

損害保険格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.46

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	3.45	3.38	3.47	3.67

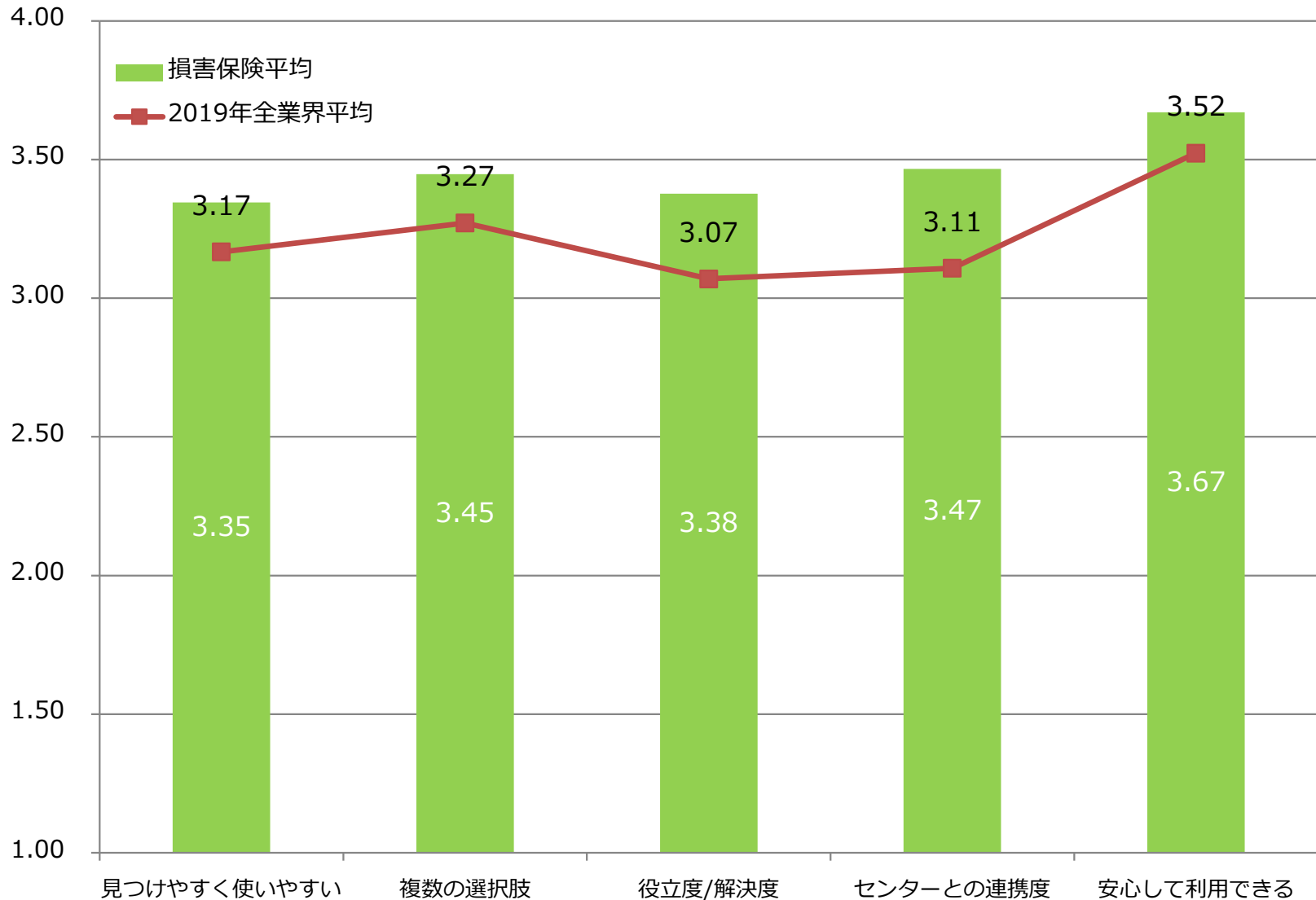
● クオリティ評価結果 業界平均 3.46

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	3.65	3.13	3.44	3.65	3.42

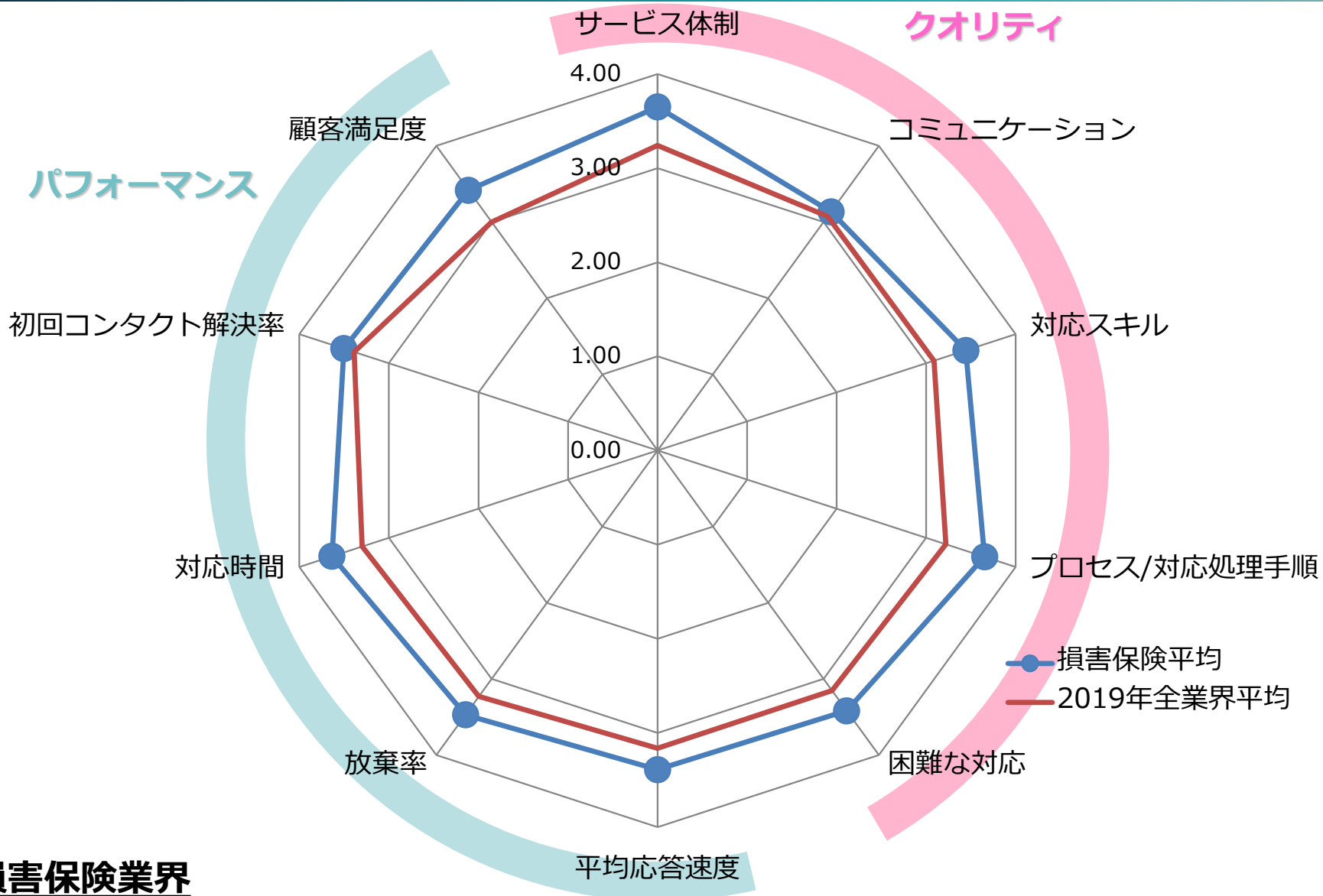
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.48

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	3.39	3.47	3.64	3.50	3.42

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。損害保険業界は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い、セルフヘルプ選択肢が豊富で、FAQやチャットが効果的に利用できる。またFAQの内容やアクセス数などの補足情報が効果的でセルフヘルプで解決でき、Webを活用したセンター連携もできる。一方低評価のところは、セルフヘルプ選択肢が少なく、FAQで解決策が見つけにくく、Webサポートでは充分解決できない。チャットボットでは十分な情報は得られず、Webを活用したセンター連携は弱い。
- 問合せ対応は、**三つ星7社、二つ星5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2019年全業界平均と比べてすべて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、前向きかつ協力的で、顧客の状況を理解して共感し、顧客のニーズを積極的に聞き取り、顧客に寄り添い個々に合わせることができる。また代替案提供など積極的なサポートで、プロらしい信頼できる対応である。低評価のところは、一問一答の対応や、確認不十分なまま一方的に話したり、担当者ごとのばらつきが見られたりする。またチャット対応のスムーズさが欠けるケースもあった。店舗誘導については、顧客ニーズに合った説明ができるところと、そうでないところとに分かれた。
- パフォーマンスでは、電話、チャット共につながりやすく、チャット、メール共に返信が早く、初回で解決できるところは高評価であった。また柔軟で臨機応変にサポートし顧客の感動が得られる対応で、また相談したいきめ細かな対応と、満足度が高いところも見られた。一方、日時によってつながりにくく、メールで何度もやり取りが発生したり、顧客に合わせた対応ができなかったりして満足度が低下したところもあった。なおチャット対応がなかったり、メール返信が遅かったりすると評価は低い傾向にある。