

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——証券業界

電話・Webとも全業界平均上回る高評価も オペレータの“マインド”にバラつき目立つ

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、証券業界の公開格付け調査を行った。証券業界の問い合わせ窓口は、昨年調査に続いて概ね高評価で、とくにWebサポートについては初心者にも親切と好評だ。電話サポートは、専門知識を持ったオペレータによるワン・トゥ・ワン対応が評価されているものの、人による温度差の指摘もある。

今回は「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120名が証券各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口（コールセンター）にそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けてパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

Webサポートは センター連携がポイント

Webサポートは、3ツ星7社、2ツ星5社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。証券業界の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、利用者視点で

使いやすく、初心者にも分かりやすく、またセンター連携がよく、Webをうまく活用できるところが半数程度見られ、高評価となっている。さらにチャット、リモートサポートなど、サポートメニューの選択肢が豊富と評価されたところもあった。

一方、評価が上がりなかったところは、担当者がWebサイトの内容を把握していない、Web活用が不十分で店舗誘導が強い、Web活用は担当者によって差がある、問い合わせ窓口の電話番号が見つけない、といったセンター連携に関するところが多い。

顧客視点に立った ワン・トゥ・ワンの対応

電話対応は、3ツ星6社、2ツ星5社、1ツ星1社という結果で、

星なしは該当がなかった。証券業界のコールセンターは、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、約半数のところが明るく前向き、進んで支援し、丁寧で顧客にあわせたワン・トゥ・ワン対応ができて高評価を得ている。またプロフェッショナルらしい自信と信頼が感じられるところもあった。

一方、評価が低かったところは、担当者ごとのバラつきが大きく、説明の際に専門用語が多く、顧客に寄り添った対応ができておらず、顧客ニーズに答えられず一问一答の対応になっているところが多く見られる。

パフォーマンスは、IVRがないか操作が分かりやすく、担当者にすぐにつながり、高いクオリティ

図1 証券業界のWebサポート評価結果

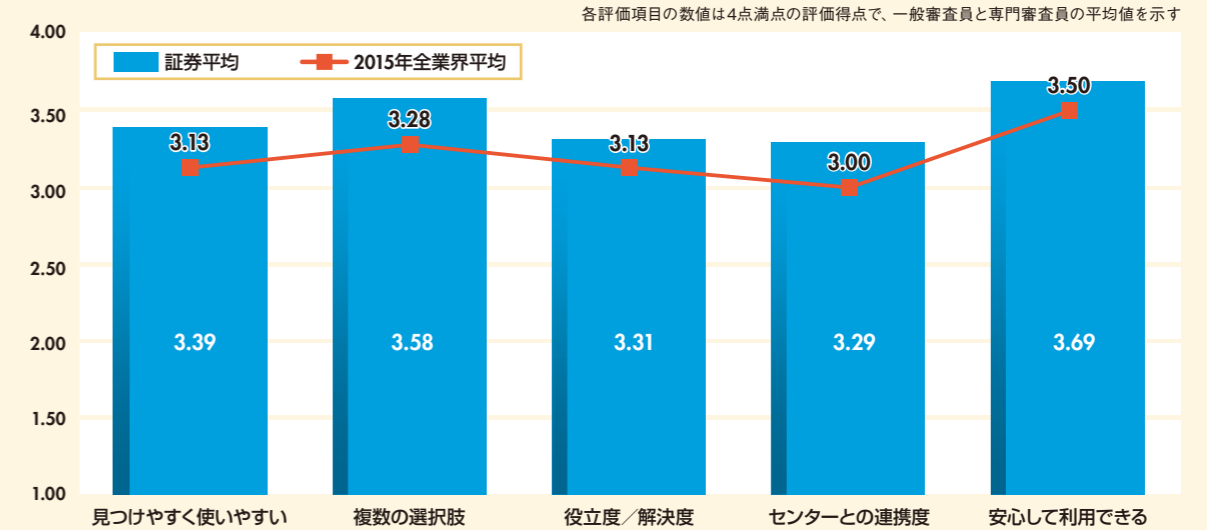
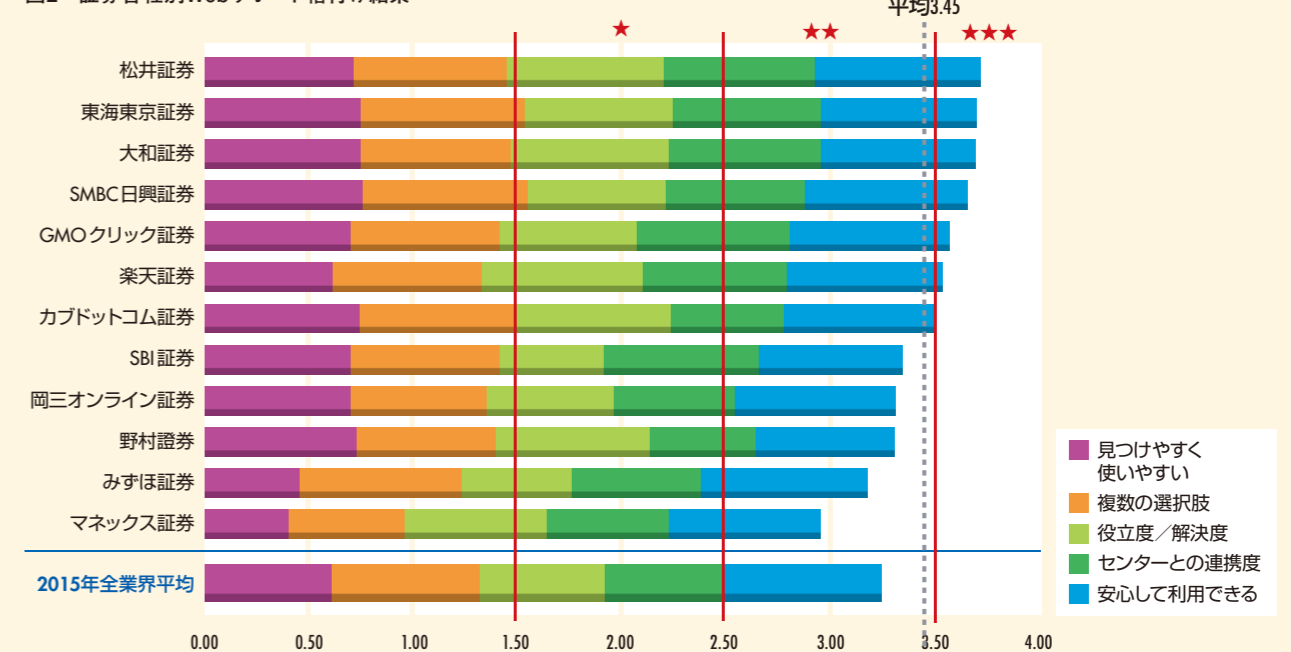


