



証券格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.44

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	3.41	3.54	3.16	3.40	3.70

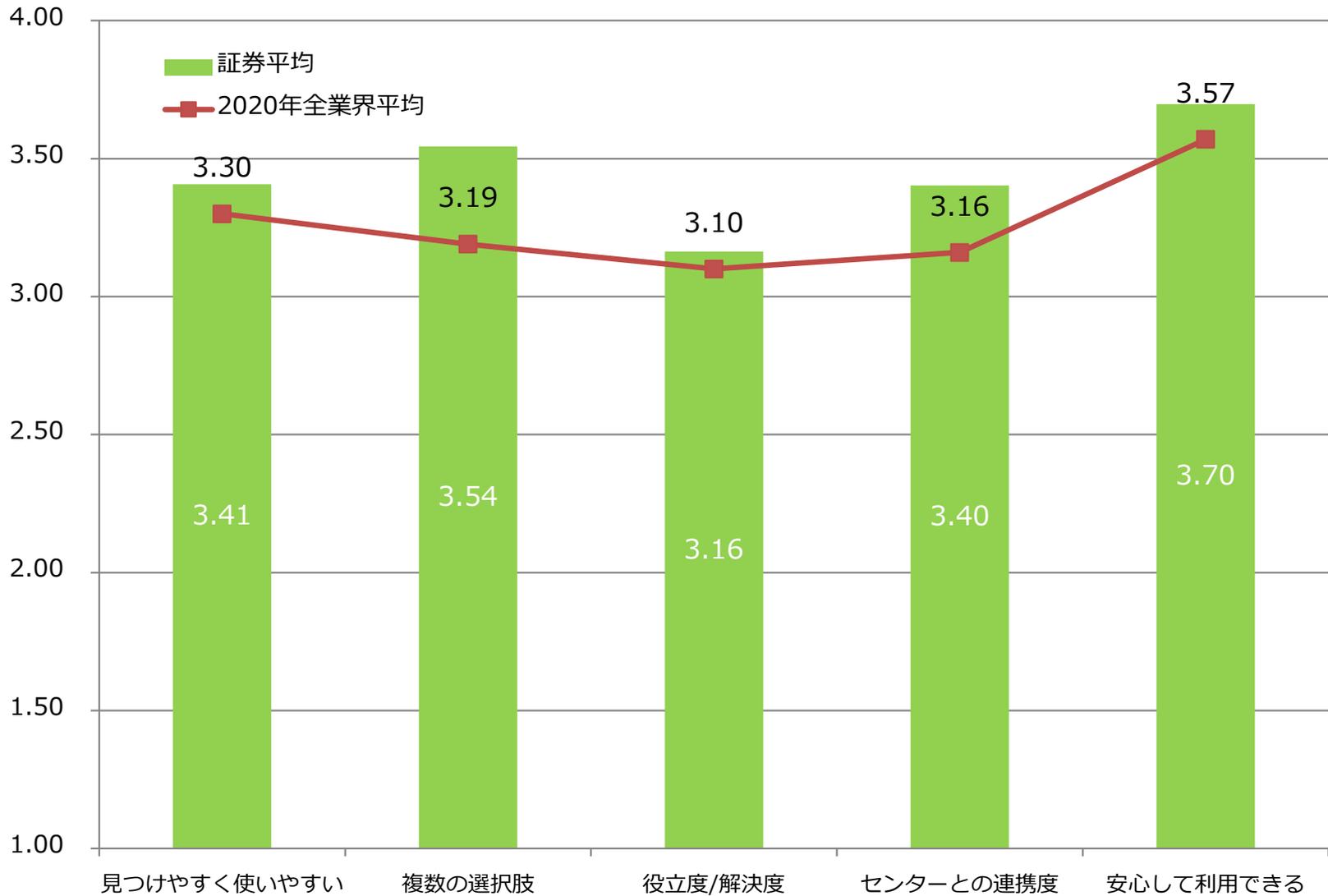
● クオリティ評価結果 業界平均 3.32

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	3.37	3.28	3.48	3.31	3.13

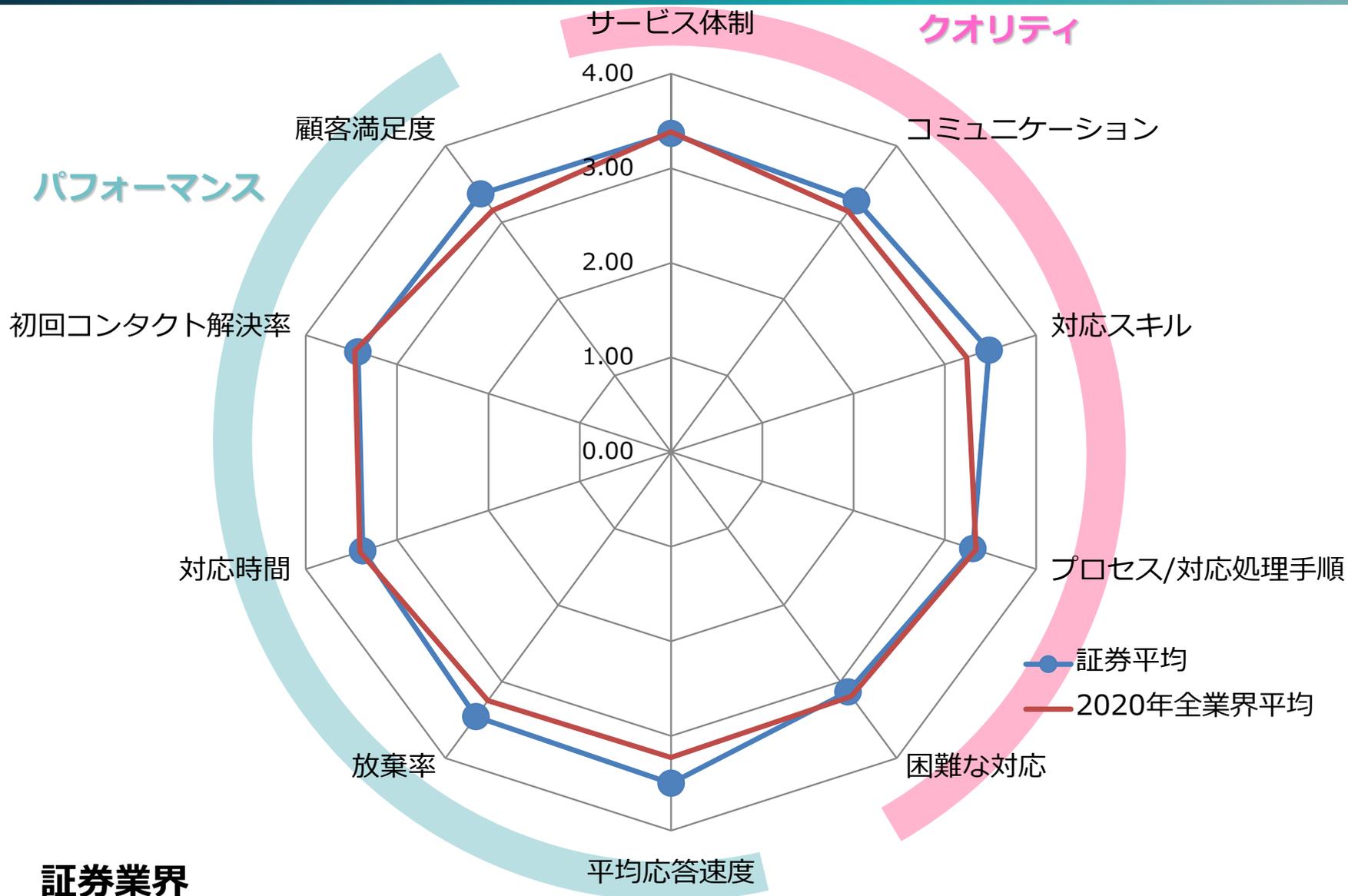
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.43

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	3.50	3.46	3.38	3.43	3.37

証券格付け評価の結果 (Webサポート)



証券格付け評価の結果 (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4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。証券業界は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、セルフヘルプ選択肢が豊富で、問合せ窓口のWeb連携がよく、顧客に安心感を与えられている。また幅広い顧客に利用でき、契約後がイメージできるサイトでよいとの評価も見られた。