

# 生命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	3.50	3.49	3.18	3.39	3.75

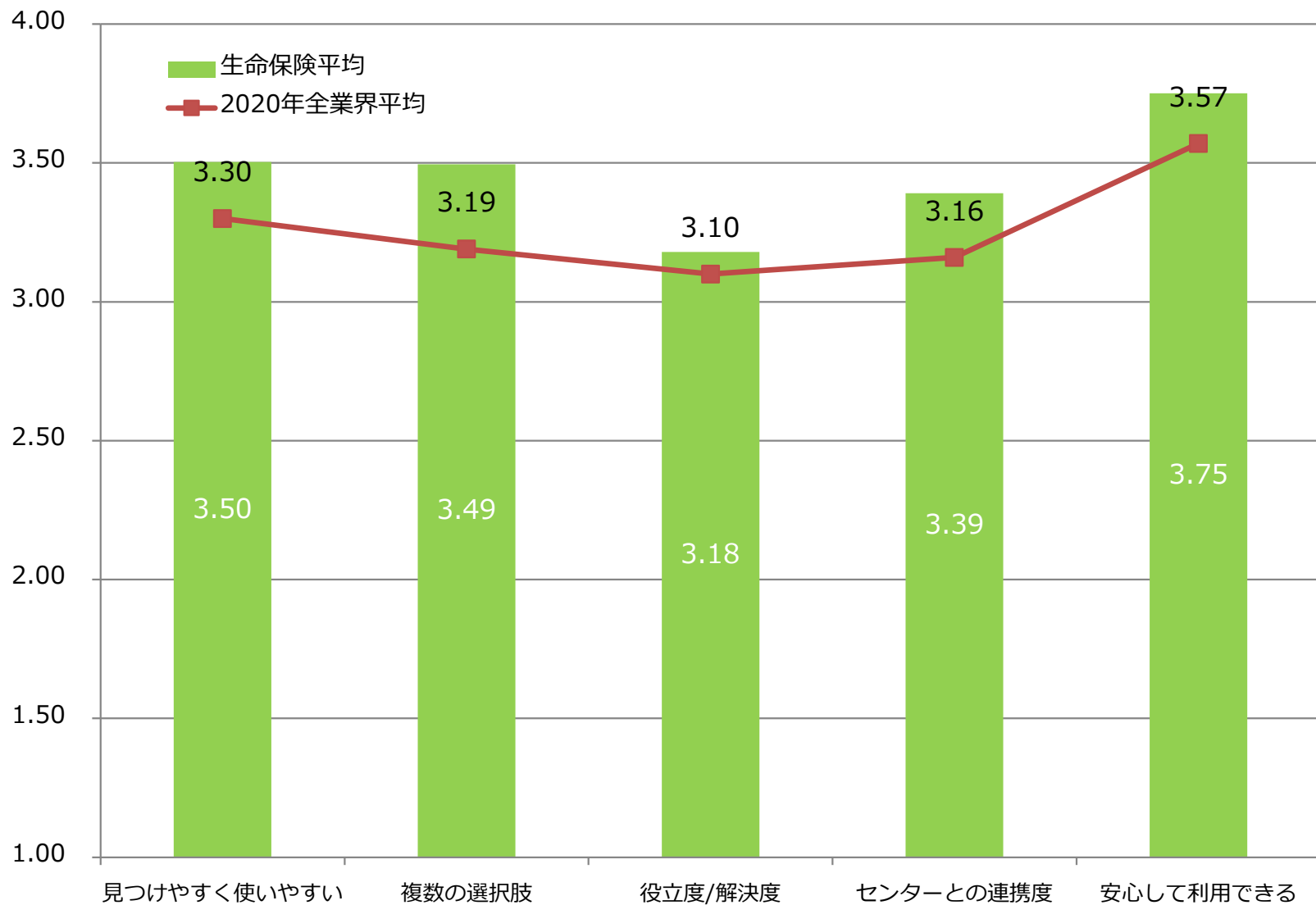
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.36

