

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 3.36

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	3.52	2.96	3.26	3.74

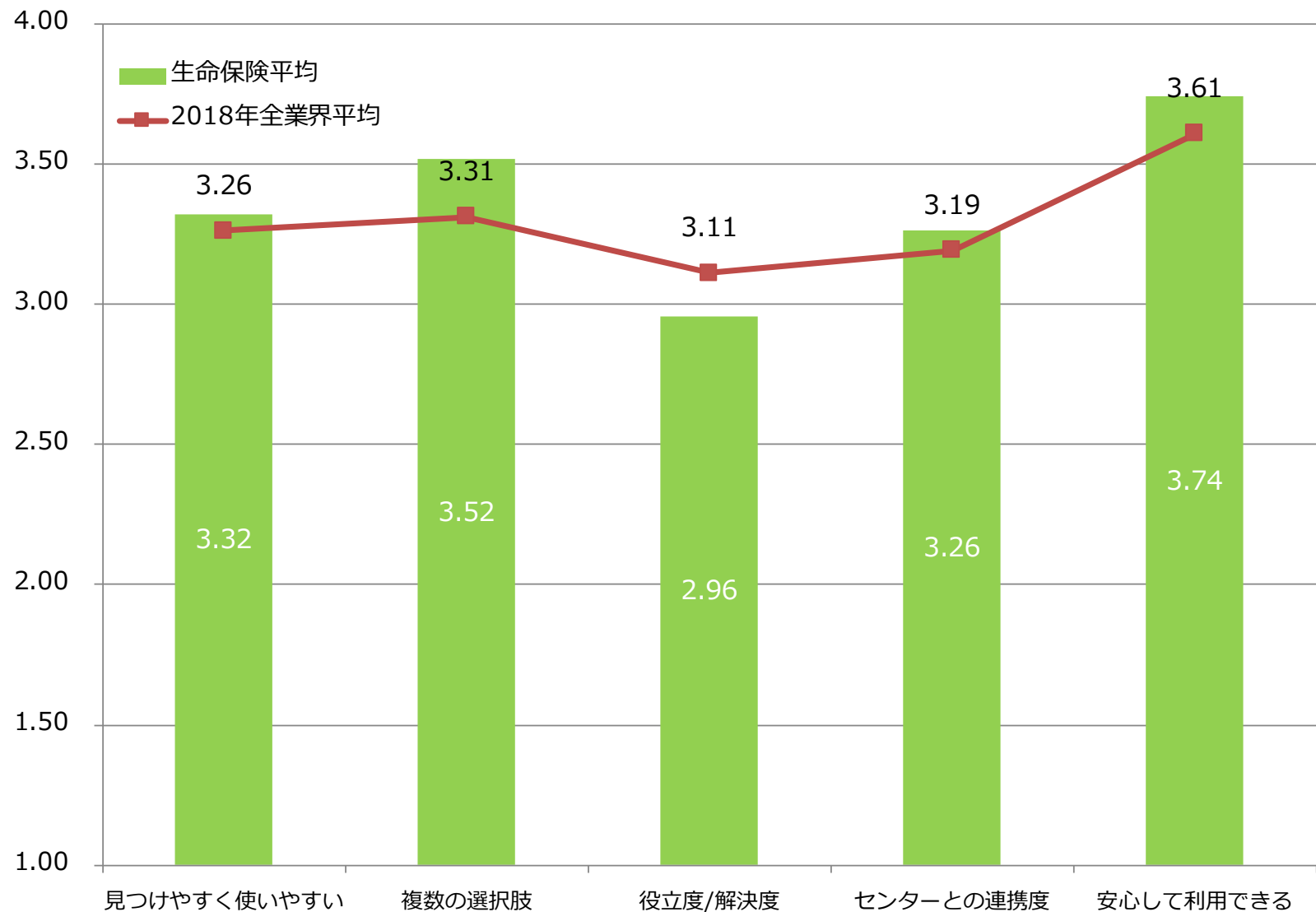
● クオリティ評価結果 業界平均 3.42

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	3.57	3.26	3.36	3.52	3.39

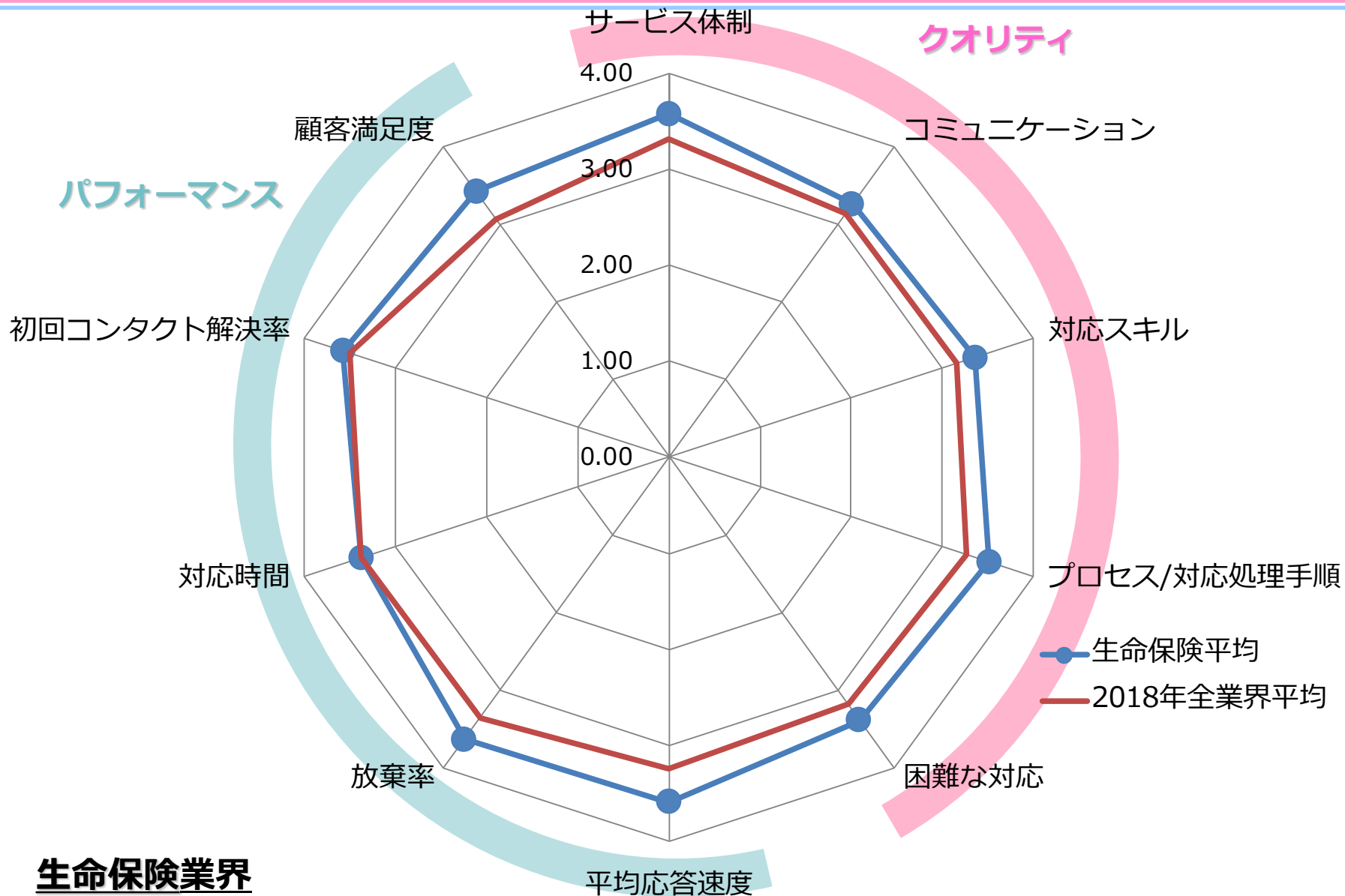
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.52

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	3.59	3.64	3.38	3.58	3.42

生命保険格付け評価の結果 (Webサポート)



生命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6社、二つ星9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、多くの評価項目が高評価だが、役立度/解決度は評価項目中で最も低く、また全業界平均よりも低い。
