対応ができるところは評価が高い。しかし顧客に合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ツキが見られるところが多い。
- パフォーマンスは、電話はつながりやすく、IVRなく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。一方時間帯によりつながりにくく、IVRが長く更に転送や折返しが発生し、顧客が電話を切りたくなる場所もあった。一方的な説明や長い保留には不満も多い。顧客に合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TVコマーシャルイメージとセンター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。