

証券業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.40

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	3.32	3.43	3.20	3.47	3.60

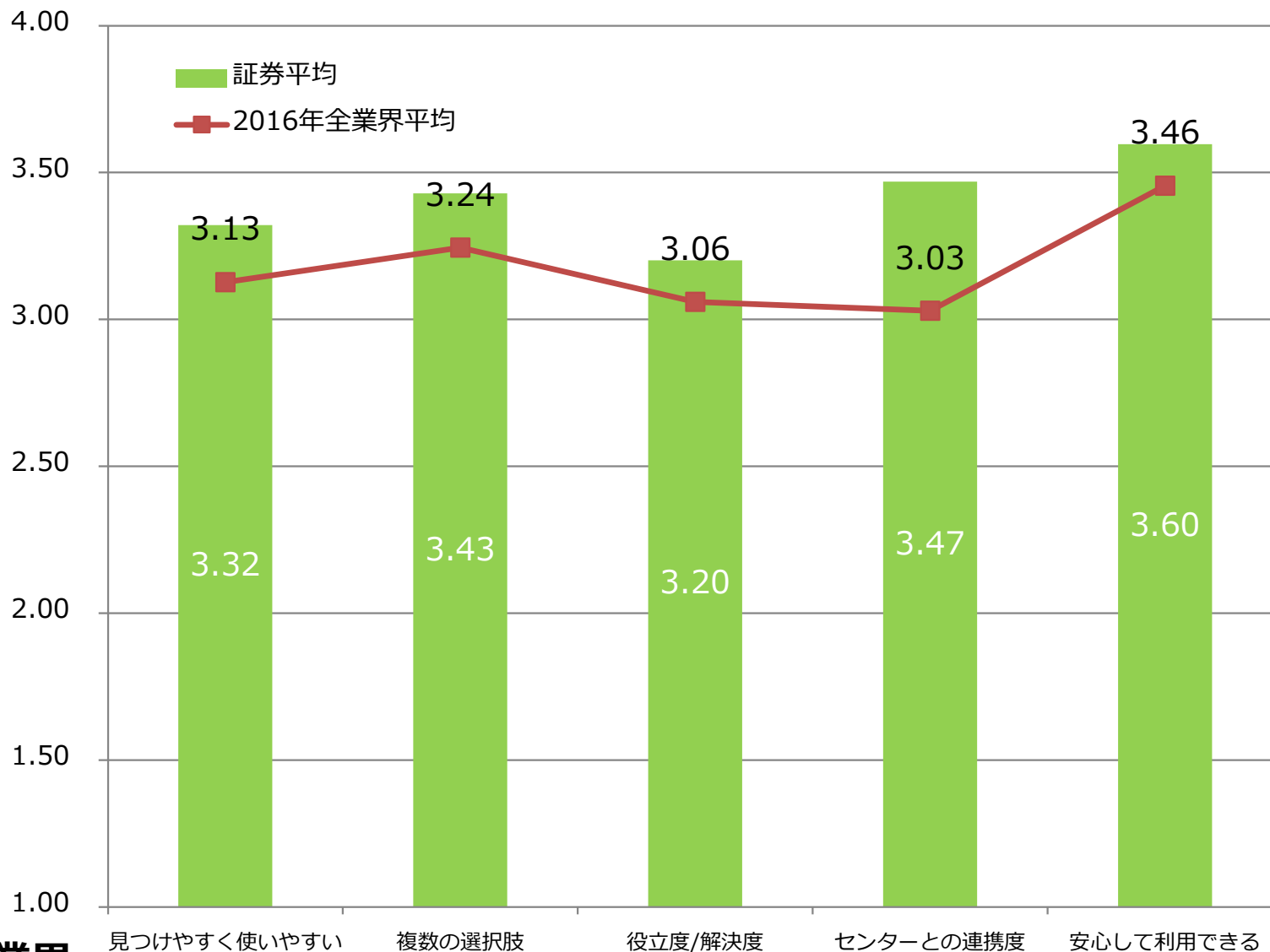
● クオリティ評価結果 業界平均 3.39

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	3.48	3.23	3.39	3.48	3.36

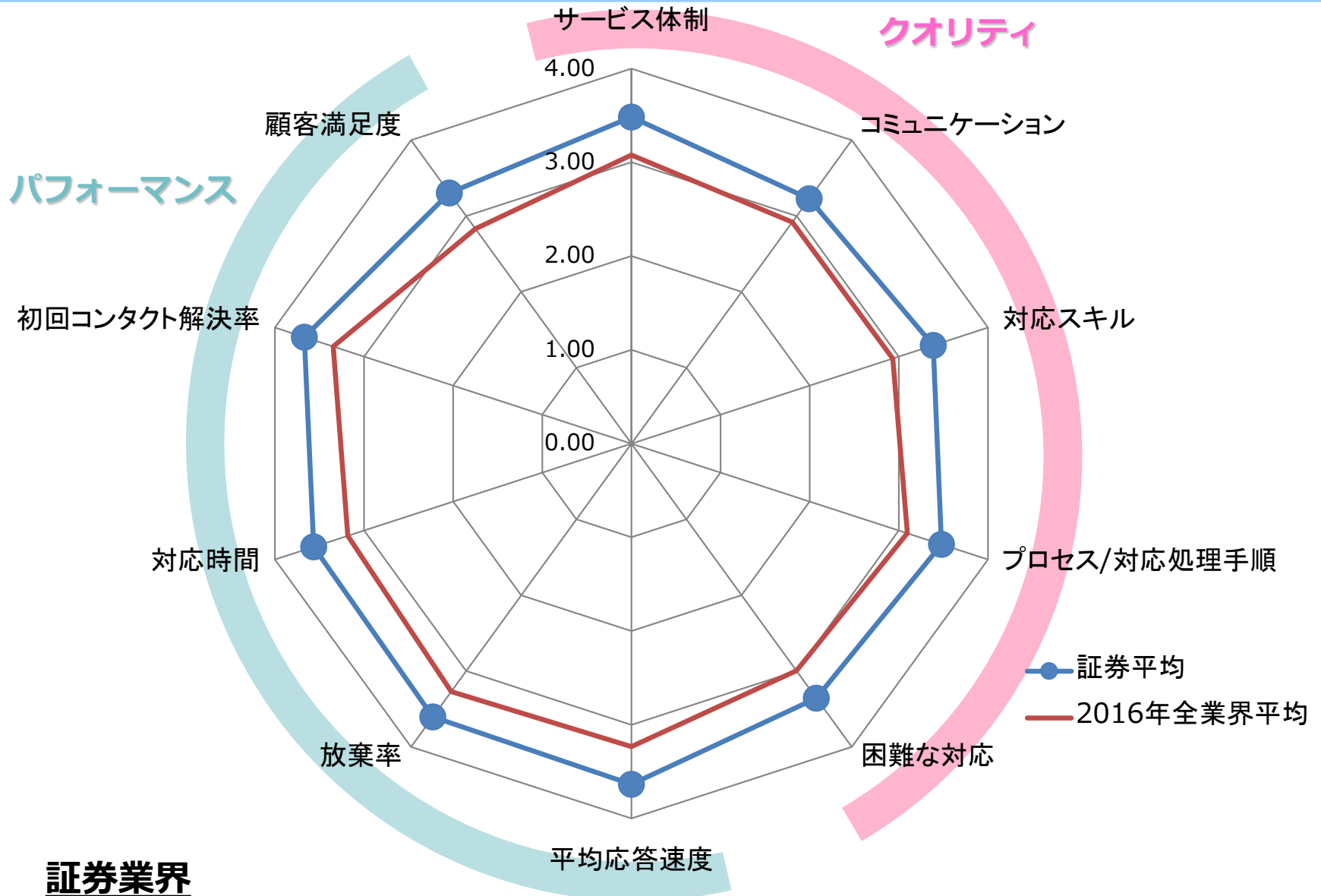
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.56

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	3.64	3.61	3.56	3.67	3.31

証券業界格付け評価の結果 (Webサポート)



証券格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星8社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。証券業界の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い。
