

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——損害保険業界

電話・Webともに安定の高評価 全業界の手本となるサポート品質を維持

全業界を通じて顧客満足度が高いことで知られる損害保険業界。問い合わせ窓口格付け調査でも、電話・Webの双方で高評価を得ている。とはいえ、昨年調査より3ツ星企業が減ったり、ランキングの順位が入れ替わるなどの変動もある。明暗を分けたのは“顧客の気持ち”を汲んだ対応できているかの、ホスピタリティにあるようだ。

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、損害保険業界の公開格付け調査を行った。

今回は「自動車保険を検討する際の申し込み前の問い合わせ～初めて利用するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ110名が損害保険各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれ電話した。そのうえで、Webサポートポータル5項目を評価、続けてコールセンター（電話窓口）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

Webの使い勝手は概ね高評価 2015年全業界平均を上回る

Webサポートは、3ツ星7社、2ツ星6社、1ツ星1社という結果で、

星なしは該当がなかった。損害保険業界のWebサポートは、すべての評価項目で2015年全業界平均を上回っている。

Webサポートは、高評価のところは、顧客視点で見やすく使いやすく、理解しやすい工夫ができています。またWebサポートでの解決率が高く、センター連携も良く、担当者（オペレータ）がWebコンテンツを活用できている。さらにスマートフォンに対応できているところも評価が高い。

一方、低評価のところは、見積もりができないか見積もり試算が使いにくい、メール問い合わせフォームがない、FAQが不十分などの指摘がある。センター連携では、担当者がWebの内容を十分に把握できておらず、コンテンツ活用が不十分などところも見られる。

顧客の気持ちに応えられるかで 満足度に大きな差が生まれる

電話対応は、3ツ星5社、2ツ星8社、1ツ星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、ほぼすべての評価項目が2015年全業界平均より高い。

クオリティは、礼儀正しく丁寧で、親切で前向きなサポート姿勢がある。またスキルが高く質問には即答、個々の顧客に合わせた対応ができる場所は評価が高い。「頼りがいのあるプロらしい信頼できる対応」と高評価のところもあった。しかし、親身に相談に乗ってもらえず、顧客の気持ちがくみ取れず、共感やニーズ対応がなく、事務的または一方的で処理するだけの対応は評価が低い。担当者ごとのバラつきが大きいところ

