



銀行格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.36

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	3.35	3.37	3.19	3.22	3.67

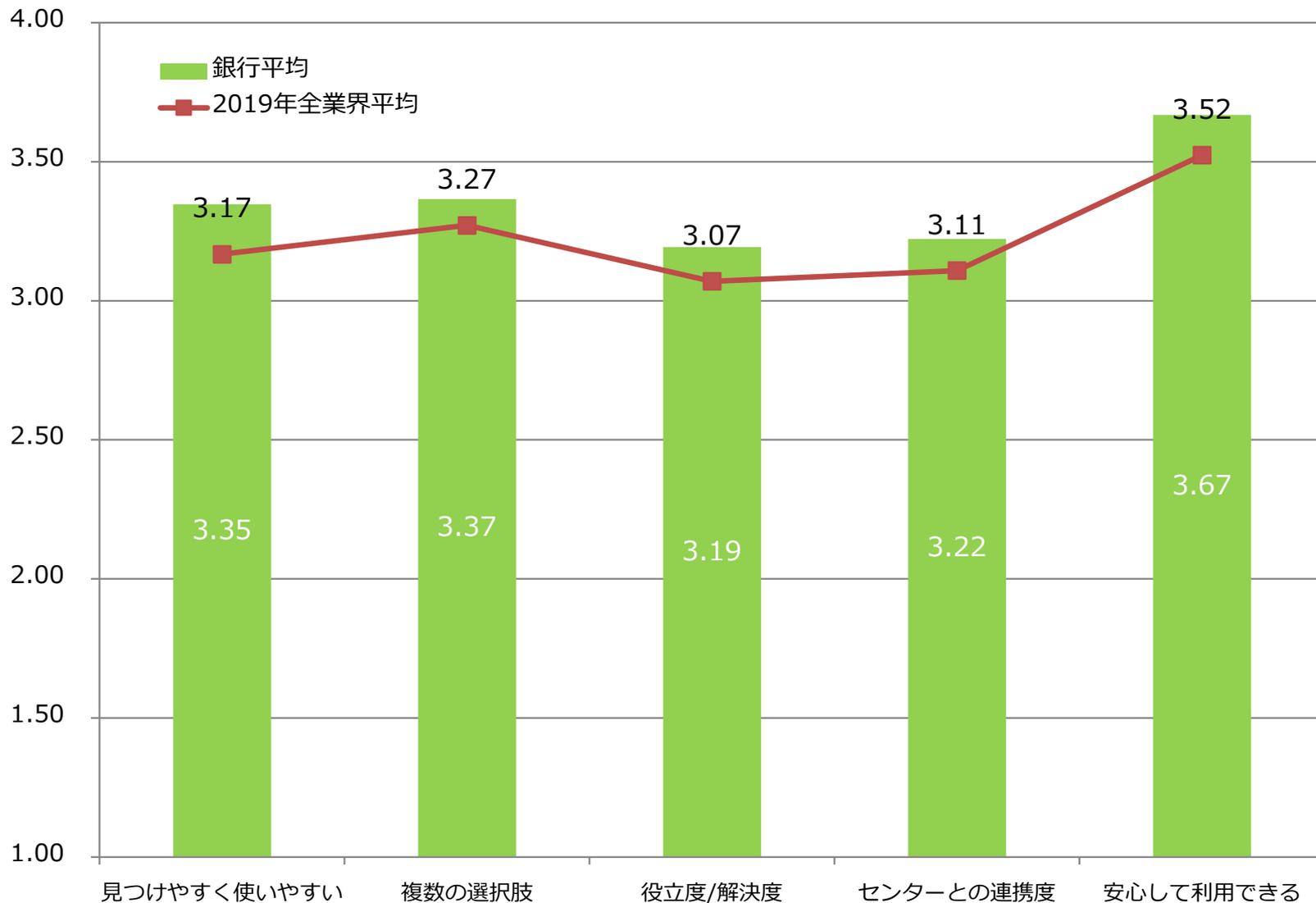
● クオリティ評価結果 業界平均 3.35

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	3.43	3.14	3.44	3.48	3.25

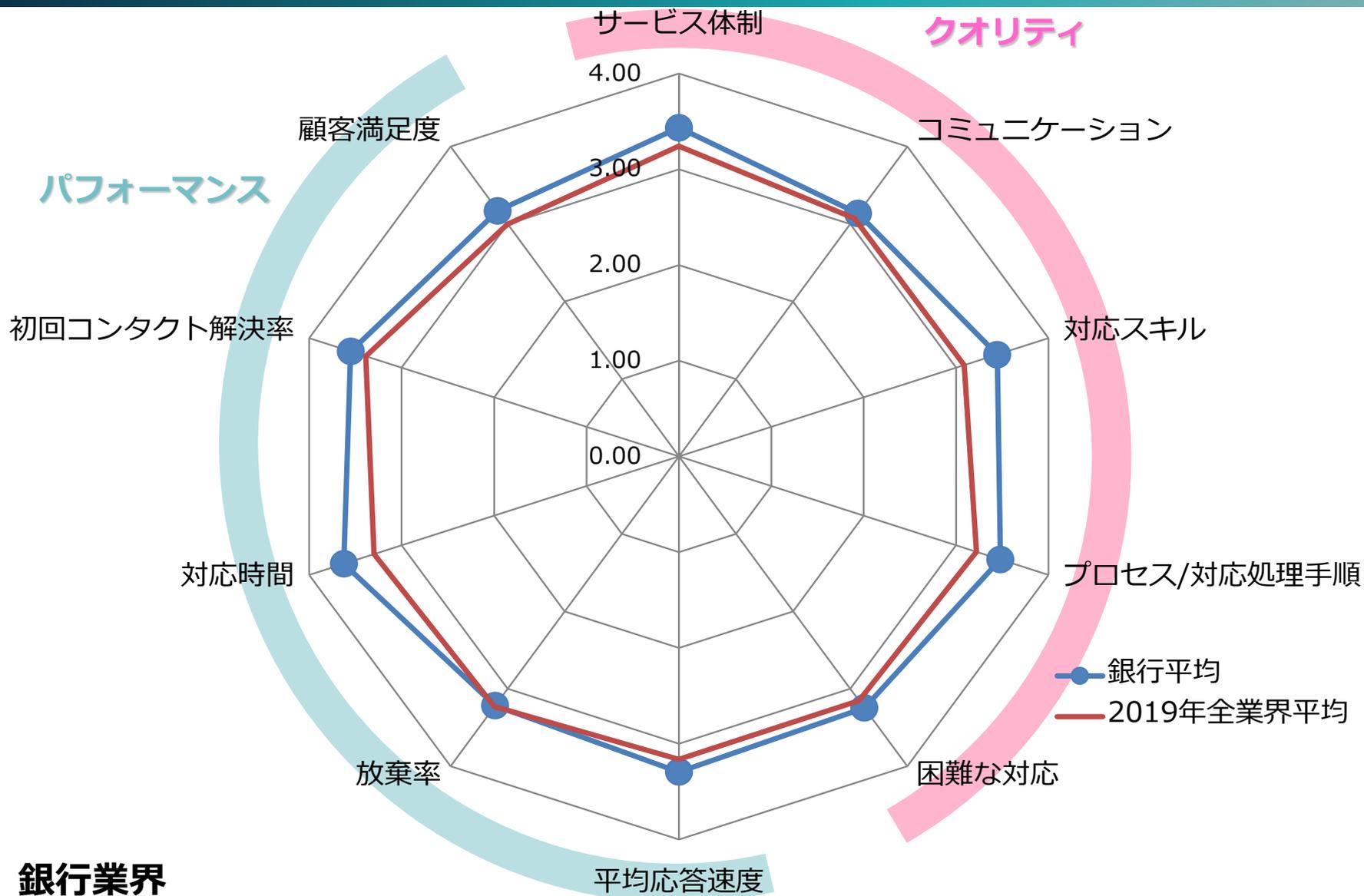
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.37

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	3.29	3.22	3.62	3.55	3.17

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6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。銀行業界は2019年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が多い。またFAQが簡潔で分かりやすく検索が充実しており、問合せ窓口とWebサポートとの連携もよい。一方低評価のところは、情報量が多く解決策を見つけにくく、FAQを検索しても見つけられず、FAQ/AIチャット(ボット)で解決できない。またWebを活用したセンター連携は薄い。チャットについては、チャットのWebリンクが効果的との評価もあったが、チャット利用に事前登録が必要で使えないケースもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星6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。銀行業界は2019年全業界平均と比べてほとんどの項目で高い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく丁寧で、積極的に顧客に合わせた対応ができる。プラスアルファの役立つ情報提供があり、担当者の知識、スキルが高く、プロらしい信頼できる対応である。低評価のところは、積極的な問いかけはなく、担当者ペースで質問しづらい。事務的、マニュアル的な対応で、距離が感じられ親近感はない。チャットについては、わかりやすく親身に支援できているところと、機械的な対応で機能しないところとが見られた。
- パフォーマンスでは、チャットはいつでもすぐにつながり、電話窓口の混雑をチャットでカバーできており、Web/チャット連携での素早い対応ができると高く評価された。また対応レスポンスがよく顧客視点で、短時間で初回コンタクト解決でき、プラスアルファの有益な情報提供があると満足度が高い。一方、電話が時間帯によってつながりにくい、IVR選択肢が多くてわかりにくい、事務的な対応で親近感がわからないところは満足度が上がらなかった。なお専門化した窓口を利用できるところは、有効なセルフヘルプと合わせて新しい形になる可能性がある。