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	3.44	3.29	3.40	3.38	3.29

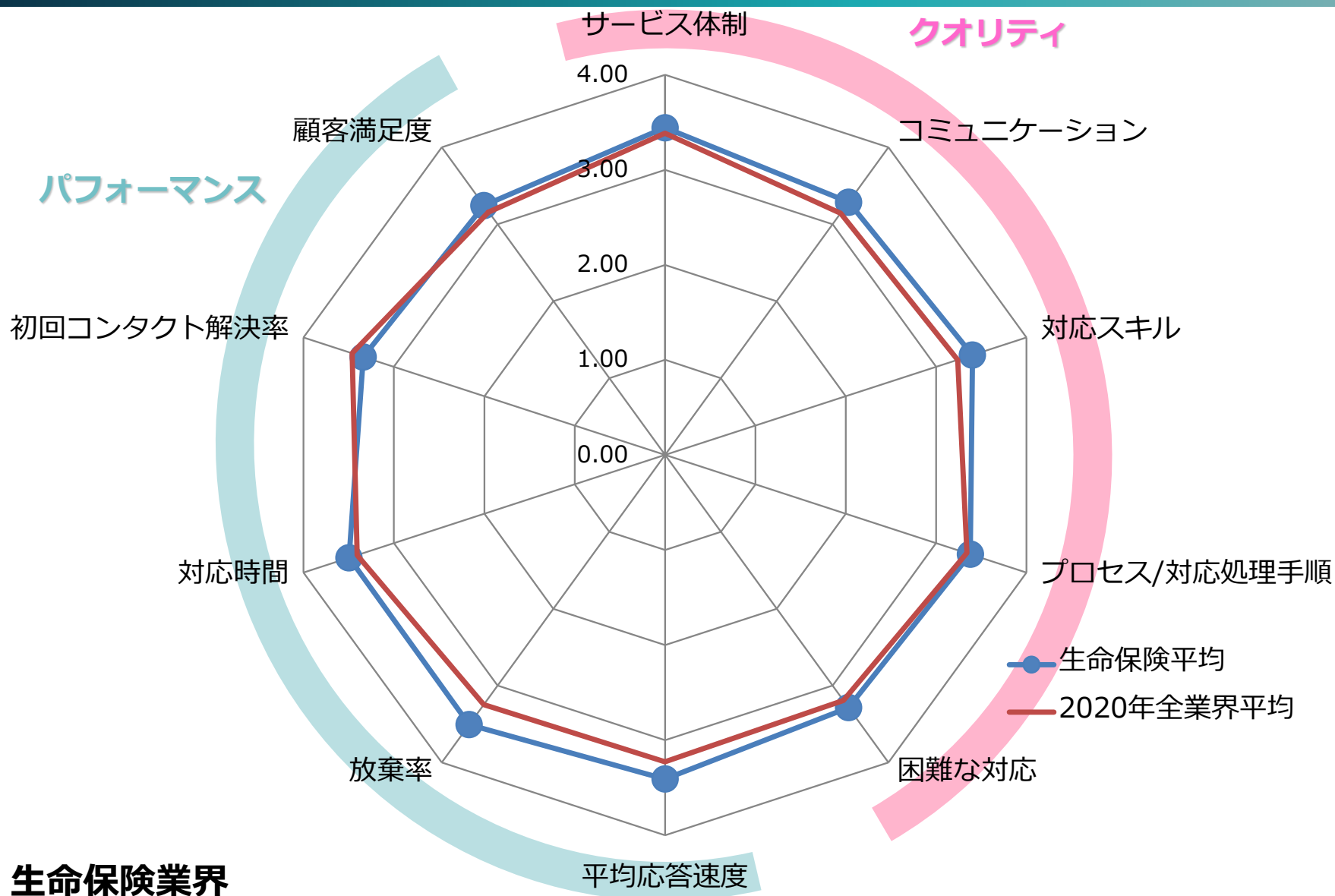
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.40

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	3.41	3.51	3.50	3.34	3.24

# 生命保険格付け評価の結果 (Webサポート)



# 生命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7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。生命保険業界は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、情報を見つけやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が豊富でシミュレーションも使いやすい。問合せ窓口はWeb内容をよく理解した対応ができ、Webサポートの延長線に問合せサポートがあるところが多く見られた。一方低評価のところは、FAQやチャットボットでは解決できないところが非常に多く、Webでは解決できず問合せが必要となった。しかし問合せ窓口情報を見つけにくいところも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星8社、二つ星6社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界は2020年全業界平均と比べて、初回コンタクト解決率を除くすべて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、顧客視点で共感を伴い、心遣いや安心感のある対応ができる。また知識豊富で親身な信頼できるプロらしい対応ができるところが多い。低評価のところは、一問一答やマニュアル対応で、担当者ごとのばらつきが見られ、顧客に合わせた対応ができていない。また対応範囲が狭く別窓口対応となり、顧客の労力を強いるところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャット、メール、電話共にレスポンスがよく、担当者につながりエスカレーションもない。顧客ニーズを捉えた素早い対応で顧客支援の満足度が高い。そして加入後も手厚いサポートが想像できた。一方評価が低いところは、時間帯によりつながりにくく、顧客視点ではない、顧客の理解が得られない対応となっている。また対応範囲が狭くて満足度が低いところも見られた。なおプラスアルファの情報提供は満足度が高くなるが、店舗販売との連携がないところや、専門担当者へのエスカレーションが必要になるところは、対応レスポンスが低下しがちで満足度を高めにくい。