図1 損害保険業界のWebサポート評価結果

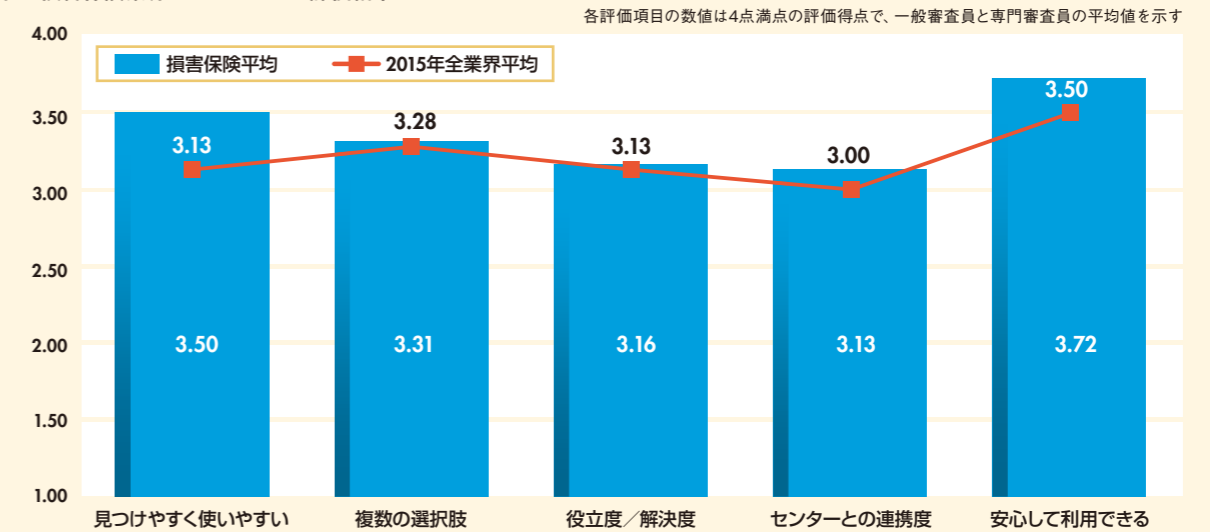
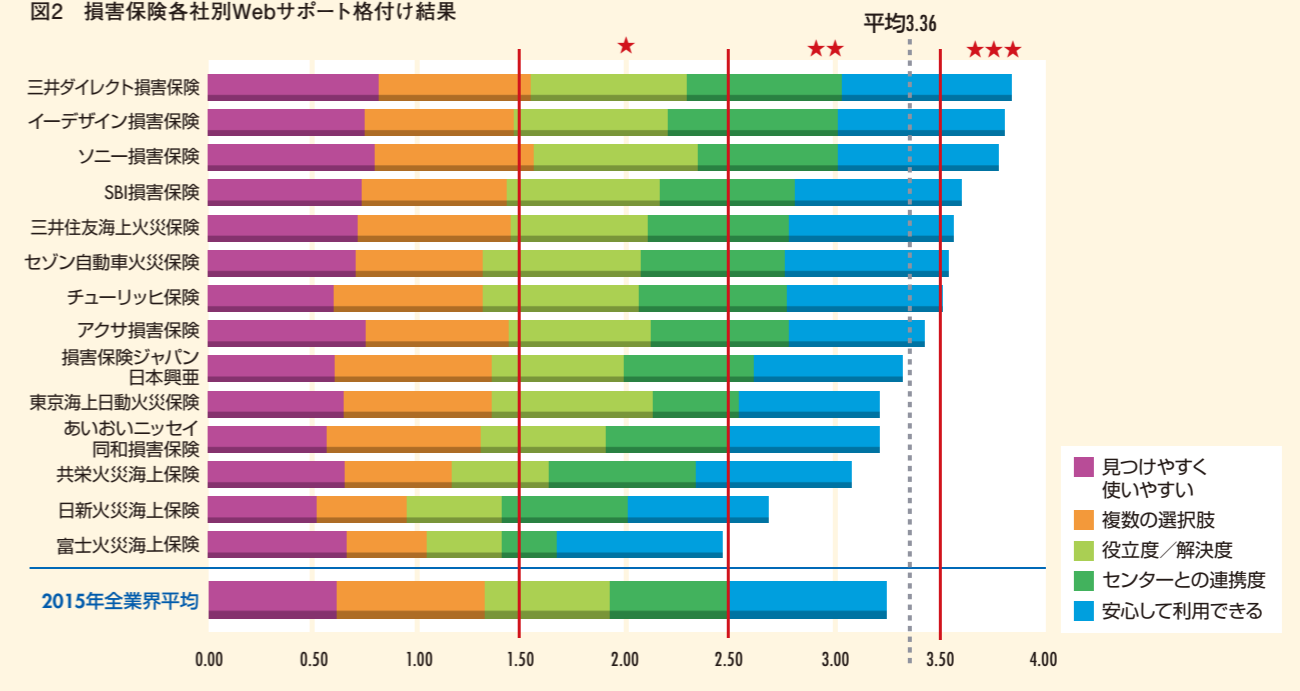


図2 損害保険各社別Webサポート格付け結果



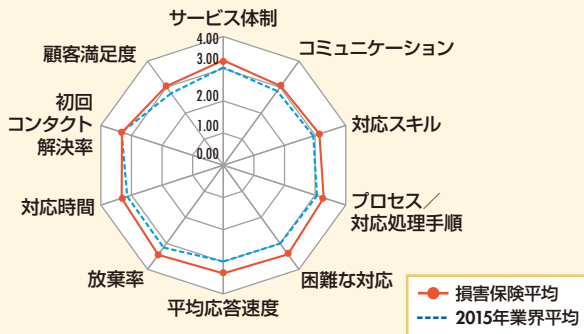
も評価を得られていない。

パフォーマンスは、音声応答がなく、常時つながりやすいところ、音声ガイダンスが長く、時間帯によりつながりにくいところとに分かれた。対応時間、初回コン

タクト解決率については高評価のところが多い。顧客に合わせた積極的な情報提供があり、顧客のニーズ把握が確実でクオリティ高く、満足度を含めてパフォーマンスが良いところと、顧客のメリッ

トや顧客の気持ちに対応できず、満足度が低いところが見られた。また企業都合でWebやチャットに誘導したり、見積もりは販売代理店に誘導したりするケースでは高い満足度は得られていない。

図3 損害保険業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
損害保険	3.26	3.04	3.14	3.28	3.42	3.23
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
損害保険	3.36	3.44	3.32	3.31	3.03	3.29
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

