

銀行業界格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.50

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	3.36	3.72	3.58	3.20	3.62

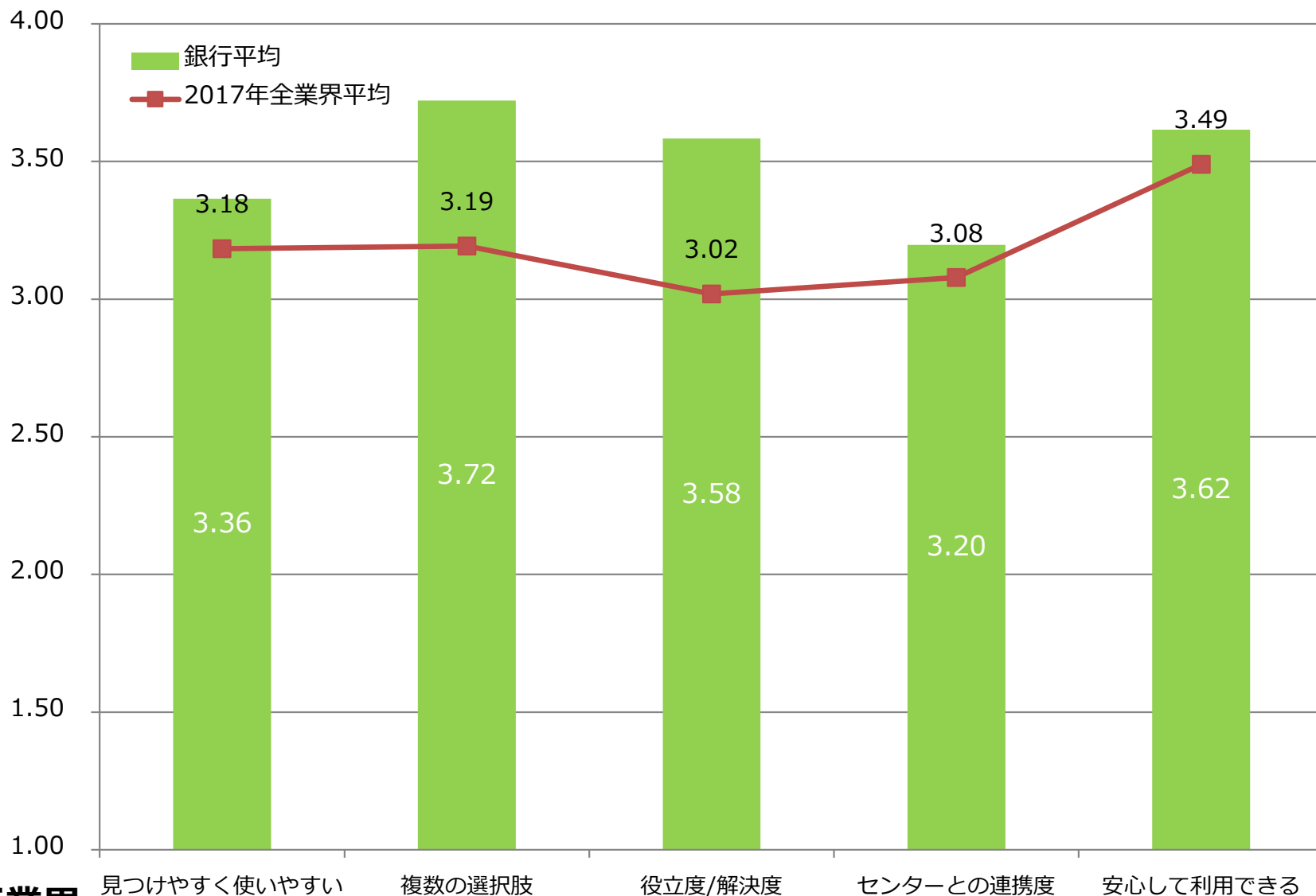
● クオリティ評価結果 業界平均 3.28

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	3.31	3.17	3.40	3.23	3.27

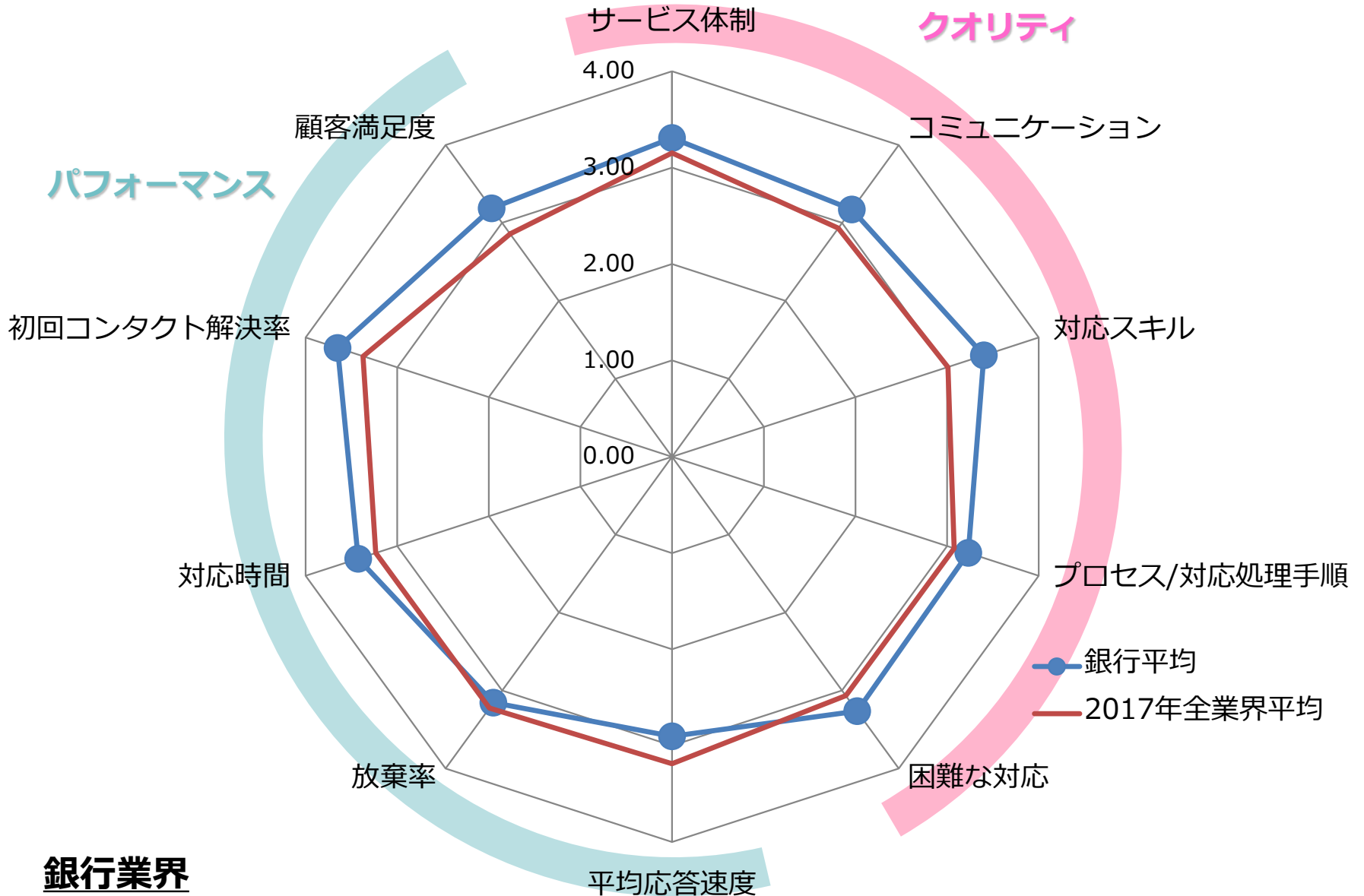
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.26

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	2.90	3.16	3.43	3.65	3.19

銀行格付け評価の結果 (Webサポート)



銀行格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星9社、二つ星3社**、という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。すべての評価項目が2017年全業界平均を上回り、特に複数の選択肢と役立度/解決度は非常に高くなっている。