図2 証券各社別Webサポート格付け結果



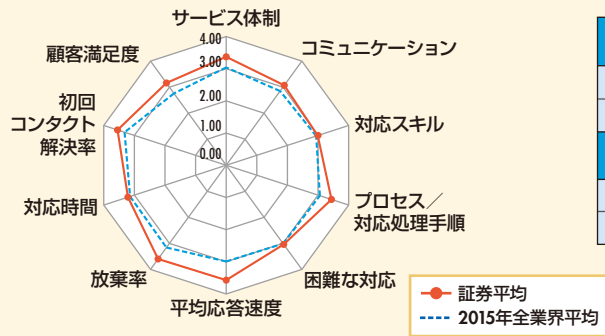
を背景として対応時間、初回コンタクト解決率がともに良く、丁寧かつ積極的なサポートと適切な情報提供で満足度が高評価のところが見られる。

その一方で、クオリティのバラ

つきに起因してパフォーマンスにも担当者ごとのバラつきが見られ、口座開設など必要な情報が得られない、顧客の心理的ニーズに答えられないなど、満足度評価が低いところも見られた。

証券業界の担当者（オペレータ）はプロフェッショナルらしく十分な専門知識を有しているものの、顧客対応への姿勢には温度差があり、マインドなどの育成に課題があるといえそうだ。

図3 証券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
証券	3.37	3.07	2.99	3.44	3.04	3.18
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
証券	3.57	3.60	3.21	3.55	3.16	3.42
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 証券各社別格付け結果

