

# 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 3.34

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	3.47	3.24	3.04	3.25	3.71

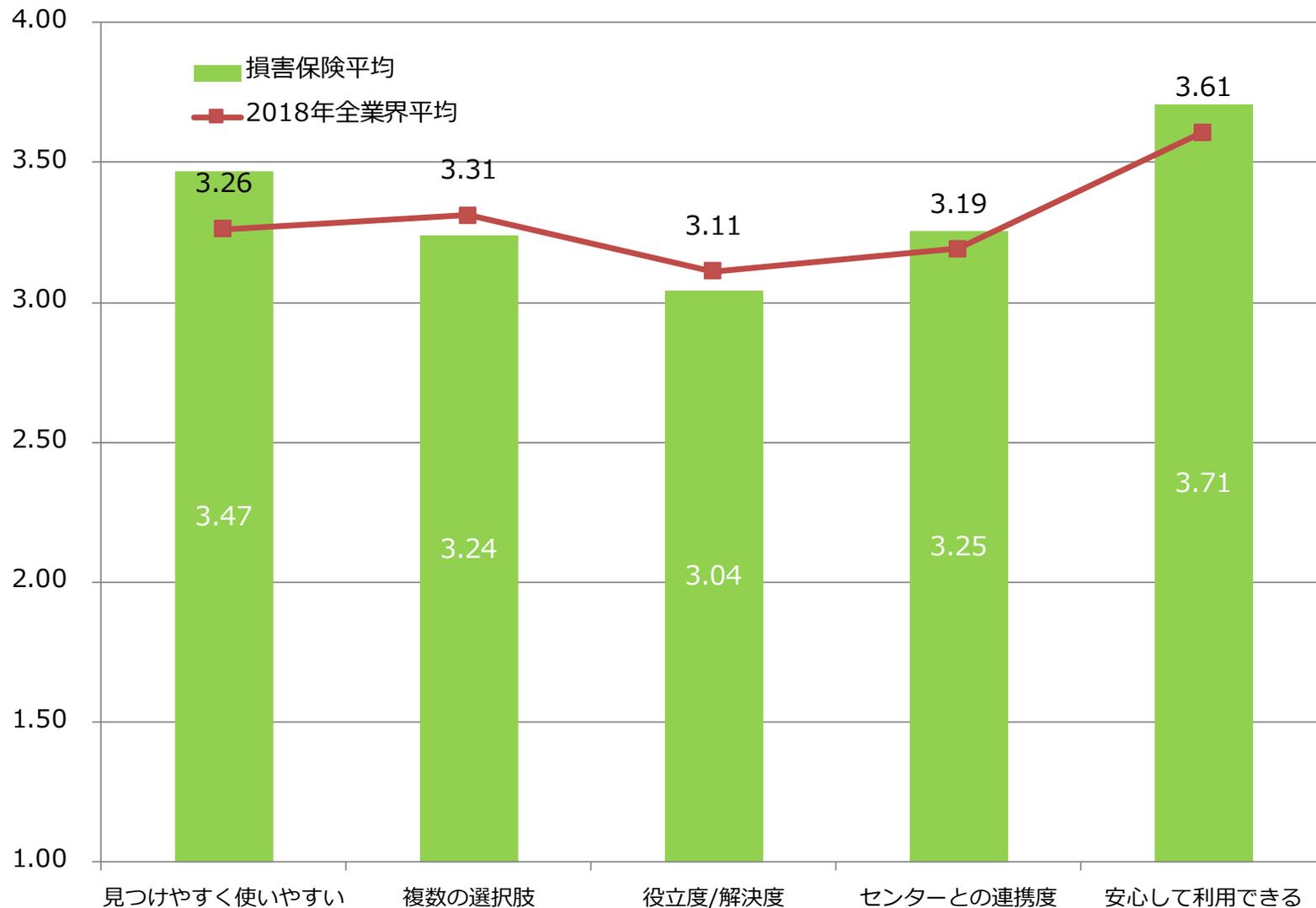
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.46

