



証券格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.62

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	3.58	3.52	3.60	3.64	3.75

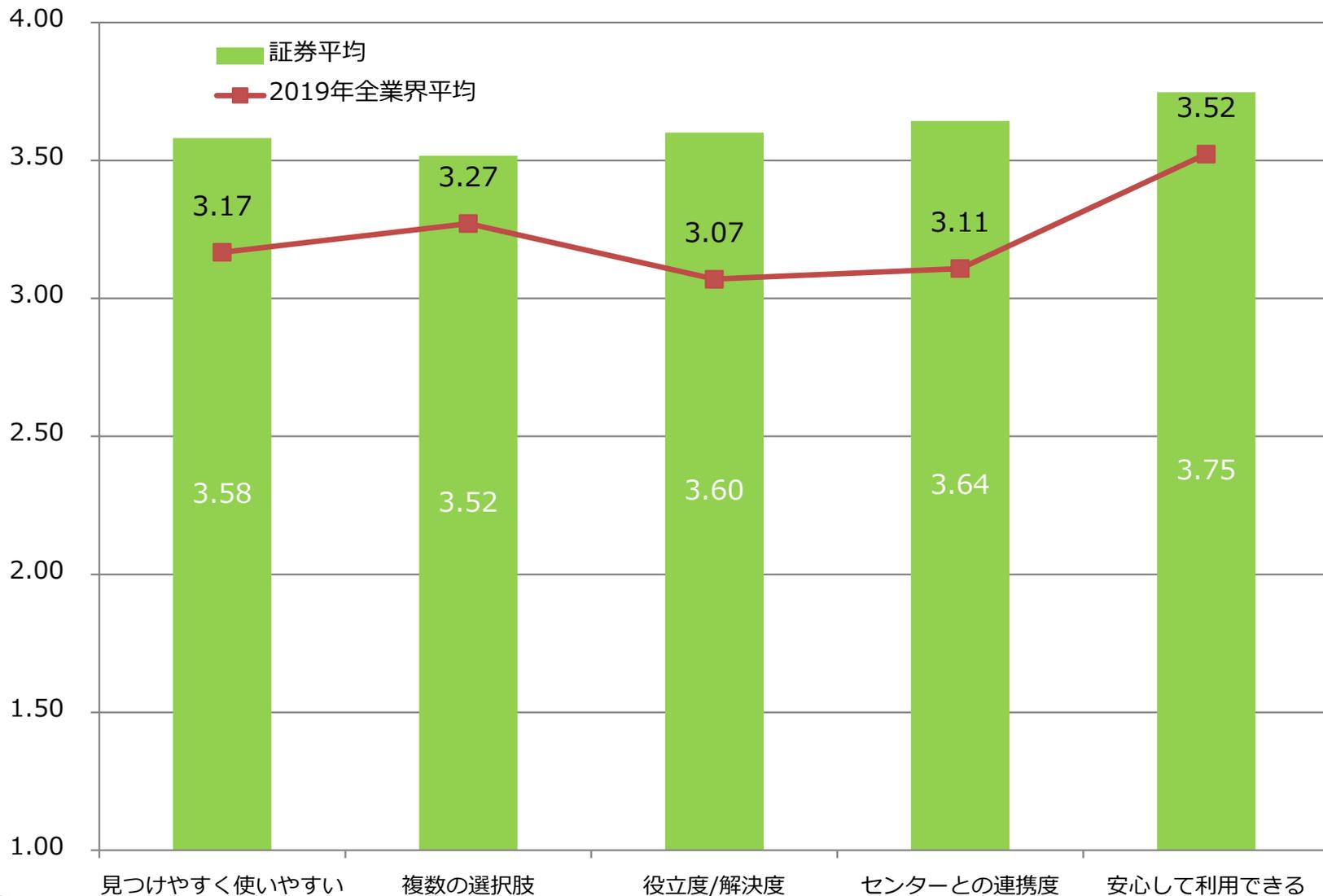
● クオリティ評価結果 業界平均 3.52

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	3.63	3.37	3.48	3.59	3.52

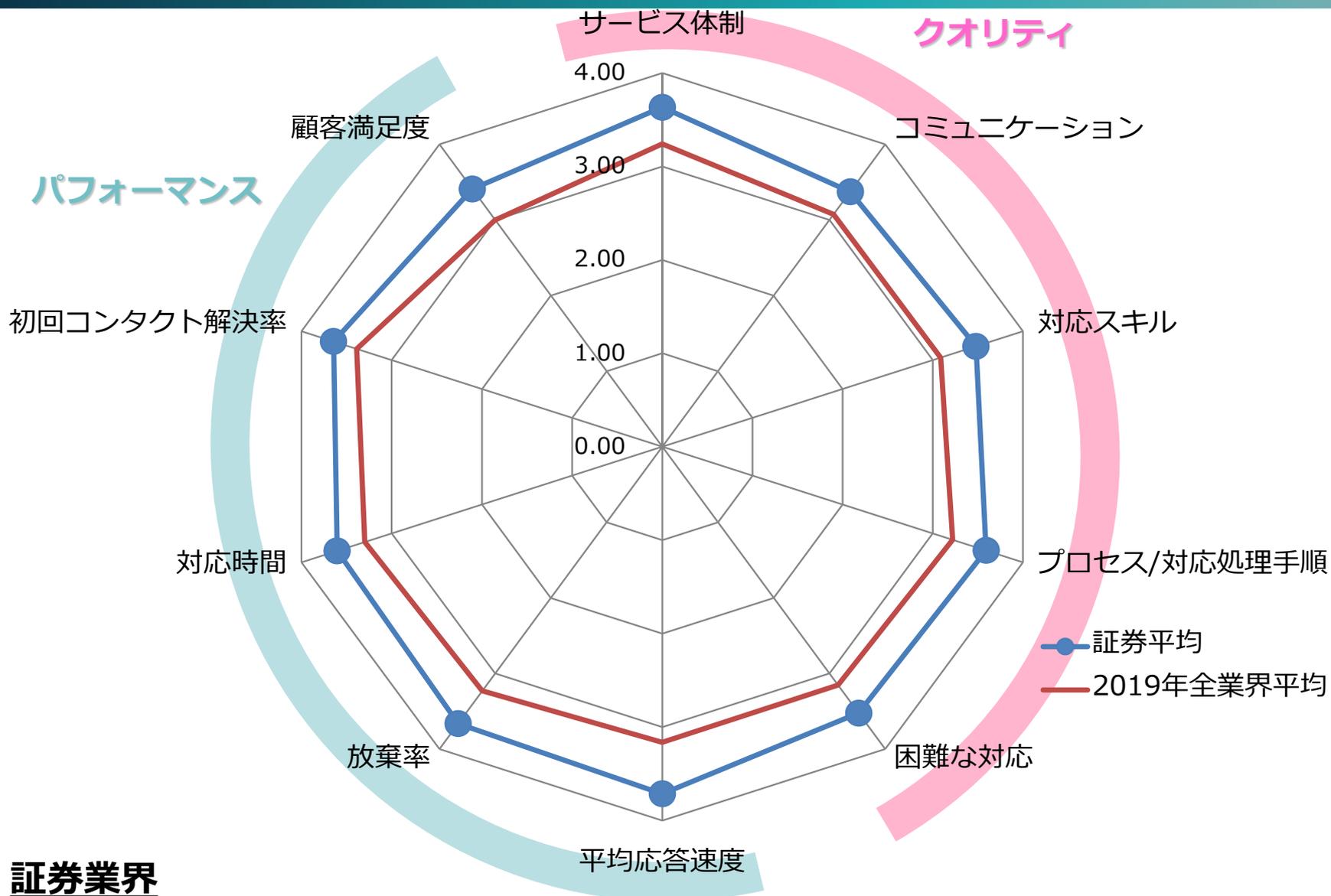
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.61

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	3.71	3.66	3.61	3.65	3.41

証券格付け評価の結果 (Webサポート)



証券格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)





- Webサポートは、**三つ星10社、二つ星2社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。証券業界は2019年全業界平均と比べて、ニューノーマルで行われた格付けとして、すべての評価項目が三つ星評価レベルという大変高い結果となっている。