- Webサポートは、見つけやすく使いやすく、FAQ/チャット/動画などセルフヘルプ選択肢が多く、またチャットは活用しやすいところが多い。センターのWeb連携が良く、セキュリティも安心できるところが見られた。一方評価が低かったところは、情報量が多くて探しにくい、AIチャットが使えない、センターのWeb連携にばらつきがあり充分Web活用ができないケースが見られた。なおFAQは使いやすい場合と、情報が見つけれない場合とがあった。
- 電話対応は、**三つ星1社、二つ星10社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。銀行業界は、2017年全業界平均と比べて平均応答速度と放棄率は低い、その他の項目は評価が高い。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく丁寧かつ前向きで、顧客との連携がうまく素早くでき、顧客の要望に応えることができている。低評価のところは、企業視点の一方的な説明や、事務的な一問一答の対応が見られ、担当者ごとのばらつきが大きいところもあった。またサポート範囲が狭く、問合せがサポート対象外となるところも見られた。
- パフォーマンスでは、初回コンタクトで解決できるところが多く、また個々の顧客に合わせた対応で満足度が高いところもあった。しかし低評価では、音声ガイダンスやIVRが長く、IVR選択肢が分かりにくいところが多数見られた。日時によりつながりにくく、担当者につながるまで時間がかかるところもあった。つながりにくいのでWeb案内をすることや、歩み寄りが必要なAIチャットの提供はマイナス要因となっている。またサポート範囲が狭くて窓口転送などで時間がかかり、クオリティに起因して満足度が低いところもあった。