

# 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 3.33

| Webサポート<br>評価項目 | 見つけやすく<br>使いやすい | 複数のセルフヘルプ<br>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             | 3.37            | 3.34             | 3.11    | 3.20      | 3.65      |

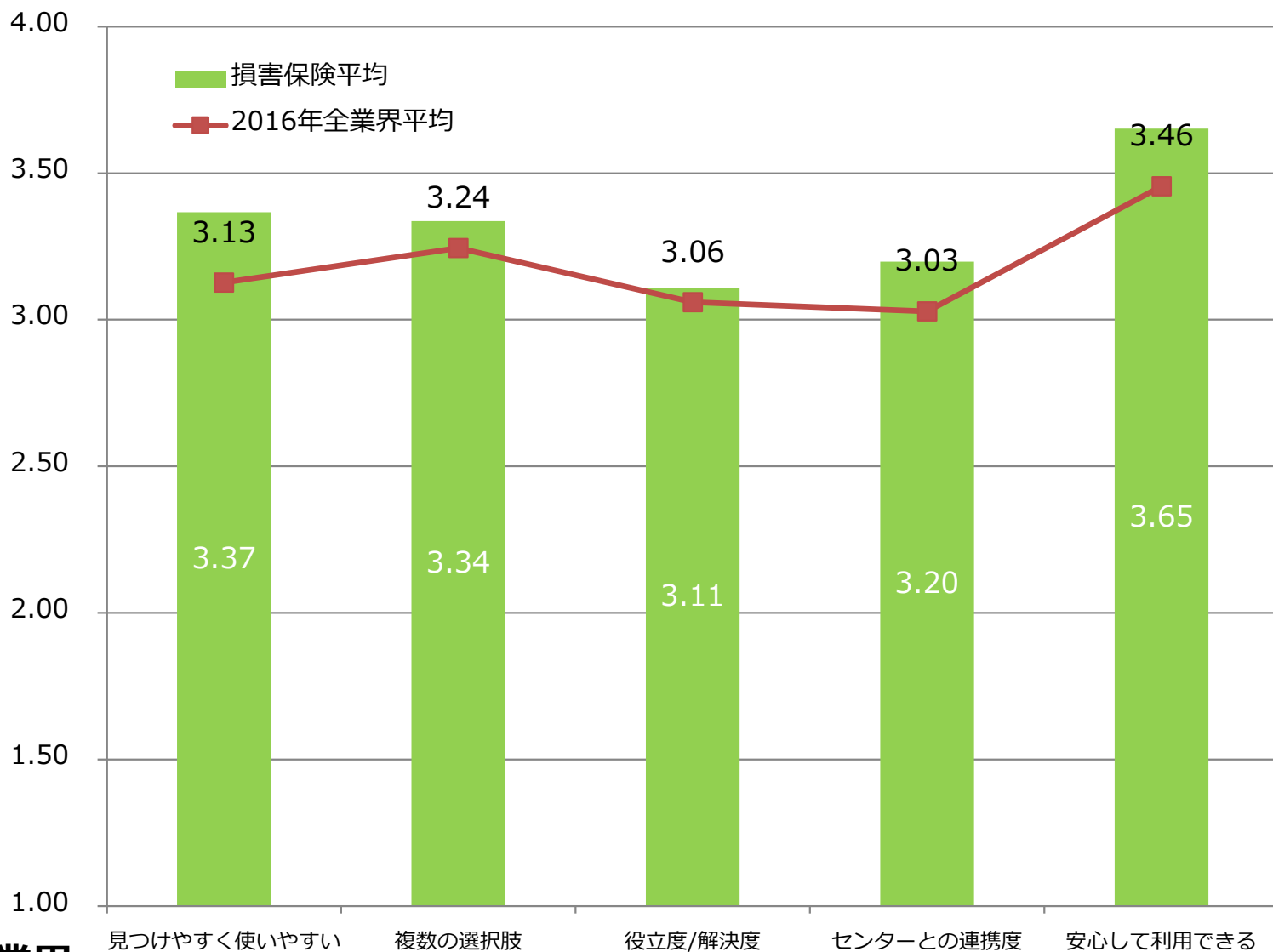
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.30

| クオリティ<br>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/<br>対応処理手順 | 困難な対応 |
|---------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|
| スコア           | 3.37   | 3.22      | 3.31  | 3.44            | 3.18  |

## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.26

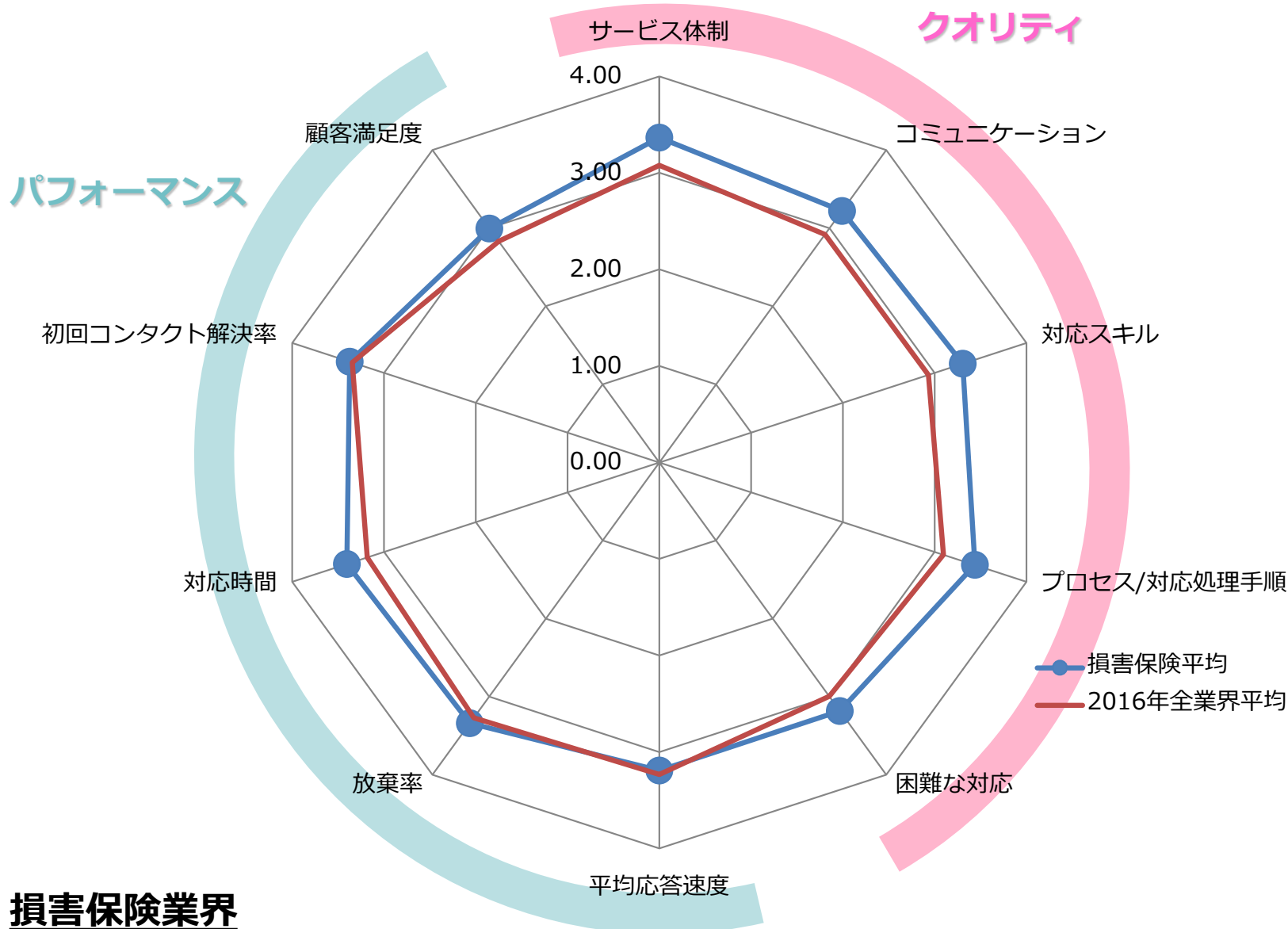
| パフォーマンス<br>評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率  | 対応時間 | 初回コンタクト<br>解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア             | 3.19   | 3.34 | 3.40 | 3.37           | 3.00  |

# 損害保険業界格付け評価の結果 (Webサポート)



**損害保険業界**

# 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8社、二つ星6社**という結果で、一つ星、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2016年全業界平均より評価が高い。
- Webサポートでは、見つけやすく使いやすく、サポート選択肢が豊富で、センター連携よくWebを活用してサポートできるところが多い。またサポートコンテンツは読みやすくわかりやすく、シミュレーションが使いやすいと高評価のところも見られた。一方評価の上がらなかったところは、わかりにくくて見つけにくく、センターもWebを十分活用できない。また専門用語が多くてわかりにくかったり、チャットウィンドウが頻繁に立ち上がり使いにくかったりするところもあった。
- 電話対応は、**三つ星5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。損害保険業界は、クオリティの評価が高く、すべてのクオリティ評価項目が2016年全業界平均より非常に高い評価となっている。
- クオリティでは、顧客ニーズに合わせた対応ができる、親密な関係づくりができる、案内が丁寧で安心できる、プロらしい自信ある信頼できる対応と、高評価のところが多い。一方、事務的で、質問には対応するがニーズには対応できていない、顧客に寄り添えず質問の意味が理解できない、担当者ごとのばらつきがみられるところは評価を落としている。また代理店でないと答えられないとのネガティブな対応も評価が低い。
- パフォーマンスでは、電話はつながりやすく、またIVRなくすぐにつながるところが好まれる。対応に関しては、ニーズに合った対応でパフォーマンスよく、適切な時間と初回コンタクトで解決できるところが比較的多い。一方いつもつながりにくかったり、時間帯によりつながりにくかったりするところは評価が低い。またIVRの階層や選択肢が多く煩わしかったり、音声ガイドが分かりにくかったりするところも見られた。保留などで待たされることが多かったり、代理店でないと解決できなかったりすると満足度は低下する。