- Webサポートは、多くの企業が顧客視点で見つけやすく使いやすく、セルフサービスの選択肢が豊富である。高評価のところは、チャット、電話共にセンター連携の良いWebサポートが提供できている。またスマホでも利用しやすく、顧客視点の情報でWebサポートで解決できる。一方評価が下がる内容としては、情報を見つけにくい、セルフサービスの選択肢が少ない、センター連携にばらつきがある、などが挙げられた。なおAIチャットでは必要な情報が得られず解決できないとの評価も見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星8社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。証券業界は2019年全業界平均と比べて、10評価項目中7項目で三つ星評価レベルと、ニューノーマル下でも大変高い結果となっている。
- クオリティで高評価のところは、前向きに顧客をリードでき、積極的なリスニングで顧客ニーズを捉えられる。また個々の顧客に合わせたONE to ONEで豊富な知識と共に、プロらしい自信ある対応で信頼できる。問合せチャネルに関しては、チャットサポートがわかりやすく非常に有効で、メール対応は簡潔明瞭で、なおかつ温かみとリンクの便利さもある。低評価のところは、専門用語が多く、事務的かつ機械的で、担当者ごとのばらつきが大きい場合も多い。またテキストメッセージ対応にはやや堅苦しさが見られた。
- パフォーマンスで高評価なところは、メール、チャット、電話共にレスポンスがよく、テンポよく対応できている。顧客状況に合わせた素早い対応でタイムリーに解決でき、問合せチャネルを問わず顧客満足度が高い。なおメール対応では内容が伝わりにくく時間がかかり、顧客への協力感や共感が薄く満足度が上がらないケースも見られた。