

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 3.49

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	3.47	3.48	3.46	3.27	3.79

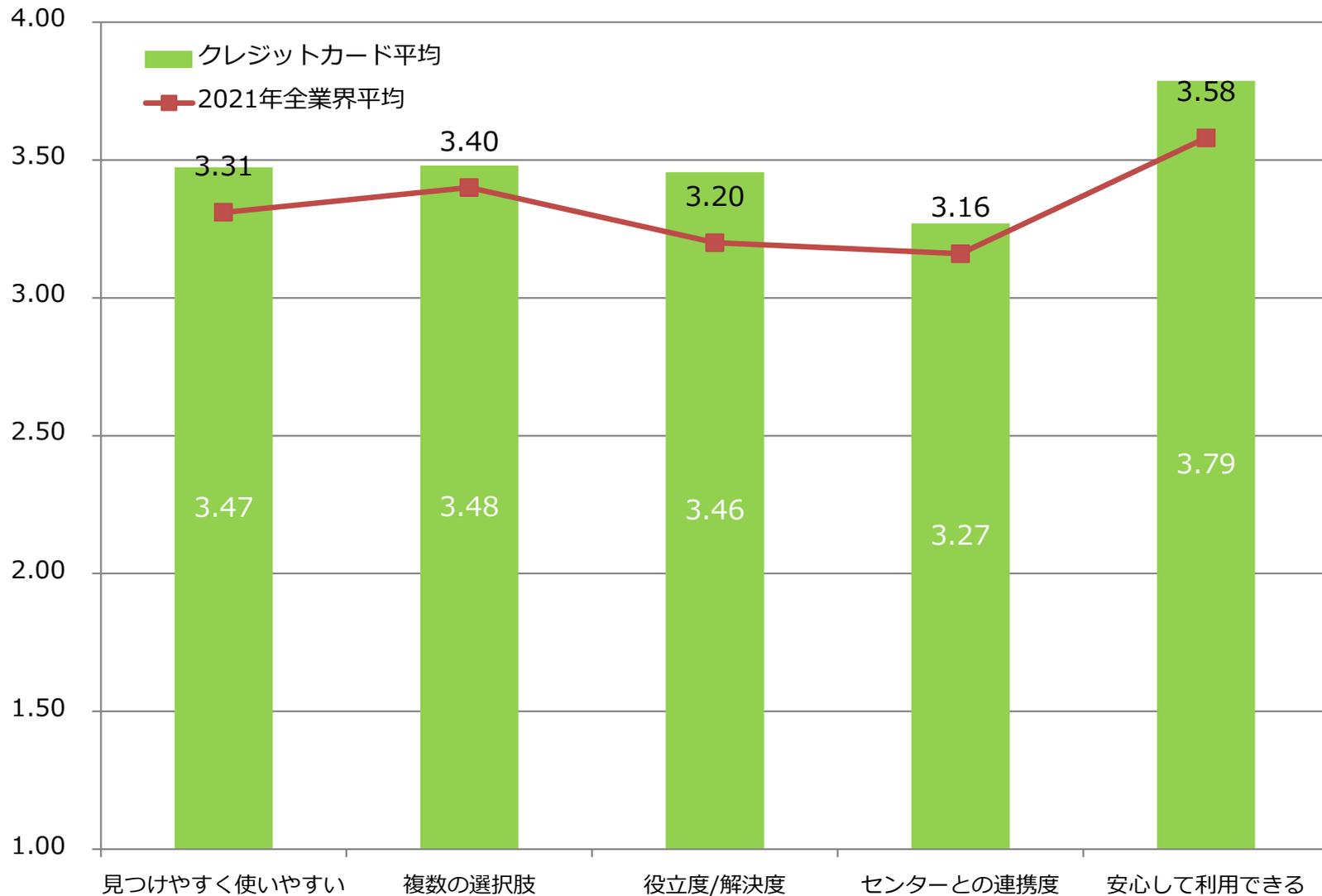
● クオリティ評価結果 業界平均 3.31

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	3.42	3.18	3.33	3.25	3.35

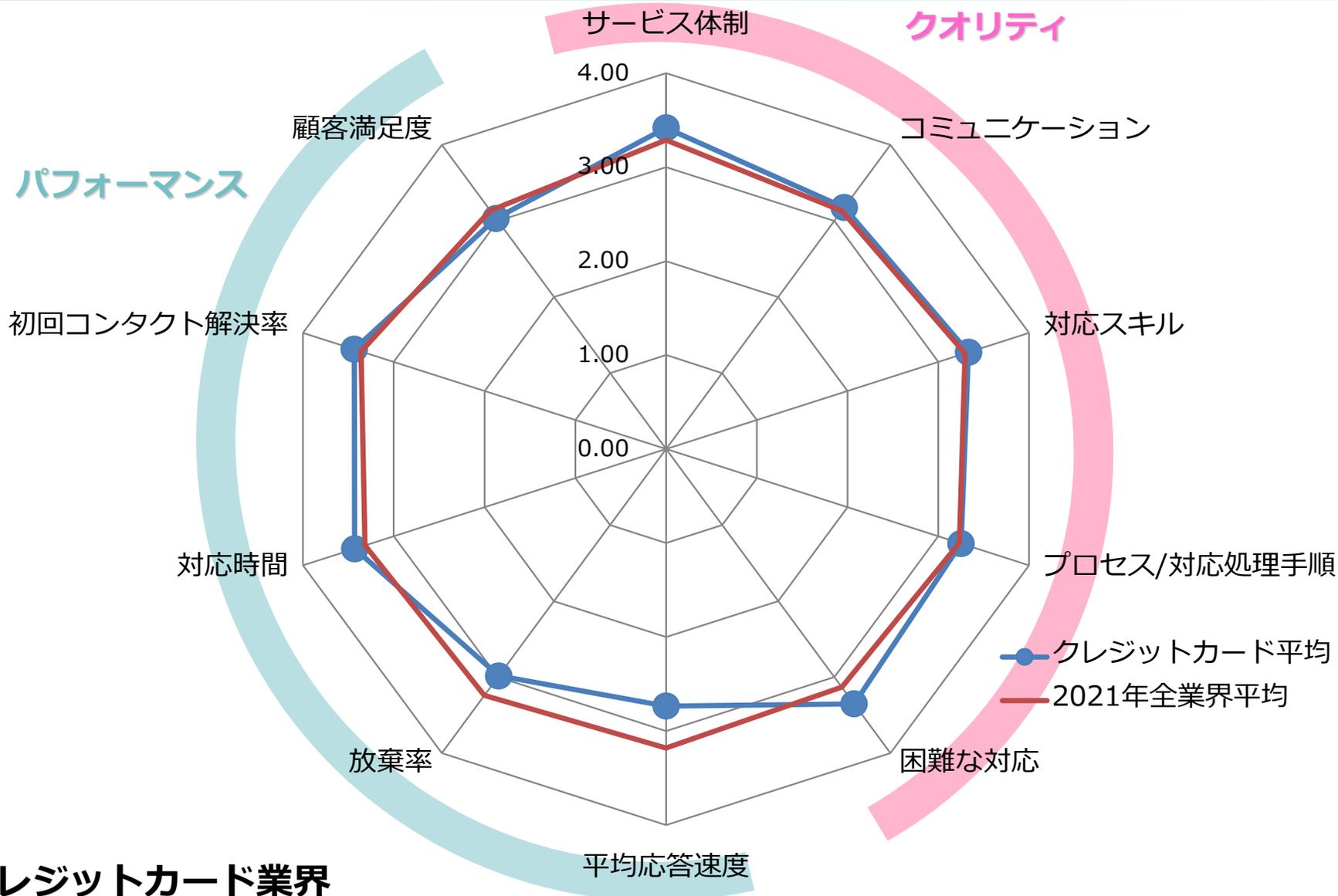
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.12

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	2.73	2.98	3.43	3.44	3.03

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7社、二つ星3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2021年全業界平均と比べて、すべての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、セルフヘルプが充実し必要情報が素早く得られる。どのページからも問合せしやすく、Webページからチャットサポートをすぐに利用できる。問合せ窓口はWebを活用したサポートができ、セキュリティ対策もしっかりしていて安心できる。