- Webサポートで高評価なところは、見つけやすく使いやすい、サポート選択肢が豊富、シミュレーションが使いやすい、センター連携がよい、そして加入後も安心できるWebサポートであった。低評価のところは、利用者が求める情報が見つからず役立度/解決度が低い、センター連携が不十分でWeb活用できないところが目立った。チャットサポートについては、チャットボットの回答が的を射たものではない、チャットサポートが必要な時に利用できないという評価もあったが、チャットサポートが素早く有効だったと高評価のところも見られた。
- 電話対応は、**三つ星9社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界は、ほとんどすべての評価項目が2018年全業界平均より高い。
- クオリティで高評価のところは、協力的なサポート姿勢が感じられ共感や寄り添いがあり前向きなサポートである。顧客に合わせてニーズを読み取り心理的なニーズまで満たしてくれる。問合せに応じたプラスアルファの情報提供があり、知識豊富で信頼できるプロらしい対応であるところが多く見られた。しかし低評価のところは担当者ごとのばらつきが見られ、共感や寄り添いが不十分で心理的ニーズをくみ取ることができず、冷たく事務的な対応のところが多い。
- パフォーマンスで高評価のところは、自動音声応答なくつながりやすい。初回コンタクトで解決できる。顧客視点の対応で電話の長さを感じない。速やかに情報が得られ顧客への配慮が十分で満足度が高いところが多い。また長期間付き合う生命保険では電話サポートは重要な要素との見解も見られた。低評価のところは、つながりにくく保留が長くかけなおしが必要になる。ばらつきがあり親切な担当者と事務的な担当者で満足度が異なる。マニュアル対応や形式的な対応は時間が長く感じるとの評価が見られた。