一方低評価のところは、チャットボット、FAQの表現が専門用語で分かりにくい、チャットボットから支援サービスにスムーズに移行できない、窓口担当者のWeb連携にばらつきがあるなどの報告が見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星8社、二つ星4社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。証券業界は2020年全業界平均と比べて、すべての項目で同等かそれ以上の高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、積極的に前向きなサポートと共感を含めた親切丁寧な対応ができる。また顧客に合わせて一緒になった対応ができ、信頼して任せることができる。さらに顧客ニーズに合った代替案の提供ができ、分かりやすく補足情報を含めた回答がよい。低評価のところは、一問一答や機械的なマニュアル対応で、情報伝達主体で顧客との関係構築が見られない。また積極性と顧客視点が欠如している対応で、共感を示せず代替案も提供できないところがあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、音声選択はないか、音声ガイダンスが分かりやすく担当者へすぐにつながる。リンク情報の提供含めてチャットのパフォーマンスがよい。保留なく初回コンタクトで解決でき、顧客ニーズに合った情報提供で満足度が高い。一方評価が低いところは、電話、チャット共に窓口につながりにくく、顧客が満足できる情報提供がない。マニュアル対応で理解するのに時間がかかり、歓迎感が薄くよい印象が残らない。またメール問合せしても受付完了メールが届かないところもあった。