

クレジットカード格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.23

| 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 | 2.98 | 3.35 | 3.30 | 2.82 | 3.72 |

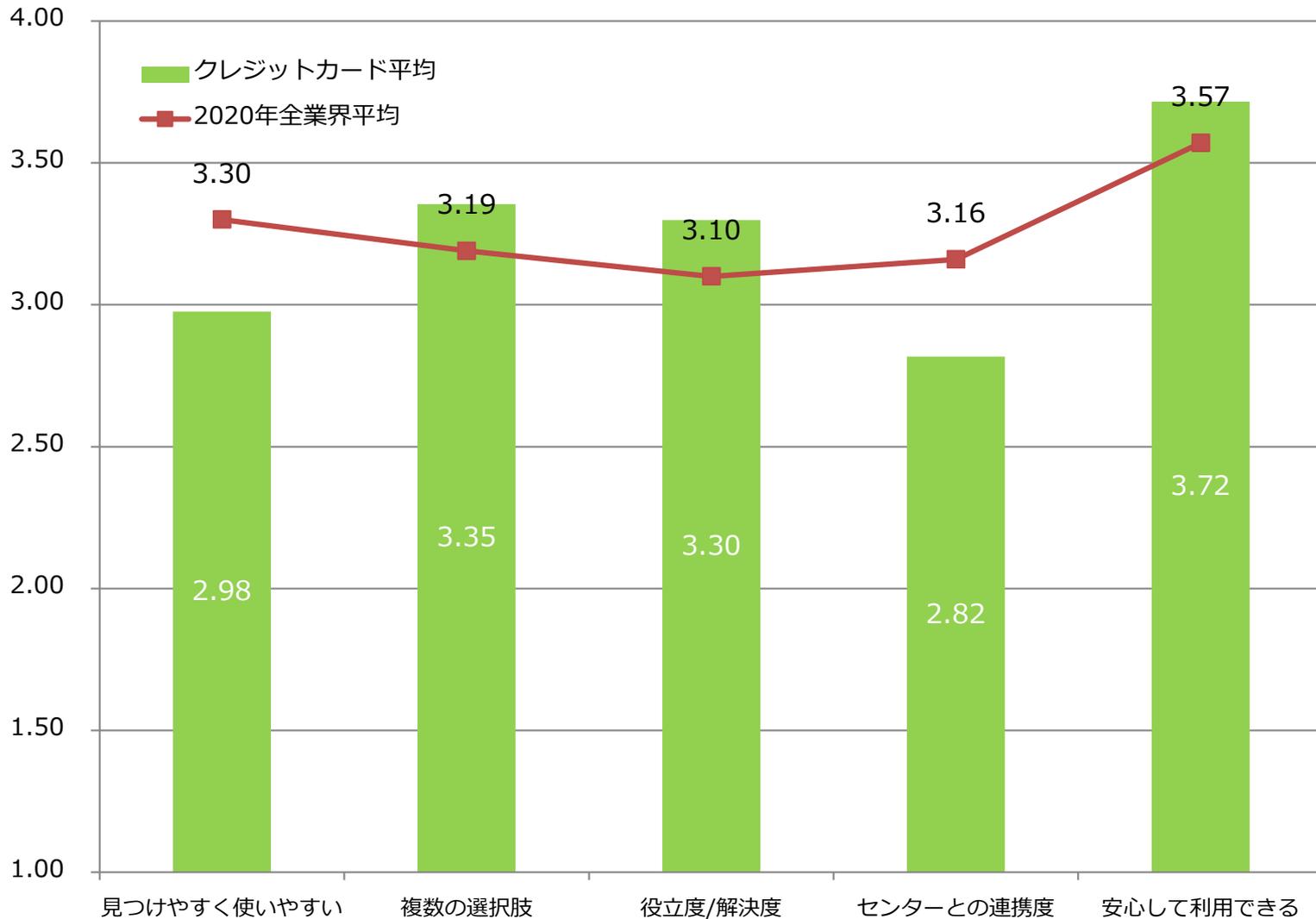
● クオリティ評価結果 業界平均 3.15

| 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 | 3.29 | 3.00 | 3.09 | 3.18 | 3.17 |

