

# 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 3.27

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	3.21	3.27	3.10	3.17	3.61

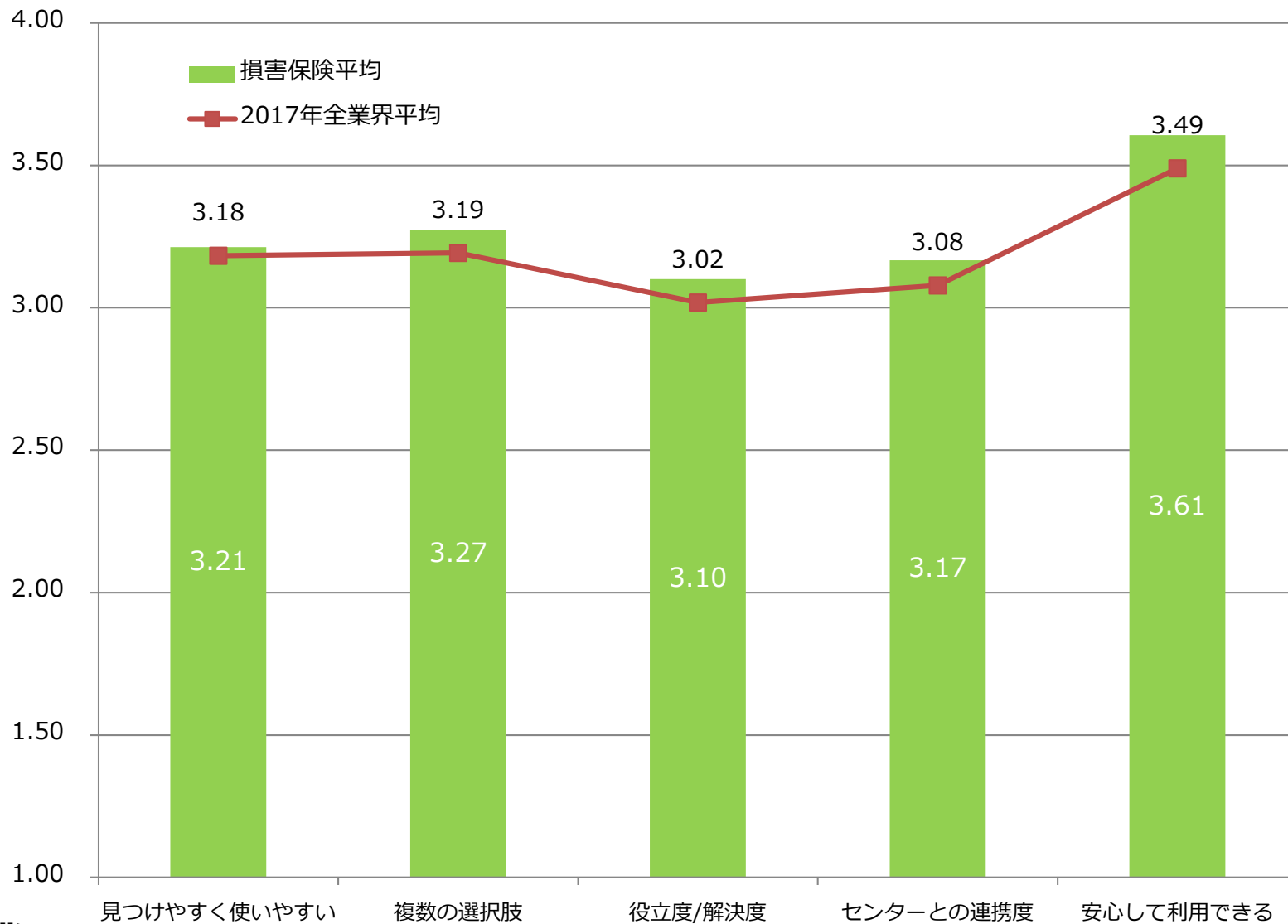
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.31