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	3.60	3.42	3.46	3.49	3.31

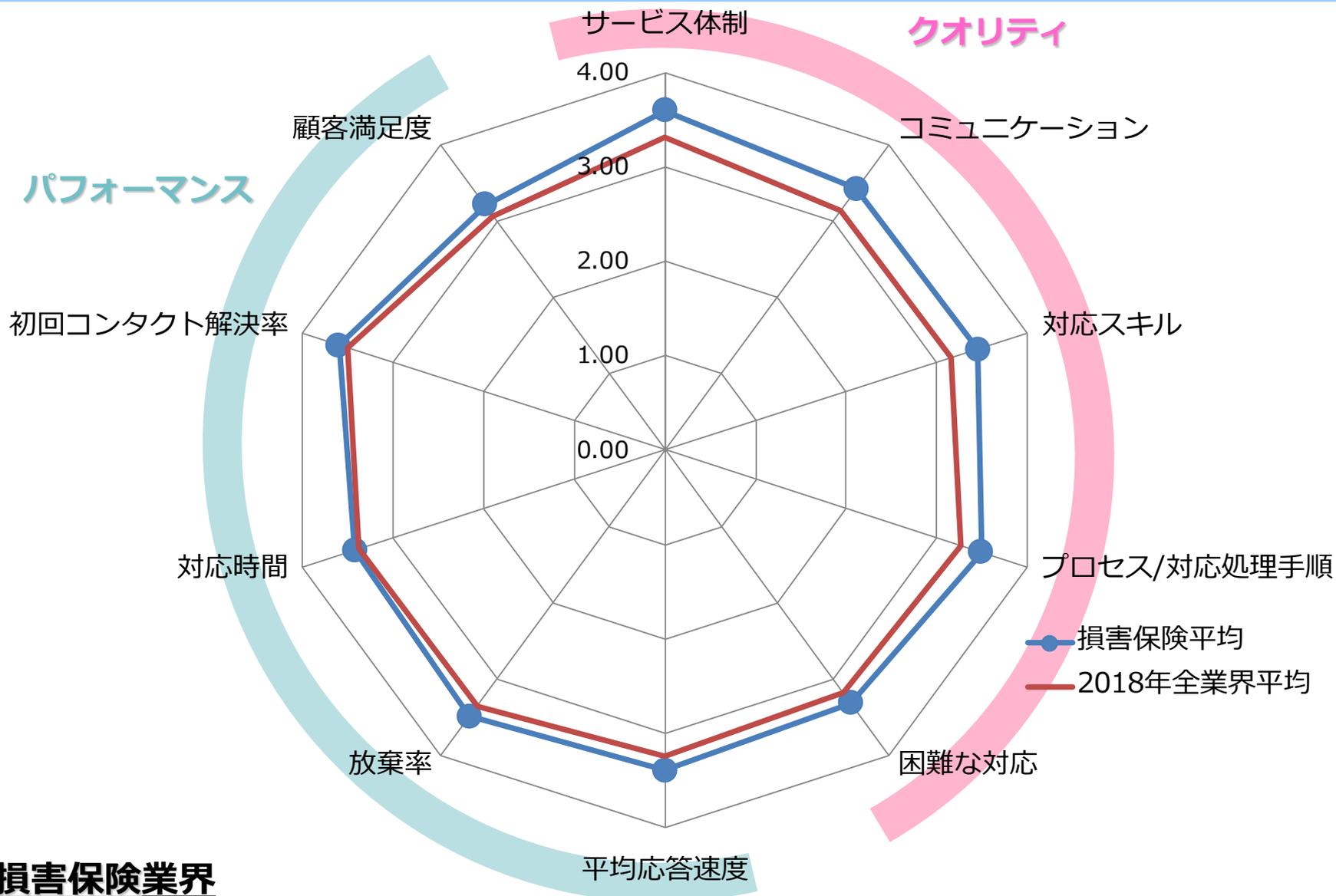
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.42

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	3.39	3.49	3.42	3.60	3.21

# 損害保険格付け評価の結果 (Webサポート)



# 損害保険格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星7社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。2018年全業界平均と比べて、複数の選択肢、役立度/解決度の評価が低い。
- Webサポートで高評価のところの多くは、シンプルで分かりやすく、見つけやすく使いやすく、サポート選択肢が豊富で使いやすい。またセキュリティなど安心して利用できる、チャットサポートで素早くコンタクトし解決できる、窓口連携がよく一貫性があると高評価のところも見られた。なおスマホでも使いやすいと評価されたところもあった。一方低評価のところは、専門用語がわかりにくい、FAQ検索で見つけられない、サポート選択肢が少なくPDFダウンロードでは解決できないところが見られた。また担当者のWeb連携にばらつきがあるところもあった。
- 電話対応は、**三つ星10社、二つ星3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、すべての評価項目が全業界平均より高い。
- クオリティで高評価のところは、明るく前向きで素早く反応よく、顧客への配慮が感じられ、顧客ニーズを把握でき、自信ある頼れるプロらしい対応ができています。また礼儀正しく敬意ある対応で、顧客に共感できるところも複数見られた。低評価のところは、一方的かつマニュアル的な説明で、顧客への配慮が不足し、一問一答の事務的な対応となっている。
- パフォーマンスでは、つながりやすく、短時間かつ初回コンタクトで解決できるところが多い。また音声応答なく直接すぐに担当者につながり、プラスアルファの情報提供で満足度が高いところもあった。しかし日時によりつながりにくいところや、保留がやや多く、対応柔軟性が低く満足度が上がらないところも見られた。