



銀行格付け評価の結果

● 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 | 3.54 | 3.55 | 3.39 | 3.20 | 3.59 |

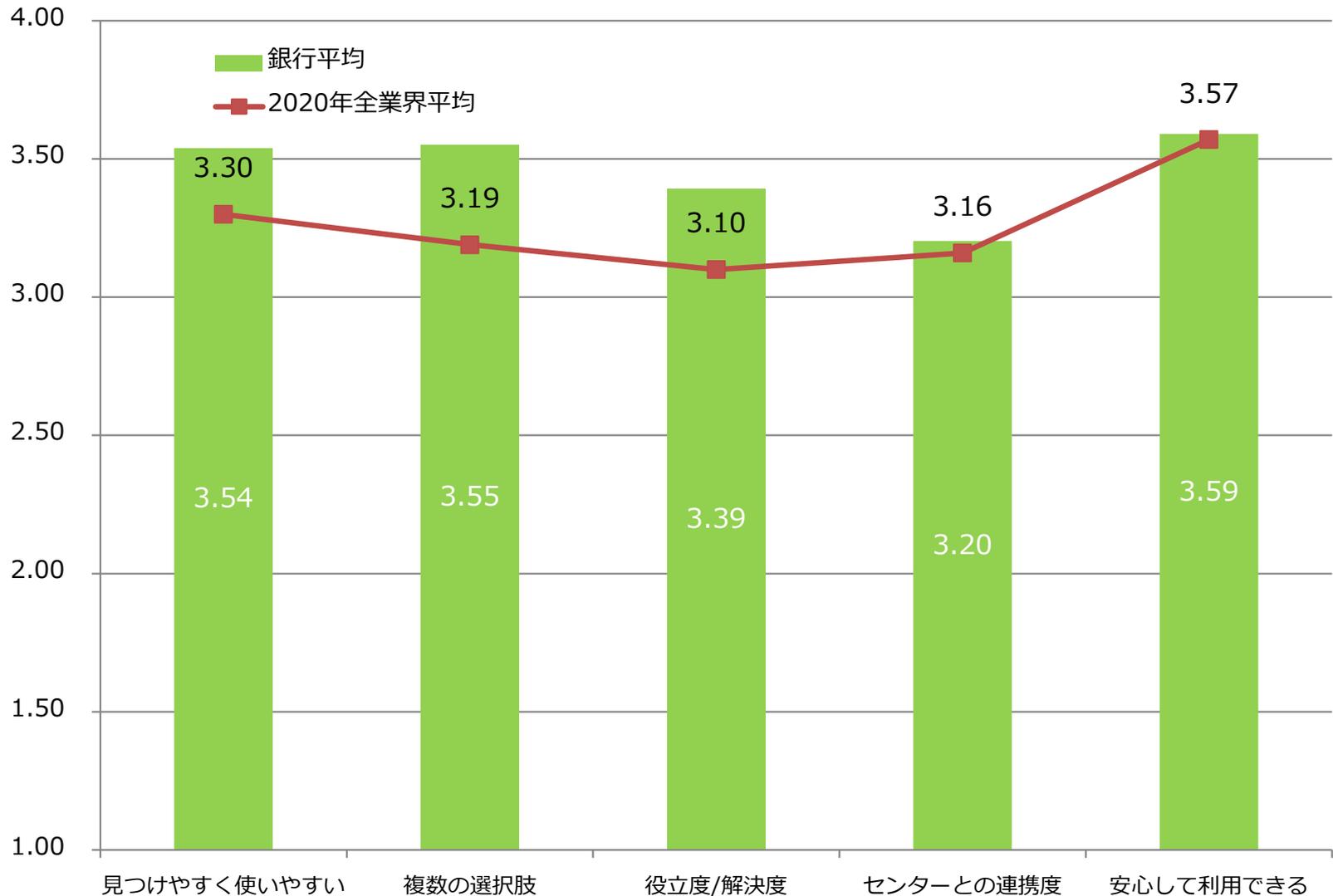
● クオリティ評価結果 業界平均 3.24

| 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 | 3.38 | 3.02 | 3.32 | 3.29 | 3.18 |

