

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 3.42

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	3.50	3.36	3.29	3.29	3.66

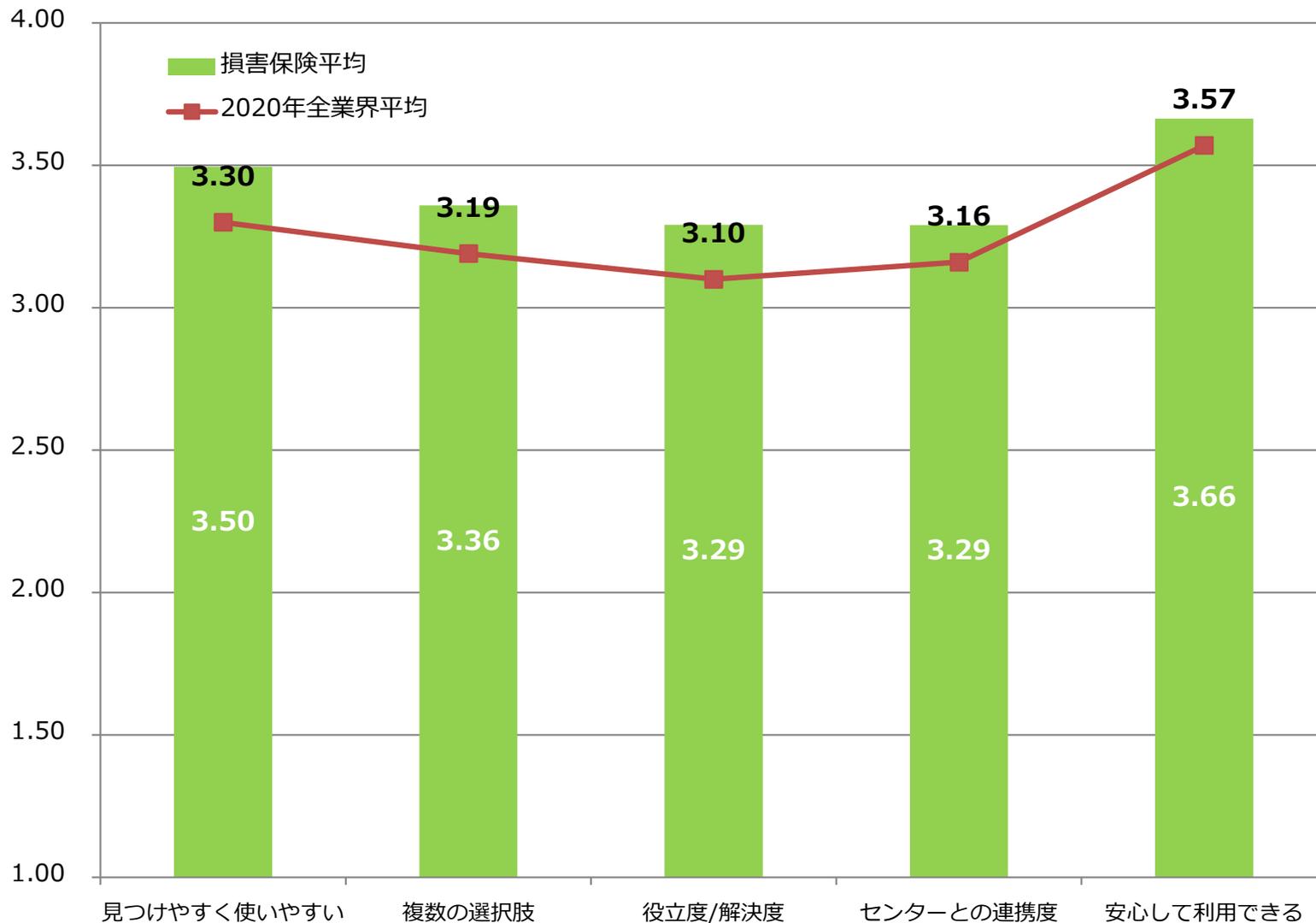
● クオリティ評価結果 業界平均 3.44

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	3.50	3.46	3.62	3.36	3.25

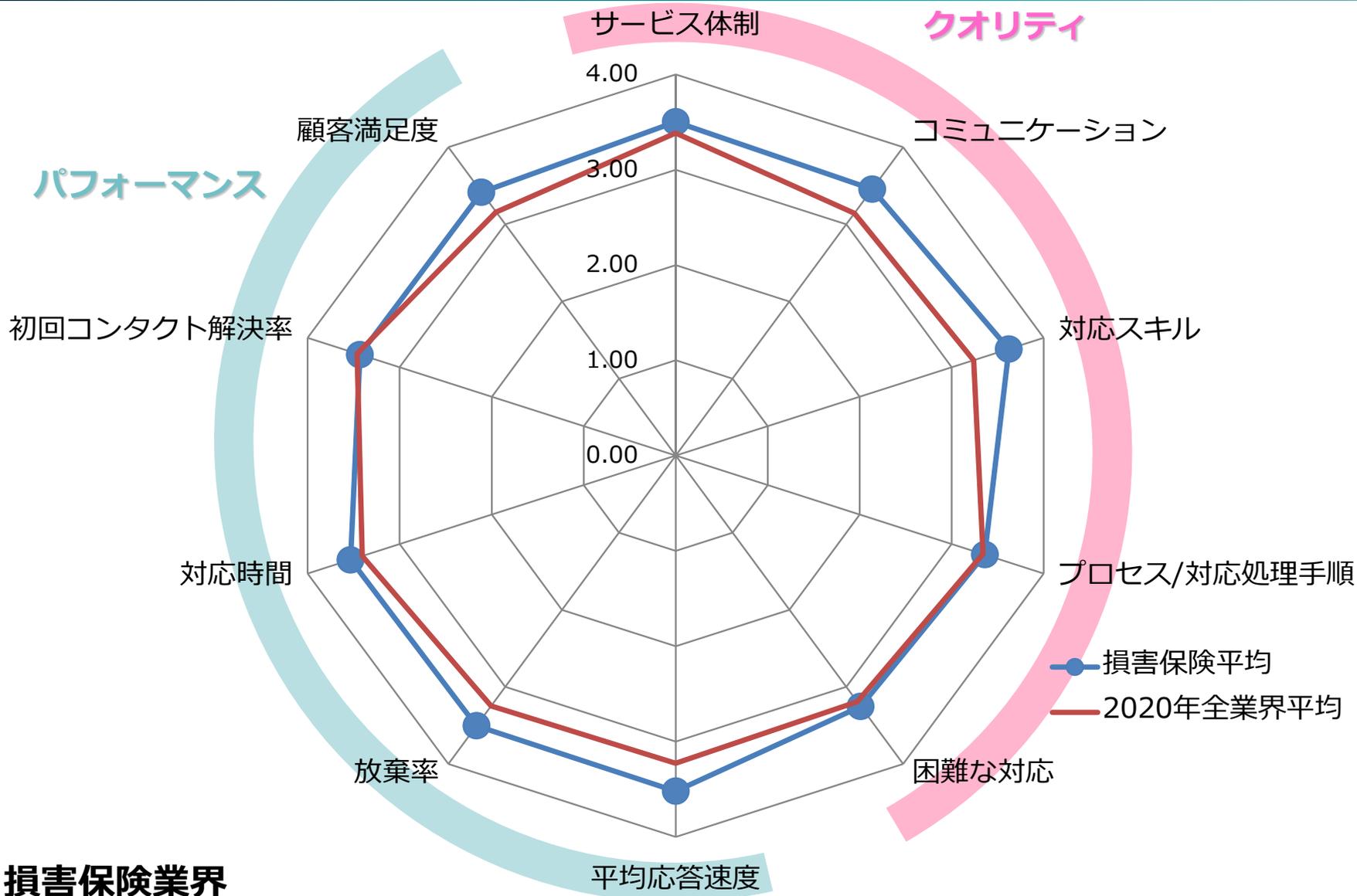
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.48

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	3.52	3.50	3.53	3.43	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9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2020年全業界平均と比べて、すべての評価項目が高評価となっている。
- 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Webで充分解決できる。またWebと連携した問合せ窓口支援ができ、チャットを活用したWebサポートも有効であった。一方低評価のところは、検索機能が弱く、情報を見つげにくく解決できない。