

銀行業界格付け評価の結果



● Webサポート評価結果 業界平均 3.35

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	3.28	3.35	3.33	3.10	3.69

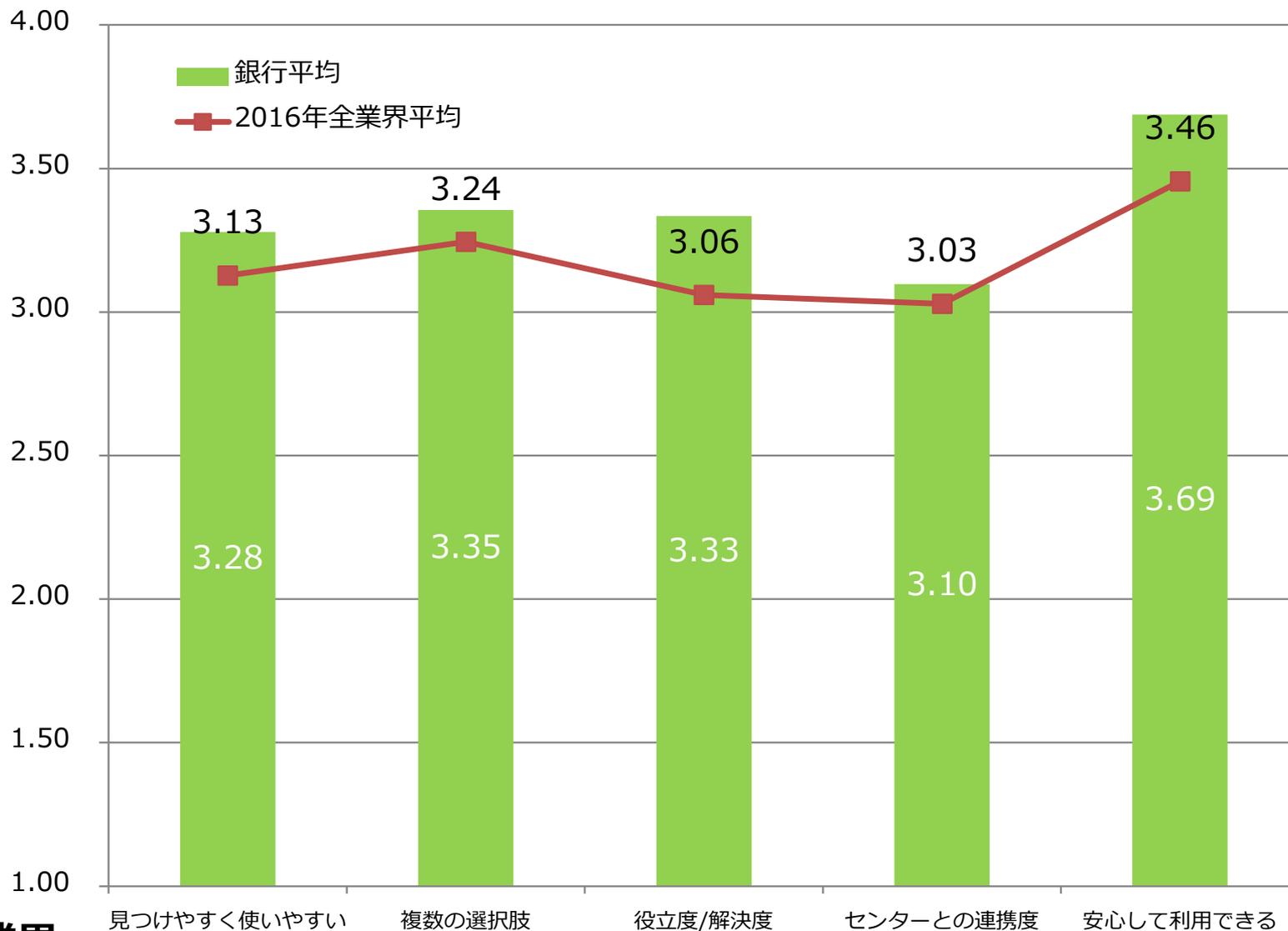
● クオリティ評価結果 業界平均 3.06

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	3.05	2.91	3.09	3.27	2.99

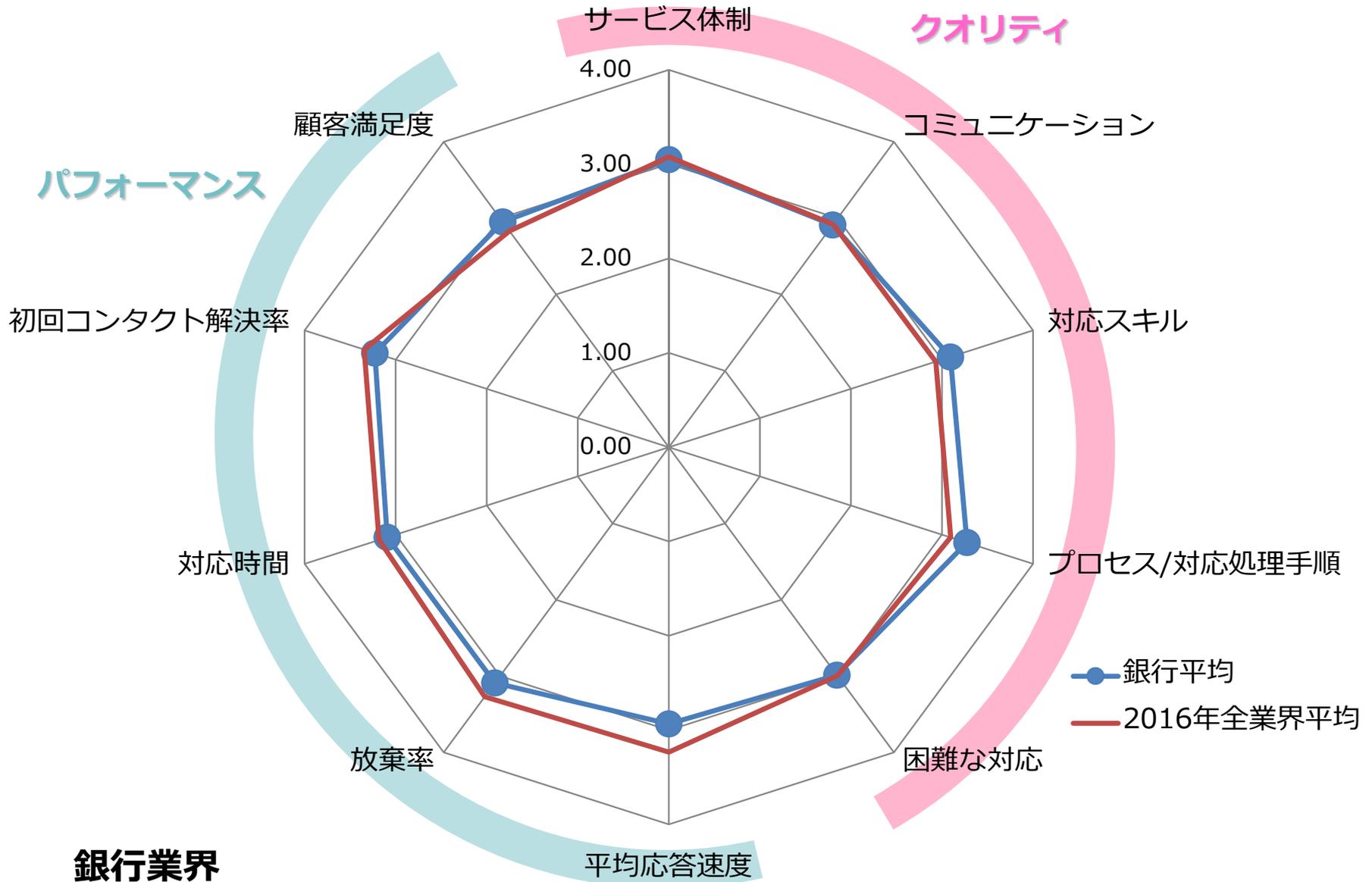
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.06

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	2.93	3.09	3.09	3.23	2.95

銀行業界格付け評価の結果 (Webサポート)



銀行格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星4社、二つ星8社**という結果で、一つ星、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、特に安心して利用できる、は非常に高い。
- Webサポートでは、初心者や新規でも使いやすく、情報を見つけやすく、Web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内容を把握し連携がしっかりできるところも見られた。またチャットを含め選択肢が豊富で、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、センターがWebを十分把握していなかったりすると評価は低い。
- 電話対応は、**三つ星4社、二つ星5社、一つ星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、放棄率は特に低い評価となっている。
- クオリティでは、顧客視点で顧客に合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ところが多い。またマニュアル的、事務的な印象は無く顧客に寄り添い、知識豊富で自信あるプロらしい対応ができると高評価のところもあった。しかし一問一答の事務的、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ない、担当者間のばらつきがあるなどと、評価を落としているところも見られた。
- 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、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る。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。