

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 3.52

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	3.65	3.40	3.30	3.45	3.78

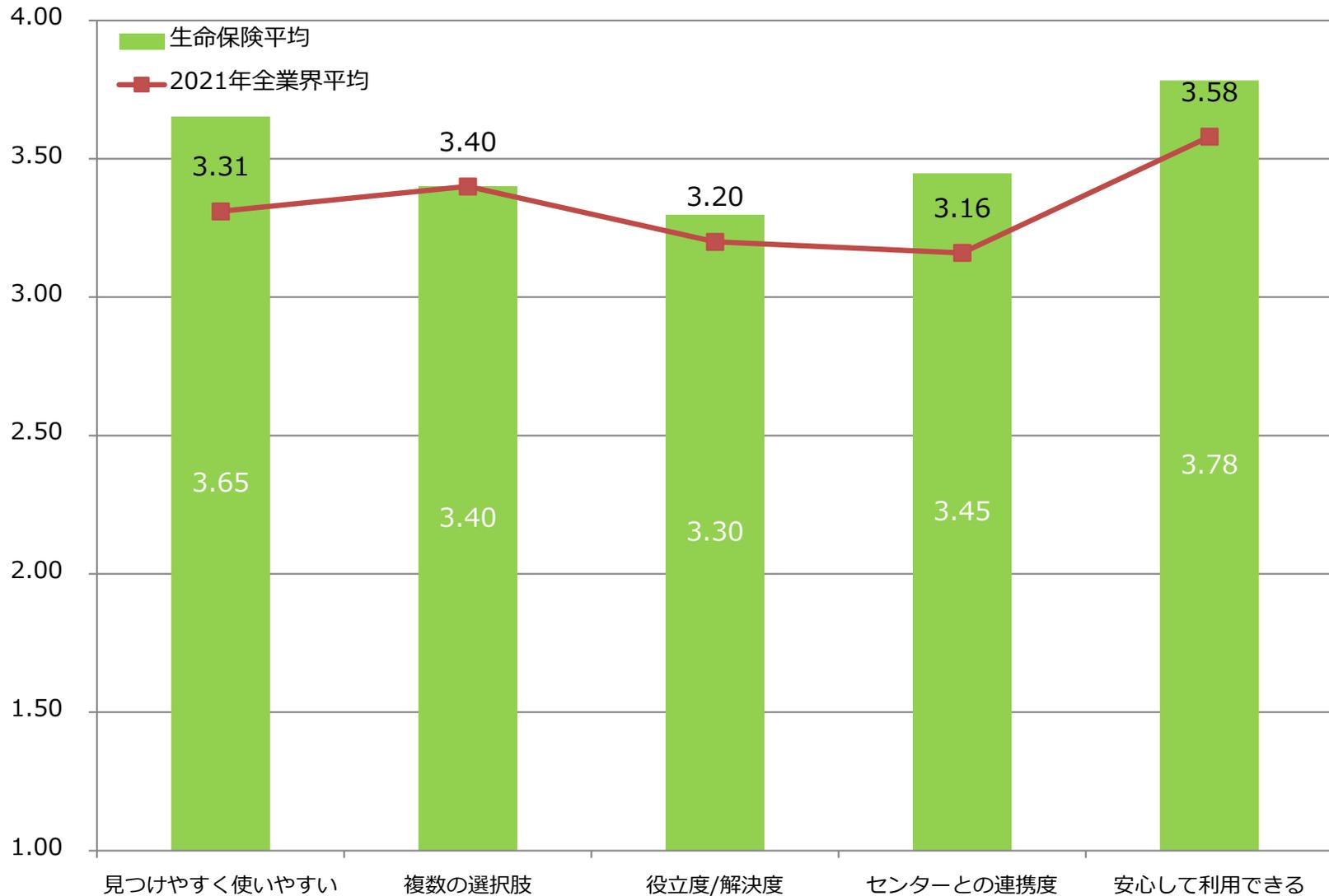
● クオリティ評価結果 業界平均 3.34

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	3.46	3.22	3.34	3.39	3.26

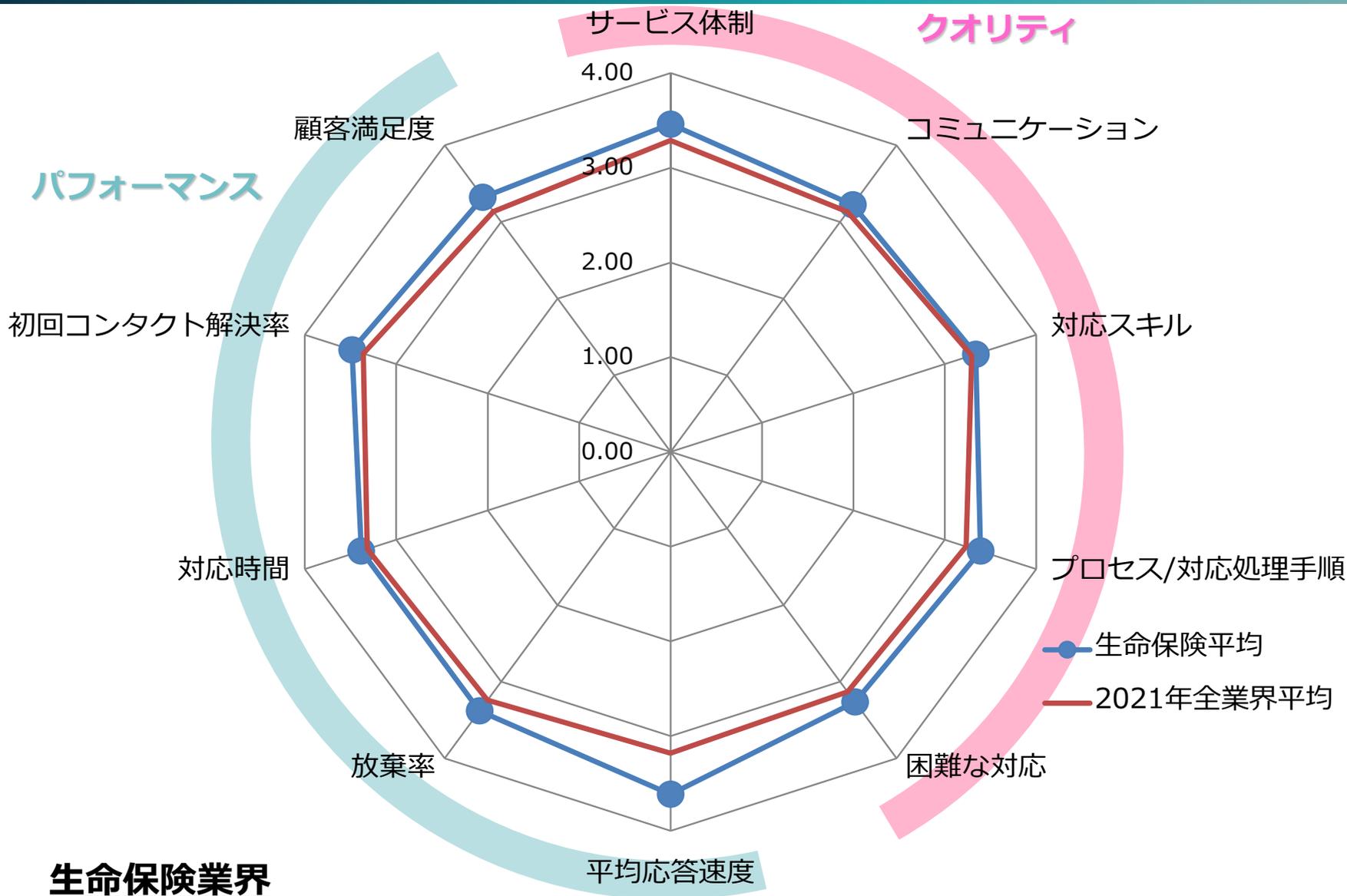
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.44

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	3.62	3.38	3.38	3.48	3.32

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10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。生命保険業界は2021年全業界平均と比べて高い傾向にあり、見つけやすく使いやすいは大きく上回っている。
