



# 銀行格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.48

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	3.51	3.50	3.32	3.27	3.79

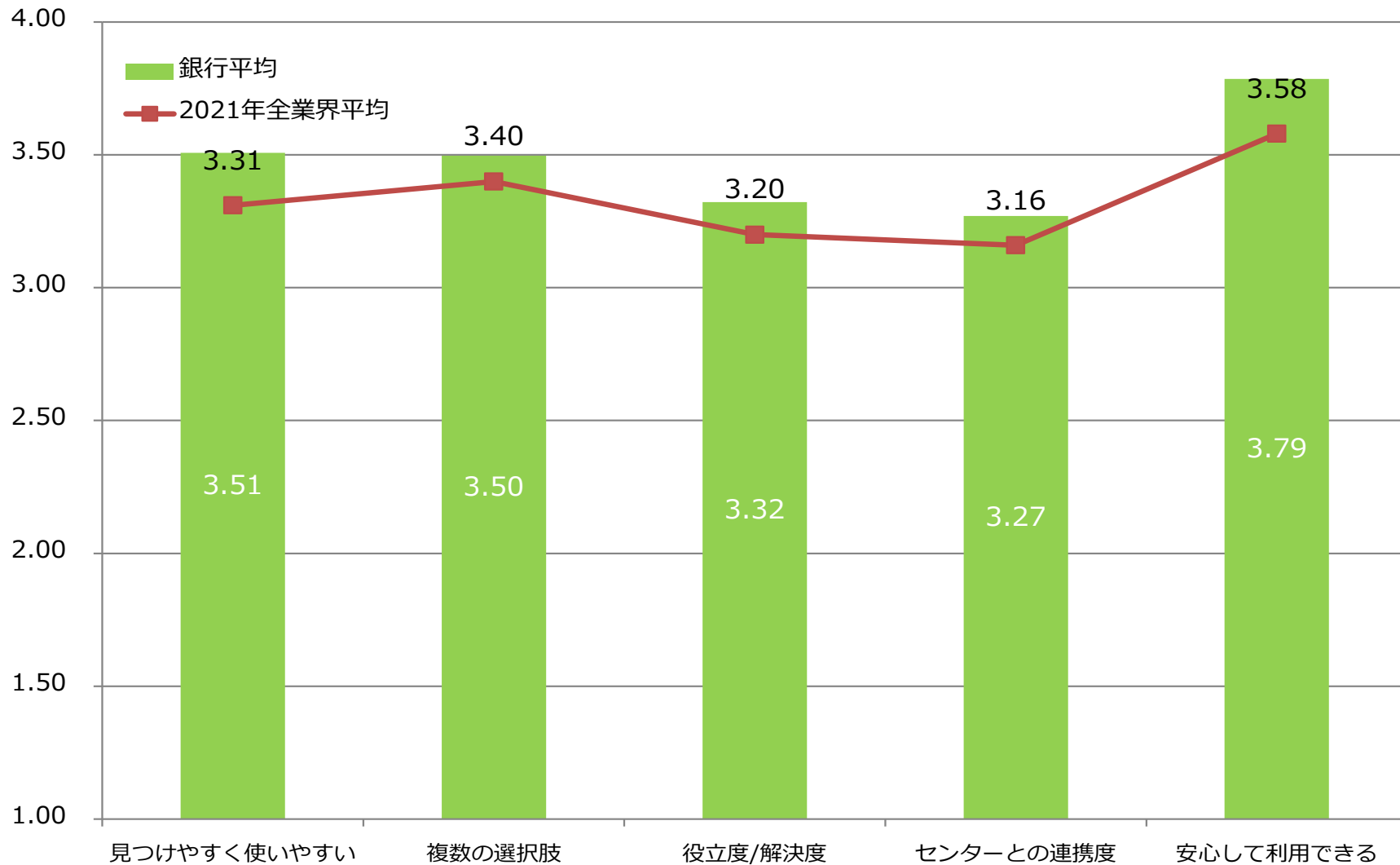
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.33