- Webサポートでは、顧客視点で見つけやすく使いやすく、リモート、チャット、動画など含めてセルフヘルプ選択肢が豊富で、問合せ窓口もWebを活用してサポートでき連携が良いところが半数以上を占める。またセキュリティなど安心して利用でき、スマホでも利用しやすいと評価を得たところもある。なお初めて利用する場合には情報が多すぎわかりにくいと評価を下げたところも多少見られた。
- 電話対応は、**三つ星9社、二つ星2社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。証券業界は、すべての評価項目が2016年全業界平均より非常に高い評価となっている。
- クオリティでは、明るく前向きで初心者にもやさしく、質問のみならず真のニーズに対応すると高く評価されたところが多数見られた。そして顧客一人一人に合わせた対応ができ、プロらしい自信ある対応で、信頼でき安心できると評価されたところも複数あった。一方専門用語が多かったり、マニュアル対応だったりして顧客に合わせられず、また積極的な顧客サポートの姿勢が薄いところは評価が低い。
- パフォーマンスでは、いつもつながりやすく、IVRなく担当者にすぐにつながり、高いクオリティで、対応時間は適切で、初回コンタクト解決率も高いところが多い。また顧客中心に対応でき、パフォーマンスよく、口座を開きたくなると満足度の高いところも複数見られた。一方低評価のコメントとしては、IVRや音声ガイダンスが分かりにくい、時間帯によりつながりにくい、具体的な問合せは店舗対応となる、堅苦しい対応で特に初心者には満足度が低い、という内容が見られた。なお携帯からフリーダイヤルにつながらないと評価を落としているところもあった。