- Webサポートで高評価のところは、シンプルな構成で目的の情報を見つけやすく、直感的に利用できるコンテンツが豊富である。保険選びの参考となる情報が充実しており、保障内容も分かりやすい。センターとの連携度も高く、Webを効果的に活用したサポートを提供し商品への関心を高めている。低評価のところは、商品案内が概要のみで具体的な情報が見つからない。自己解決できるセルフヘルプ選択肢が少なく、Webだけでは解決しにくい。
- 問合せ対応は、**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2021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おり、特にパフォーマンスの平均応答速度は大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、チャネル問わず一貫して敬意があり前向きな姿勢でサポートしている。随所に寄り添いがありチャットでも温かさが伝わり親切で明るい。顧客のニーズや質問の意図を把握したうえで情報提供しているので、一体感も築けている。一方低評価のところは、一問一答で会話が進まず、説明も曖昧で形式的な対応が見られた。担当者によっては知識が不足し共感も弱く事務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、チャット共につながりやすく、顧客が知りたい情報をスピーディに提供できている。顧客ニーズに基づいたアドバイスや提案があり、相談しながら理解を深めることができ臨機応変な対応で満足度も高い。低評価のところは、時間帯によりつながりにくく、つながったあとは早々に折り返しとなり解決に至らない。消極的で情報提供に時間がかかり、Webのイメージとギャップがあるところも見られ満足度は低下している。