*各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 損害保険各社別格付け結果

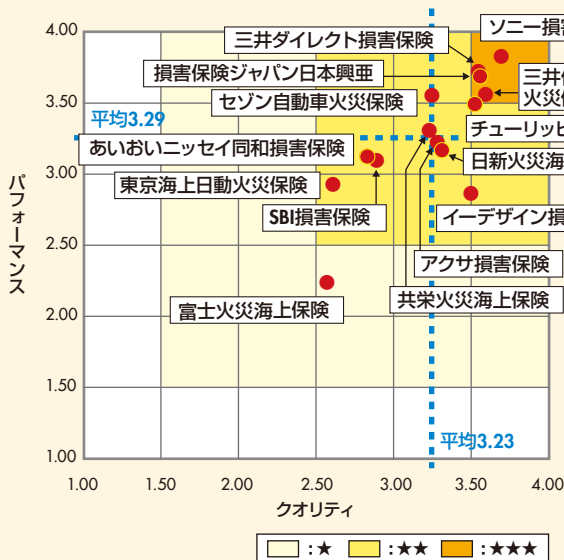
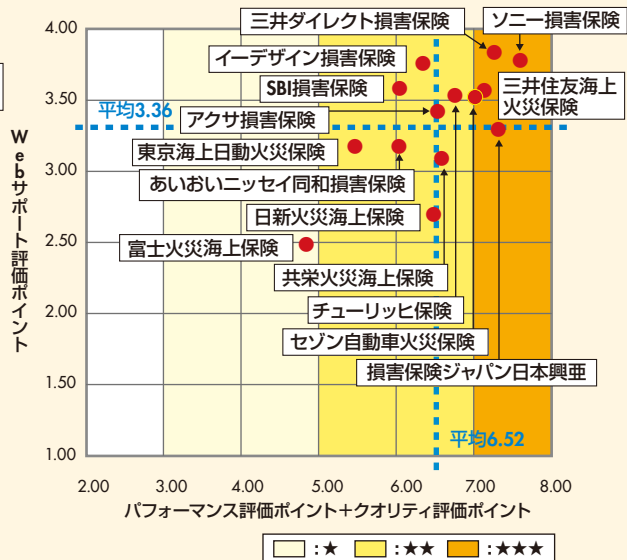


図5 損害保険業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



【実際に調査を行った窓口】 あいおいニッセイ同和損害保険：あいおいニッセイ同和損害保険カスタマーセンター、アクサ損害保険：新規お客さま専用フリーダイヤル、イーデザイン損害保険：お客さまサポートセンター、SBI損害保険：SBI損保サポートデスク、「SBI損保の自動車保険」お見積り・お申込み・資料請求のお問い合わせ、共栄火災海上保険：カスタマーセンター、セゾン自動車火災保険：「おとなの自動車保険」お電話でのお問い合わせ ご検討中の方、ソニー損害保険：新規のお客様のお問合せ、損害保険ジャパン日本興亜：カスタマーセンター、チューリッヒ保険会社：スーパー自動車保険 初めての方専用フリーダイヤル、東京海上日動火災保険：カスタマーセンター、日新火災海上保険：日新火災テレフォンサービスセンター、富士火災海上保険：富士火災お客さまセンター 自動車保険専用窓口、三井住友海上火災保険：お見積り・資料請求のお問い合わせ、三井ダイレクト損害保険：新規お見積り専用ダイヤル

図6 一般審査員の声 (評価コメントより抜粋)

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
Web 3ツ星	問い合わせ窓口や保険料見積もりがまず目に入りサポート性が高い。Webの内容が整理されていて情報を見つけやすかった。また初めて保険に加入する人に対して疑問に思うことがカテゴリ分けされていて使いやすい。スマホ対応もできていて、見積もりを含めて使いやすい	落ち着いた話し方と聞きやすい声で非常に安心感がある。説明は簡潔だが、事務的な印象はまったくない。質問の確認も言い換えて行い理解してもらっていると感じられる。おすすめの商品提案なども違和感なく素晴らしい	待たされることなく直接担当者につながる点は安心感があり、とても良かった。また会話のスピードがゆったりとしていても、長時間の対応になることがなく、的確な回答を得ることができ、対応の良さ合わせて満足度が高い
Web 2ツ星	簡単な説明が記載されているのみで、詳しくはデジタルパンフレットで確認するしかないのが使いづらい。保険料の見積もりはできるが、FAQで検索はできず、疑問が解決できるWebサイトというわけではない。電話で問い合わせたり代理店に行ったりする前に、初歩的な情報はWebで得たい	明るく、前向きに、顧客に合わせて対応ができていた。しかし保留が多く、自信ある対応が感じられないこともある。またできる範囲がはっきりしており、できないことはNOといわれる。もう少しポジティブな表現をしてけると嬉しい	番号非通知は受け付けず、また日時によってはつながりにくいことがある。音声選択は選択肢や階層が深く、また電話対応中も保留で調べることが多く、対応時間は長くなりがち。他社との優位性は比較的明快に話すことができる
Web 1ツ星	代理店を中心とするビジネスモデルのためか、Webページでは必要情報を得ることができない。またサポートセンターも電話取次窓口としてしか機能しないので、Webとの連携はほとんどできない。またWebを利用した促進などはない	代理店販売主体でサポートセンターは電話取次のみで、窓口担当者は非常に高いソフトスキルを持っていても、それが発揮できていない。答えられる範囲の内容は一生懸命対応してくれた	音声応答のガイダンスが長く選択肢も多い。サポートセンターの対応範囲が非常に限られており、多くの質問に答えることができない。また保留が長くかかることがある。詳細の問い合わせについてはサポートセンターでは対応できない