

# 生命保険格付け評価の結果

## ● 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	3.45	3.10	3.07	3.38	3.72

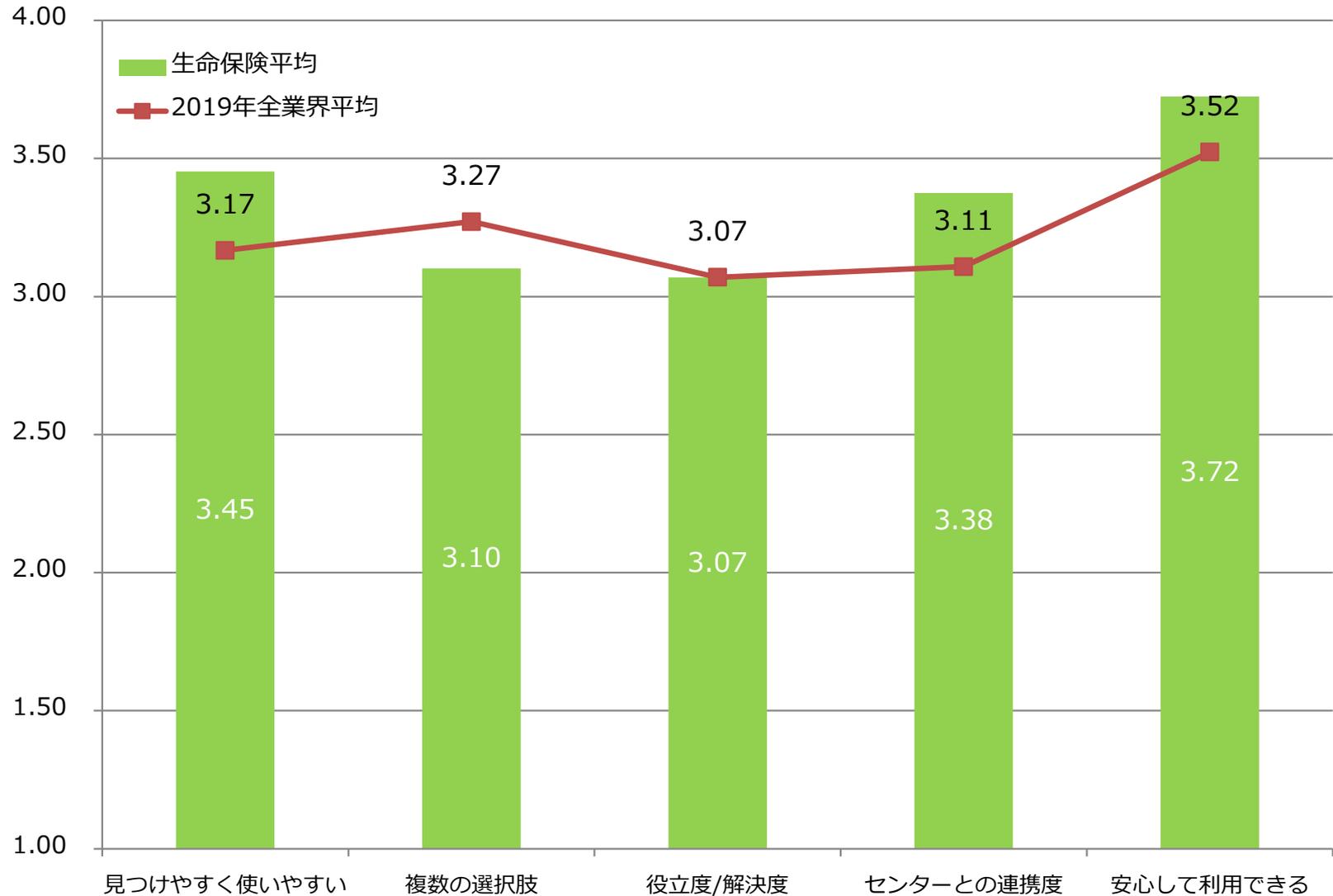
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.35

