

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 3.52

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	3.41	3.56	3.51	3.41	3.72

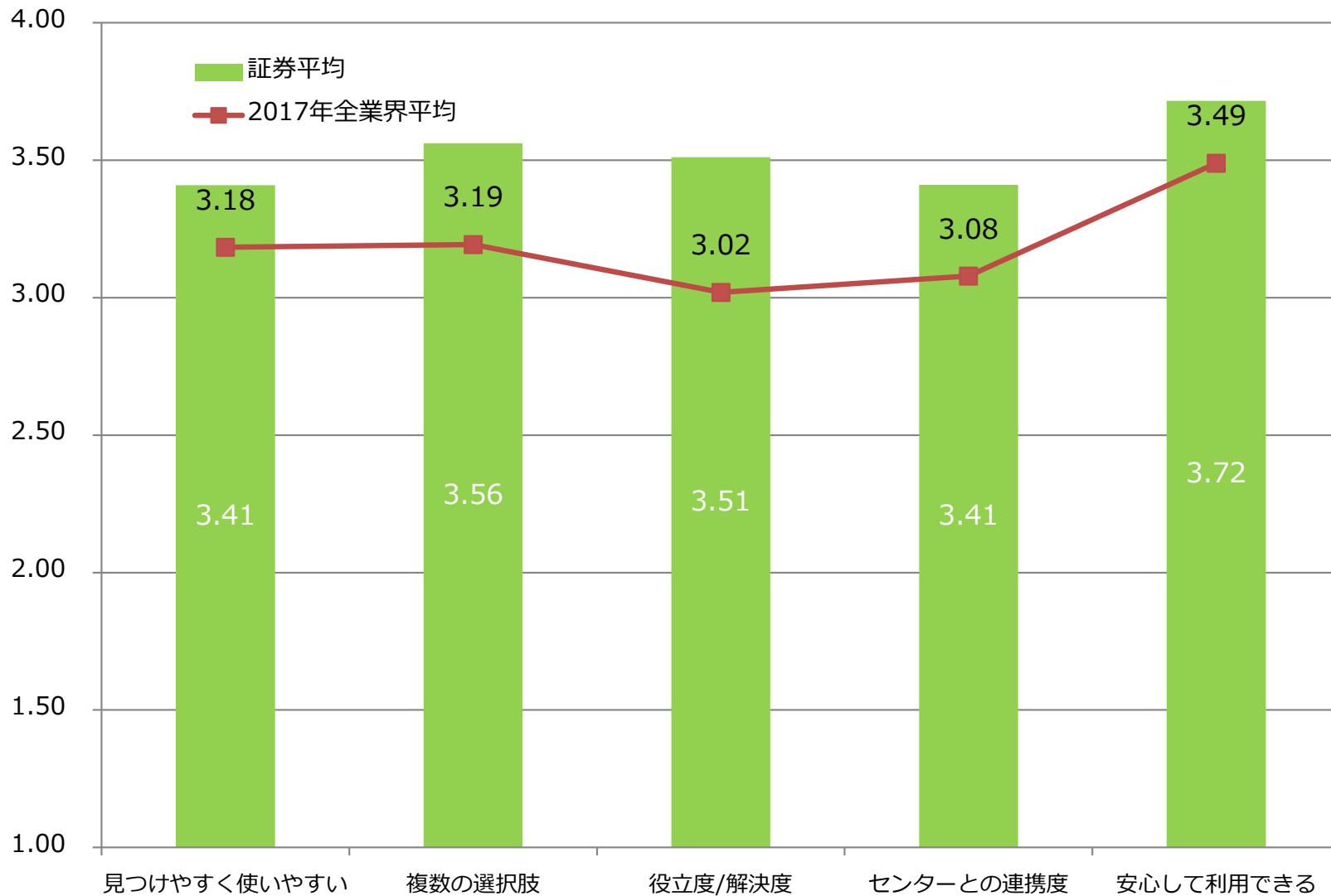
● クオリティ評価結果 業界平均 3.35

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	3.46	3.32	3.31	3.45	3.21

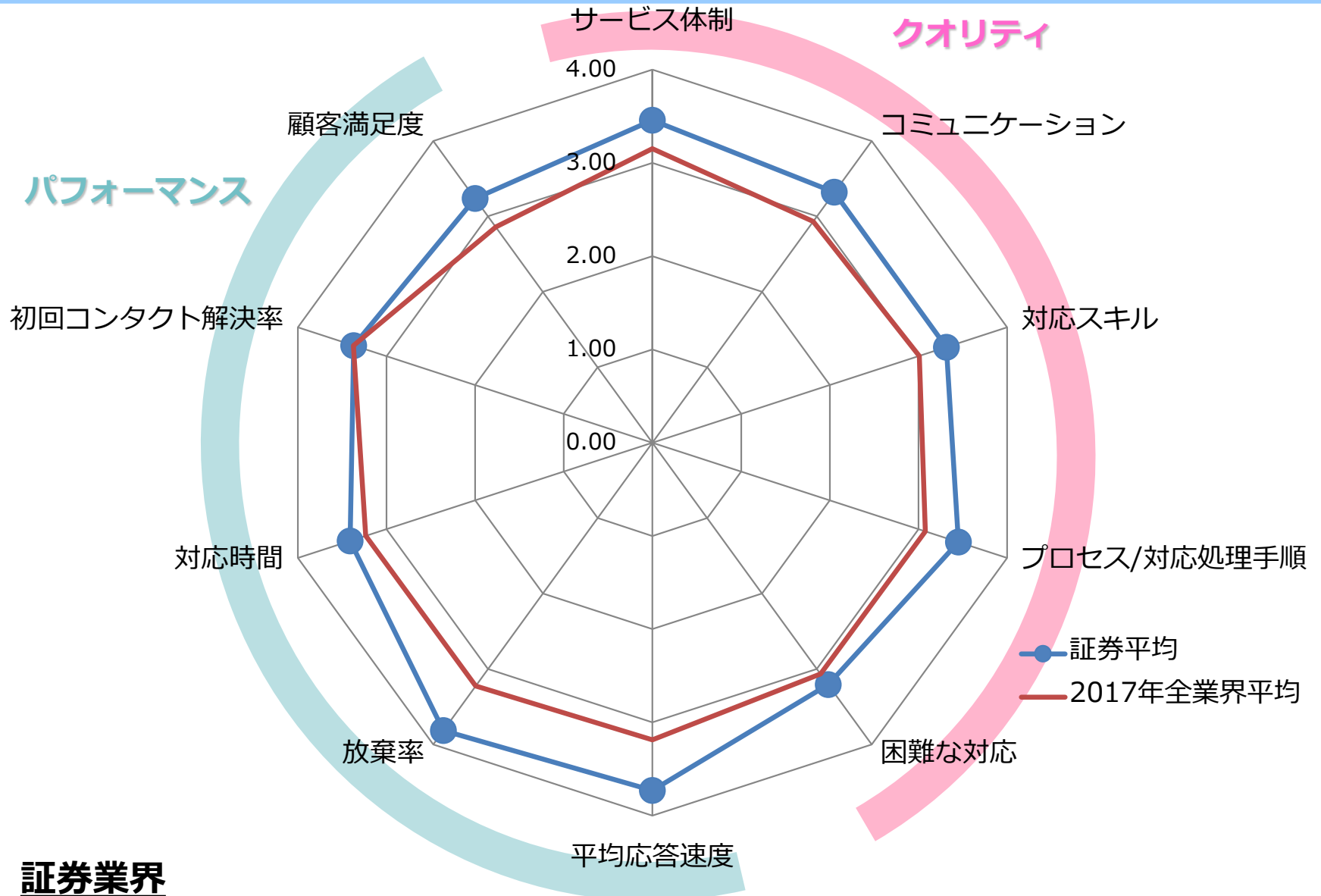
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.51

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	3.73	3.81	3.41	3.37	3.24

証券格付け評価の結果 (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10社、二つ星3社**、という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2017年全業界平均と比べて、すべての評価項目が非常に高く、証券業界平均が3.52と三つ星レベルとなっている。