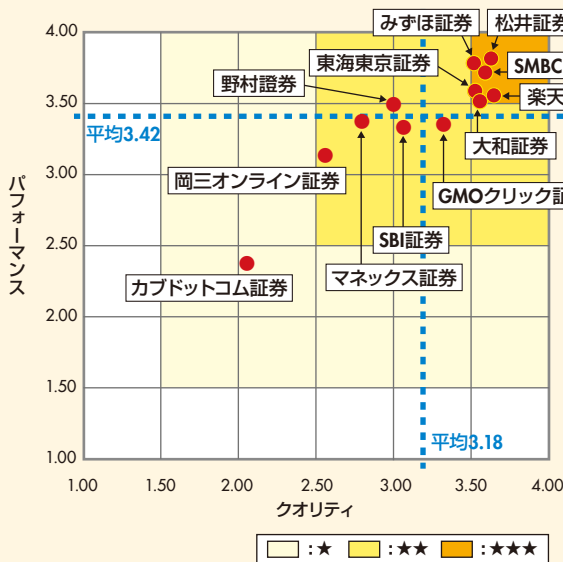
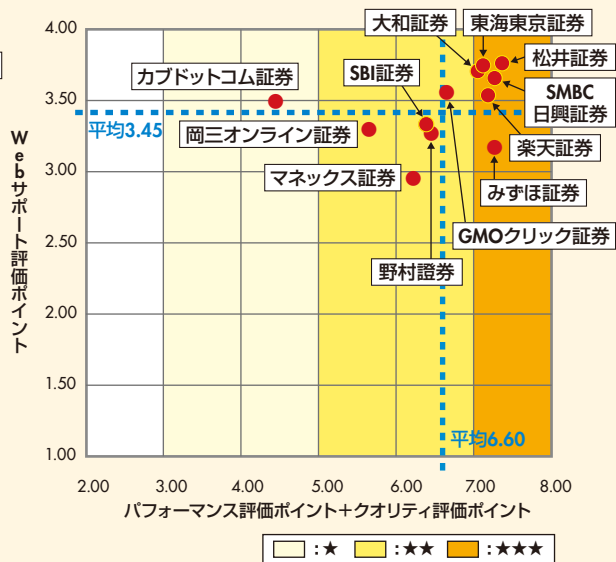


図5 証券業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] SMBC日興証券：日興スタートダイヤル、SBI証券：お電話でのお問い合わせ（インターネットコース）、岡三オンライン証券：コールセンター、カブドットコム証券：口座をお持ちでないお客さま、GMOクリック証券：お電話によるお問い合わせ、大和証券：コンタクトセンター、東海東京証券：カスタマーサポートセンター資料請求・お問い合わせダイヤル、野村証券：はじめてのお客様専用ダイヤル、松井証券：口座開設サポート、マネックス証券：資料請求ダイヤル新規口座開設、みずほ証券：はじめてダイヤル、楽天証券：口座をお持ちでないお客様

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	初心者や女性に「投資がはじめての方」や「乙女のお財布」など入りやすく、見やすい画面表示での案内ができています。またシミュレーションツールなど利用しやすく役立った。会社のイメージにあった構成となっており見やすい。必要な情報を探しに行きやすく、不要な情報が視界に入りすぎない	電話対応 3ツ星 どの担当者も礼儀正しく顧客に敬意ある対応であった。こちらの話をじっくりと聞いたうえで、こちらにあわせた回答で分かりやすい。またIPOの取り扱いが少ないということもはっきりと伝えてくれてうれしかった	電話対応 3ツ星 どの時間に問い合わせても電話はつながりやすく、すぐに担当者と話をする事ができた。どの担当者も顧客にあわせた回答があり、説明がわかりやすい。落ち着いた態度でこちらの質問をじっくりと聴き、対応してくれたので後味がよい
Web 2ツ星	口座開設の誘導が強く、問い合わせのフリーダイヤル表記もなく、開設を検討している段階だと少し躊躇する。ただ各コンテンツは簡潔にまとまっているので行き着くことができればわかりやすい。画面構造がスマホユーザー向けのよう、パソコンで見ると縦長でやや見づらい	電話対応 2ツ星 相談しやすい雰囲気があり、企業イメージに合うプロらしい対応をしてくれるので頼りになる。礼儀正しく、こちらの声に耳を傾けながら分かりやすい説明をしてくれる。担当者によっては近寄り感がなく敷居が高いと思うことがあった	電話対応 2ツ星 担当者の丁寧な説明のあまり、時間を要することはあったが、的確な回答なので通話時間は気にならず、初回の問い合わせですべて解決してくれるのでよい。担当者によっては、聞き込みが浅いま回答へと進むことがある
		電話対応 1ツ星 説明は具体的に数値例などを入れてくれ分かりやすい。顧客のレベルにあわせて確認を入れたりしてくれないので、途中で流れを遮って質問しないといけない場面があった。上から目線の対応が感じられることもある	電話対応 1ツ星 つながりは悪くなく、自動音声選択はあるもののすぐに担当者と話せる印象。実際の情報提供の時間はそれほど長くないのだが、一方的に担当者ペースで進められてしまうと黙って聞いている時間が長く感じる