問合せ電話番号が見つけにくく、個人情報要求が多くて問合せフォームも利用しにくい。またチャットボットから有人チャットへの連携が悪いところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星8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2020年全業界平均と比べて、ほとんどの項目で高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、顧客の話をよく聞いて信頼できるプロらしい自信ある対応ができる。問合せの背景を捉えて、顧客に合わせた対応ができる。チャンネルを問わず素早く前向きで、安心感のある対応ができる。またスムーズな代理店案内もできている。低評価のところは、一問一答で柔軟性や共感に欠け、マニュアル的、事務的な対応であったり、一方的で顧客に合わせた対応ができなかったりする。担当者ごとのばらつきが見られ、対応範囲が限られるので、問合せ窓口では解決できないケースも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャンネルを問わずつながりやすく、プラスアルファの情報提供で満足度が高い。顧客に合わせた対応で素早い解決ができ、顧客視点で満足度が高い。またチャットより電話対応の満足度が高いところも見られた。一方評価が低いところは、時間帯によってつながりにくく、また音声ガイダンスが長く選択肢が多い。聞いたことに答えるのみで対応に時間を要し、有人チャットも限定的で機械的であった。さらに代理店誘導のみで窓口では解決できないところも見られた。なおメールの返信がなく、チャットのレスポンスが悪いところもあった。