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	3.51	3.13	3.36	3.35	3.32

## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.33

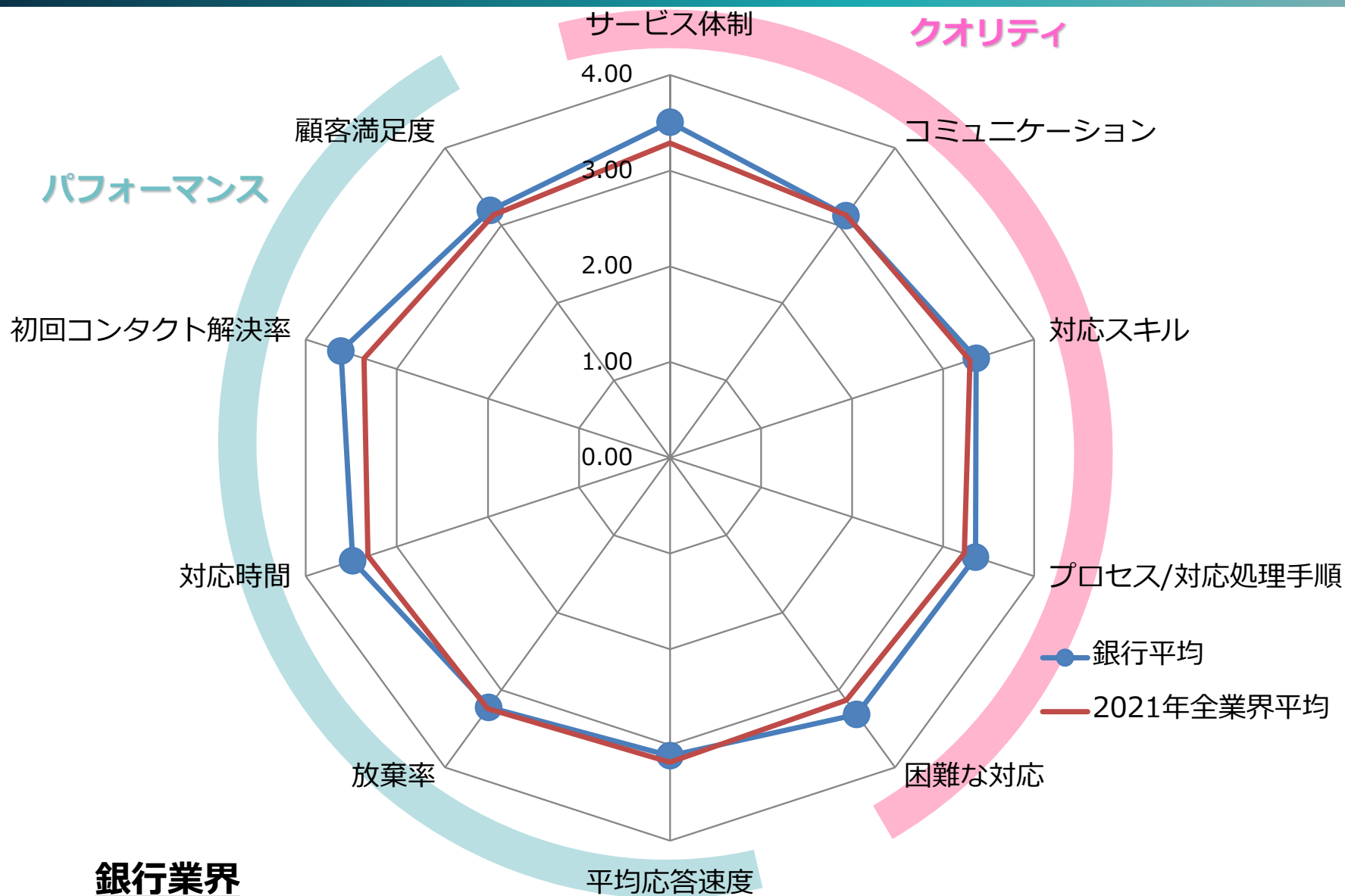
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.11	3.22	3.48	3.61	3.20

# 銀行格付け評価の結果 (Webサポート)



**銀行業界**

# 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9社、二つ星6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2021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、知りたいことがすぐに確認でき利用しやすい。セルフヘルプ選択肢も豊富で、FAQでも十分な情報が得られる。支援サービスへの連携もスムーズで、Webやアプリを活用しサポート提供している。顧客視点のセキュリティガイドや注意喚起など、安心して利用できる。一方低評価のところは、情報が多く探しづらい。セルフヘルプ選択肢が少なかったり、FAQやチャットボットでは十分な情報が得られなかったりと解決に至らない。
- 問合せ対応は、**三つ星5社、二つ星10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2021年全業界平均と比べて高い傾向にあり、クオリティではサービス体制、パフォーマンスでは初回コンタクト解決率が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく落ち着きがあり、前向きな姿勢で対応している。電話、チャットとOne to Oneのサポートを提供し、知識が豊富で信頼を得られておりプロらしい。問合せの背景や質問の意図をくみ取り、歩調を合わせてリードしているので一体感を築けている。低評価のところは、一問一答の対応で顧客のニーズにフォーカスできていない。形式的な説明で、担当者のペースで進める傾向があり、消極的な対応にとどまっている。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話、チャットと担当者につながりやすく、スピーディに対応できている。顧客のニーズに合った的確な回答で、代替案もあり柔軟に解決できている。サービスや商品について精通し、短い時間で期待以上の情報を提供しているため満足度も高い。一方低評価のところは、担当者につながるまで長く待たされたり、チャットの返事が遅かったりとスピード感に欠ける。待たせたことへの配慮がなく質問に回答するまでで、顧客にとって十分な解決にはならず満足度は低下している。