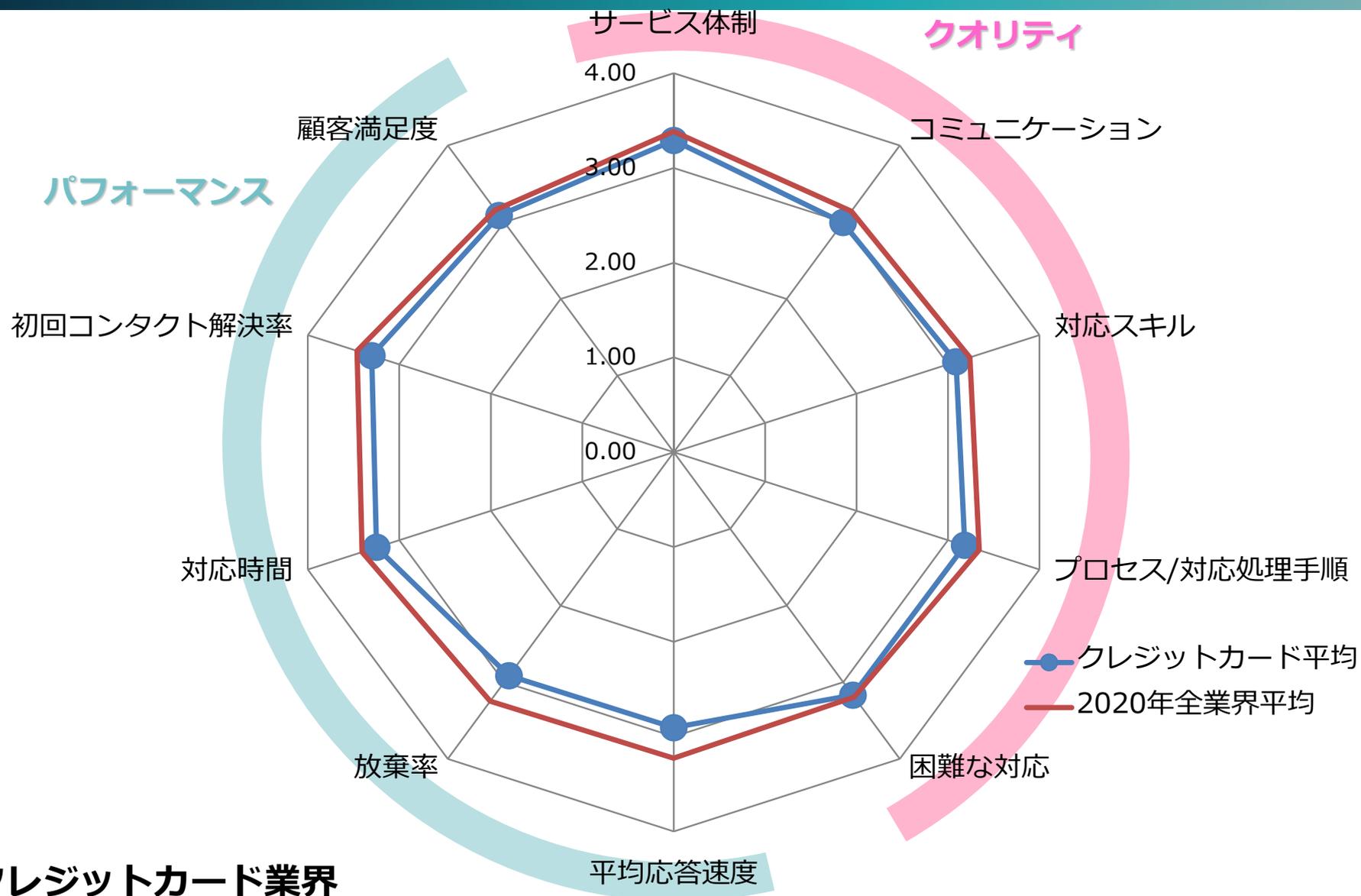
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.09

| 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 | 2.91 | 2.92 | 3.25 | 3.30 | 3.09 |

クレジットカード格付け評価の結果 (Webサポート)



クレジットカード格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星2社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。クレジットカード業界は2020年全業界平均と比べて、見つけやすく使いやすい、センターとの連携度の2項目が低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豊富で、問合せ窓口も連携よくWebを誘導できる。またセキュリティについても安心感が高い。一方低評価のところは、見つけにくく探しにくく、FAQは既存顧客向け情報が主体で新規顧客向けは不足し、また問合せ先も見つけにくい。さらに窓口担当者のWebの理解度も低く、Webと連携が充分できないところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星2社、二つ星5社、一つ星2社**という結果で、星なしは該当がなかった。クレジットカード業界は2020年全業界平均と比べて、多くの評価項目の評価が低く、特に平均応答速度と放棄率は低評価で、問合せ窓口への連絡は取りにくい傾向にある。
- クオリティで高評価のところは、顧客に合わせて前向きで柔軟に対応でき、顧客への共感もあり、自信あるプロらしい対応ができる。また各チャネル共にOne to Oneの対応ができる。低評価のところは、対応にばらつきがあるところが多く、また自信を感じられない対応や、一問一答の対応で前向きさが感じられないところ、サポート範囲が狭いところも見られた。
- パフォーマンスでは、メール含め各チャネル共にレスポンスがよく、チャットも一回のコンタクトで解決でき、顧客の話がよく聴け、的確迅速に対応できているところは評価が高い。一方評価が低いところは、IVRの階層や選択肢が多く、つながりにくくて待たされる。対応のばらつきが満足度に影響し、プラスアルファの情報はなく満足度は上がらない。またチャットは意思が伝わりにくく、対応頻度が多くなり時間がかかるところも見られた。