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	3.43	3.41	3.34	3.29	3.27

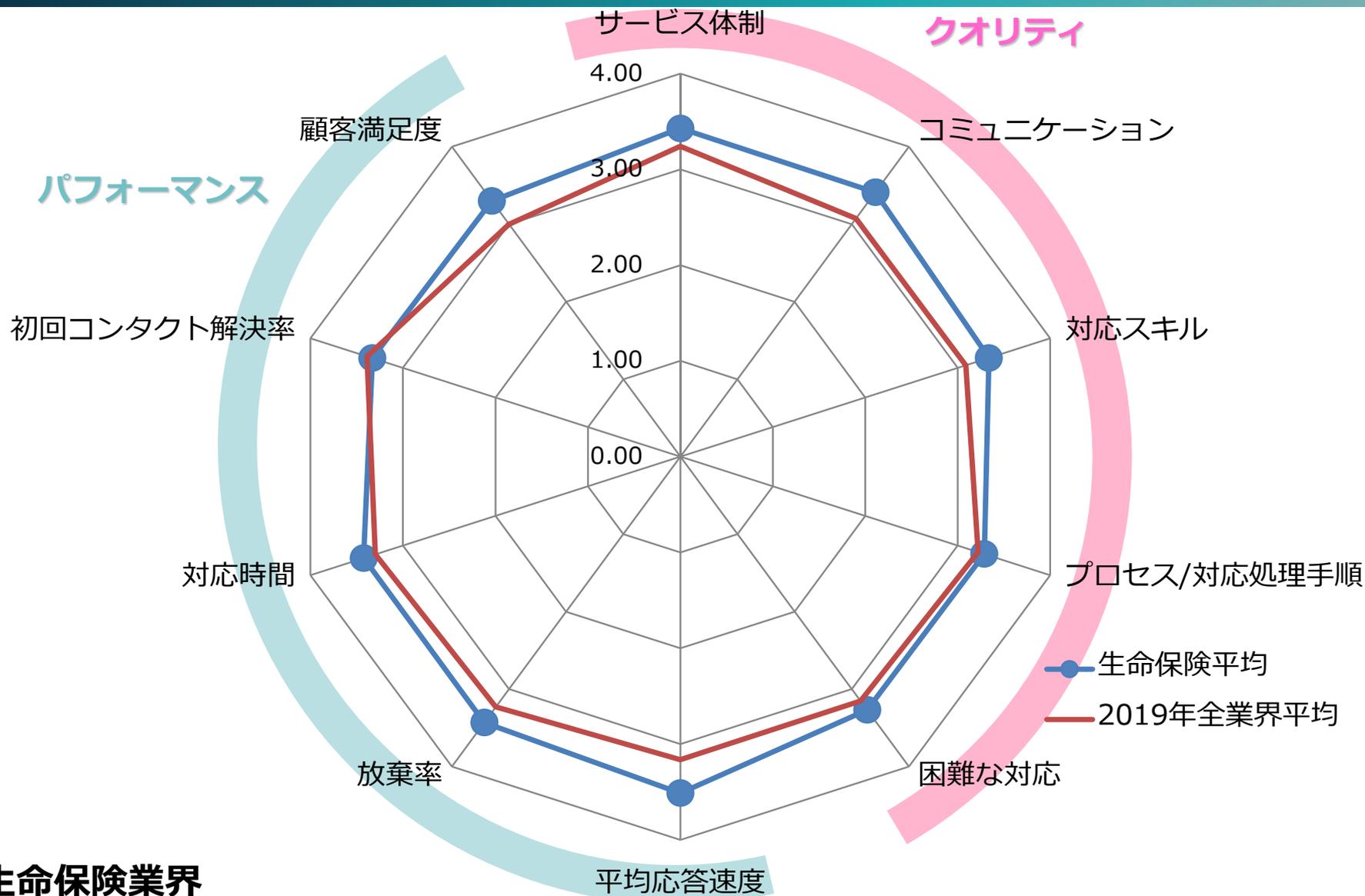
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.40

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	3.51	3.43	3.43	3.33	3.30

# 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7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。生命保険業界は2019年全業界平均と比べて、複数の選択肢が低い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が豊富で、FAQが使いやすく、すぐに情報が得られる。またWebコンテンツを理解し、チャット、電話、Webサポートの融合が見られるセンター連携となっている。一方低評価のところは、FAQは大量にヒットするか、内容不足で利用価値が低く、WebコンテンツおよびFAQでは解決できない。またチャットと電話のチャンネル間の連携が見られず、AIチャットが機能しないところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星8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。生命保険業界は2019年全業界平均と比べて、ほとんどの項目で高い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズをよく聞いて正確に対応でき、知識豊富で自信のあるOne to Oneの対応ができる。信頼できるプロらしい対応で、共感し顧客視点で分かりやすく付加情報の提供を含めて説明できている。低評価のところは、初心者に対するリードや前向きさが不足し、一問一答の対応で共感もなく、マニュアル対応で顧客の期待を超えられない。また受け身な対応で積極性に欠け、顧客ニーズを聞き取ることができないケースも見られた。
- パフォーマンスでは、IVRなく担当者にすぐにつながり、簡潔明瞭な説明で、短時間で情報が得られ、初回コンタクトで解決できるところは高評価だった。またチャットボットから有人チャットへの切り替えがスムーズで、顧客ニーズに応えた対応で満足度が高いところもあった。一方、日時によってはつながりにくく、折り返し対応、および転送や保留が多くて時間がかかったり、十分な説明なく販売店対応となり解決できなかつたりするところは評価が低い。