一方低評価のところは情報を探すのに手間がかかり、チャットボットやFAQで情報が見つけられない。また問合せ先が分かりにくく、Web連携の低い対応が見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星3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。クレジットカード業界は2021年全業界平均と比べて、クオリティの各項目は高評価だが、平均応答速度、放棄率、顧客満足度は低評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズに寄り添った対応で、顧客に共感し有意義な情報提供ができる。顧客に合わせて会話をリードでき、プロらしい自信ある対応で、安心して何でも相談でき契約後のサポートが期待できる。低評価のところは、一問一答でニーズ把握のない事務的な対応で、マニュアル的で自信が感じられない。担当者ペースで説明が進んだり、担当者ごとのばらつきが大きかったりする。またチャットサポートで機械的な対応も見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、問合せサポートの選択肢が豊富で、レスポンスよく説明が分かりやすく、短時間かつ初回コンタクトで解決できる。顧客に寄り添う誠実な対応で満足度が高く、カード付帯サービスの説明も分かりやすかった。一方評価が低いところは、音声ガイダンスが長く、IVR選択肢が多くて分かりにくい。電話、チャットがつながりにくく、メール返信が遅い。問合せ窓口が細分化されているので利用しにくく、プラスアルファの情報提供などはなく、顧客ニーズへの対応が薄いので満足度が低い。