- Webサポートは、分かりやすく見つけやすい、動画、チャットなどサポート選択肢が豊富、顧客視点で安心できる、役立ち情報が豊富で初めての利用者にも優しい、Webをよく把握しセンター連携が良い、と高く評価されたところが多い。一方評価が低かったところは、やや文字が多い、ページ遷移が分かりにくく探しにくい、顧客視点のWeb連携ができていない、という評価が見られた。
- 電話対応は、**三つ星10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、2017年全業界平均と比べてほぼすべての項目の評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、明るく前向きで歓迎感がある、顧客に寄り添った対応で顧客に共感し合わせられる、対応をうまくリードできプラスアルファの情報提供がある、プロらしい自信ある対応で信頼できる、といった評価が多く見られた。低評価のところは、マニュアル的な復唱がくどく、担当者ごとのばらつきがあるところが見られた。なおサポートセンターの対応時間については、平日の対応時間が短くて不便なところと長くてよいところとがあった。
- パフォーマンスでは、IVRなく、いつでもすぐにつながり、素早い対応で初回解決率も高く、プラスアルファ情報提供や信頼できる対応で満足度が高いと高評価のところが多数見られた。一方低評価のところでは、日時によりつながりにくい、マニュアル対応で満足度が低い、クオリティに起因し時間がかかり初回で解決できない、店舗誘導に納得できない、といった評価が見られた。