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	3.50	3.18	3.24	3.37	3.28

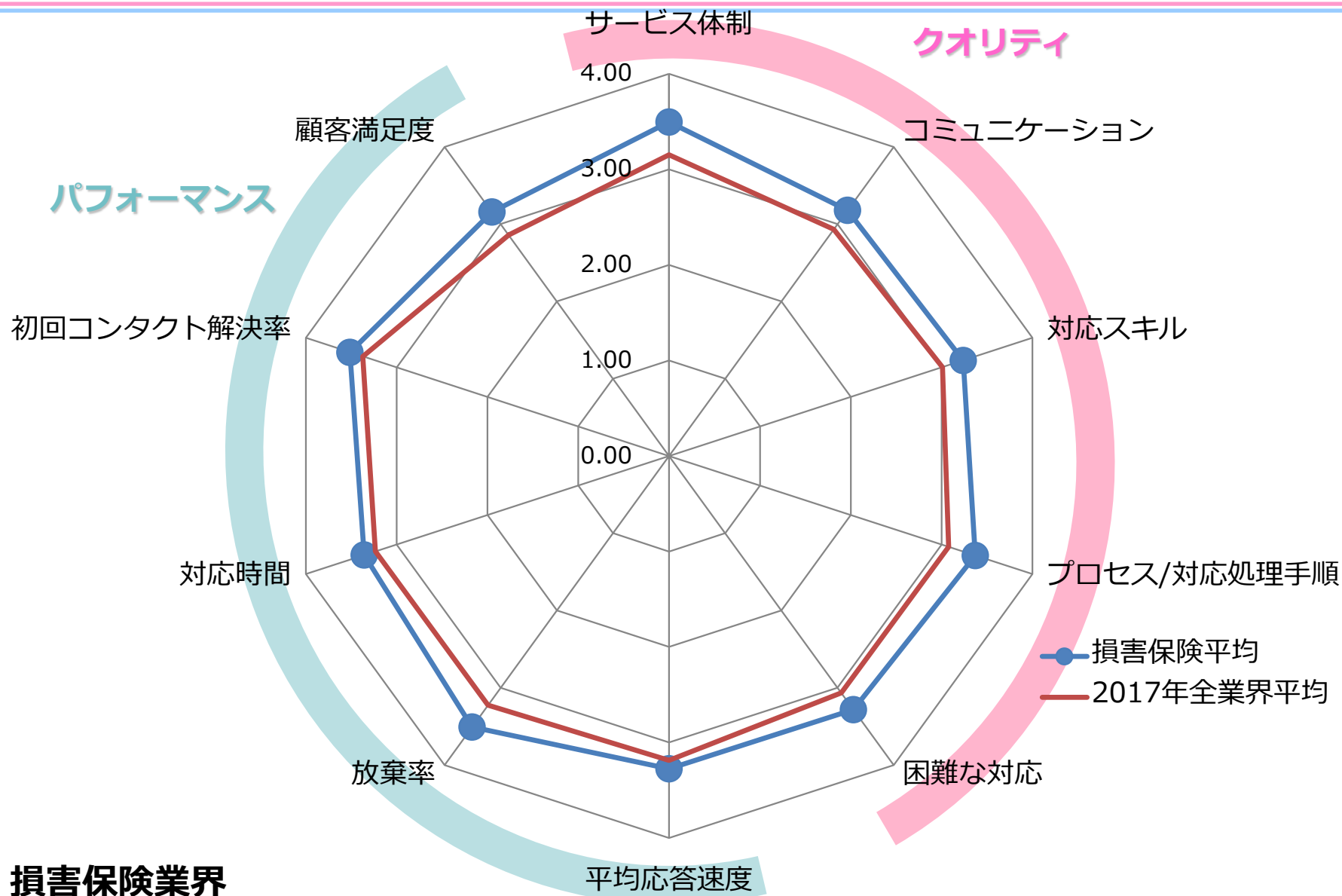
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.36

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	3.28	3.51	3.36	3.51	3.16

# 損害保険格付け評価の結果 (Webサポート)



# 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6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。2017年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高い。
- Webサポートで高評価のところは、探しやすく見つけやすく、見積り、チャット含めセルフヘルプ選択肢が多く、顧客視点で解決できるコンテンツがそろっているところが多い。またCMの企業イメージに合ったサイトで、センターがWebをしっかりと把握し適切にWebの案内ができるところも見られた。一方低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が豊富ではなく、FAQで不要な情報が多く表示され、的確に検索できないケースがあった。またセンター連携が不十分で、Web活用が見られないところもあった。
- 電話対応は、**三つ星7社、二つ星6社、一つ星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、2017年全業界平均と比べてクオリティ、パフォーマンス共にすべての項目の評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、前向きでポジティブで、共感があり相談しやすく、個々の顧客に合わせた対応ができ、プロらしく信頼できるところが多い。低評価のところは、対応スキルにばらつきがあり、一方的で専門用語が多く顧客への配慮がなかったり、共感なく事務的、マニュアル的であったりした。また代理店誘導でセンターへの電話では解決できないところも見られた。
- パフォーマンスでは、IVR、自動音声案内なくすぐにつながり、情報量が多く、適切な時間で回答が得られ、初回コンタクトで解決できるところが多い。また顧客ニーズに合った頼れる対応で満足度が高いところも見られた。一方低評価なところは、音声ガイダンスが長く、IVR選択肢多く階層も深い。またクオリティの低い対応や、代理店への確認依頼が多い対応で満足度が低いところも見られた。