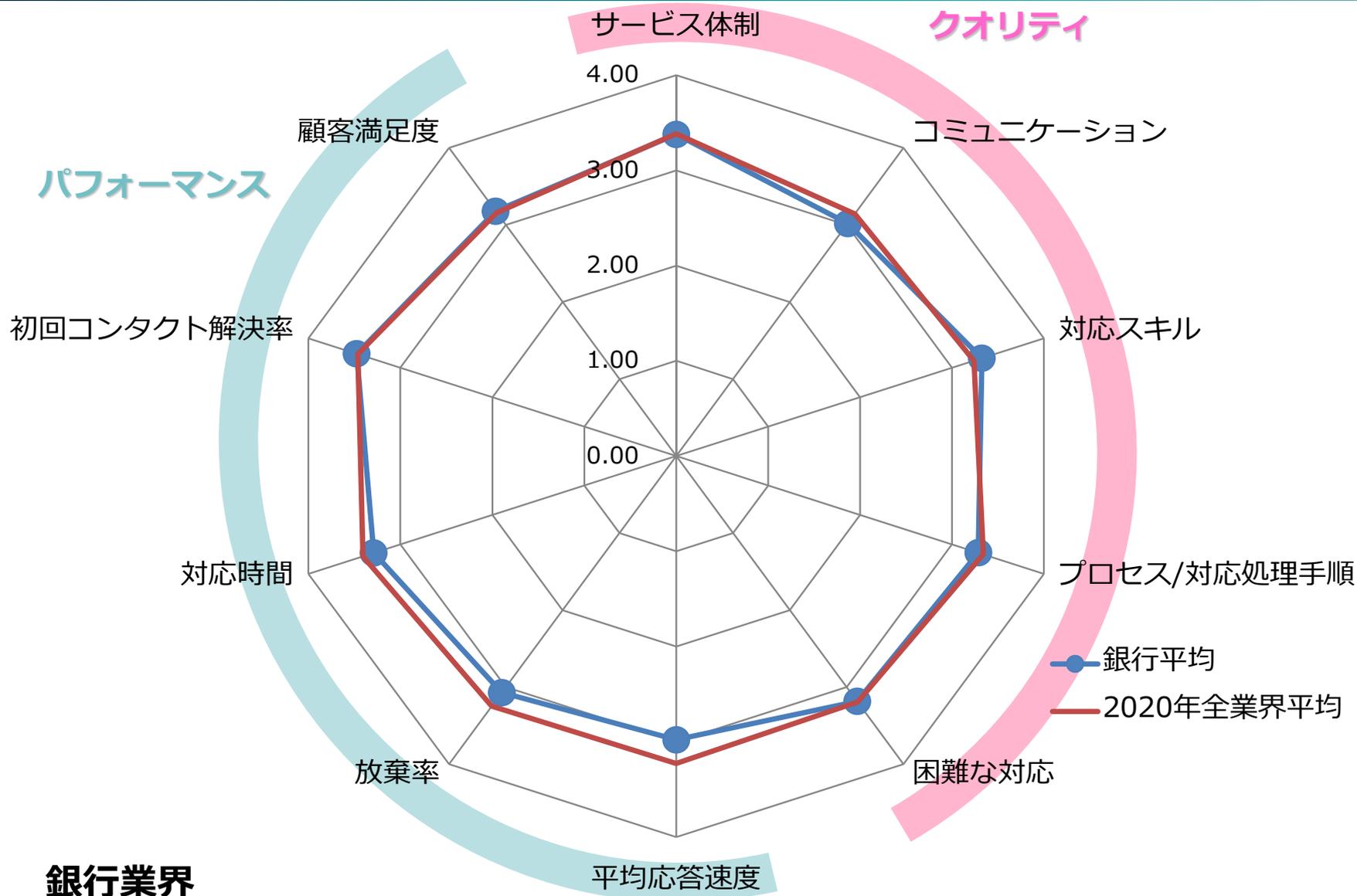
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.20

| 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 | 2.98 | 3.07 | 3.29 | 3.48 | 3.18 |

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。銀行業界は2020年全業界平均と比べて、すべての評価項目で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、セルフサポートの選択肢が多く、自己解決できる。またWebをよく理解してセンター連携の良いサポートを提供でき、チャットも使いやすい。セキュリティについても顧客に配慮がある。一方低評価のところは、情報量が多くて目的情報を見つけれない。FAQやチャットボットが使いにくく解決できない。問合せ先の情報が不十分でセンター連携が取れないところが見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星4社、二つ星7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2020年全業界平均と比べて、クオリティでは特にコミュニケーションが、パフォーマンスでは、平均応答速度、放棄率、対応時間の評価が低い。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく丁寧で共感でき、顧客の質問を把握して的確に射た対応で、プロらしい自信が感じられ信頼できる。そしてどのチャネルも一貫して前向きなサポートが受けられるところが多い。低評価のところは、一問一答のマニュアル的な対応で、顧客のニーズをつかみ切れず、顧客に柔軟に合わせることもできない。また担当者ごとのばらつきが見られる。
- パフォーマンスでは、どのチャネルもつながりやすく、レスポンスのよいチャットは使いやすく、初回コンタクトで解決できるところは評価が高い。また柔軟な対応で親近感がわき満足度が高いところも多い。一方評価が低いところは、IVRの選択肢、階層が多く、問合せ先が分かりにくく電話がつながりにくい。チャットボットでは解決されず支援サービスにも引き継がれない。有人チャットも待たされてレスポンスが悪い。またプラスアルファの情報提供がなく満足度は低下している。