



# 証券格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.58

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	3.66	3.54	3.44	3.52	3.73

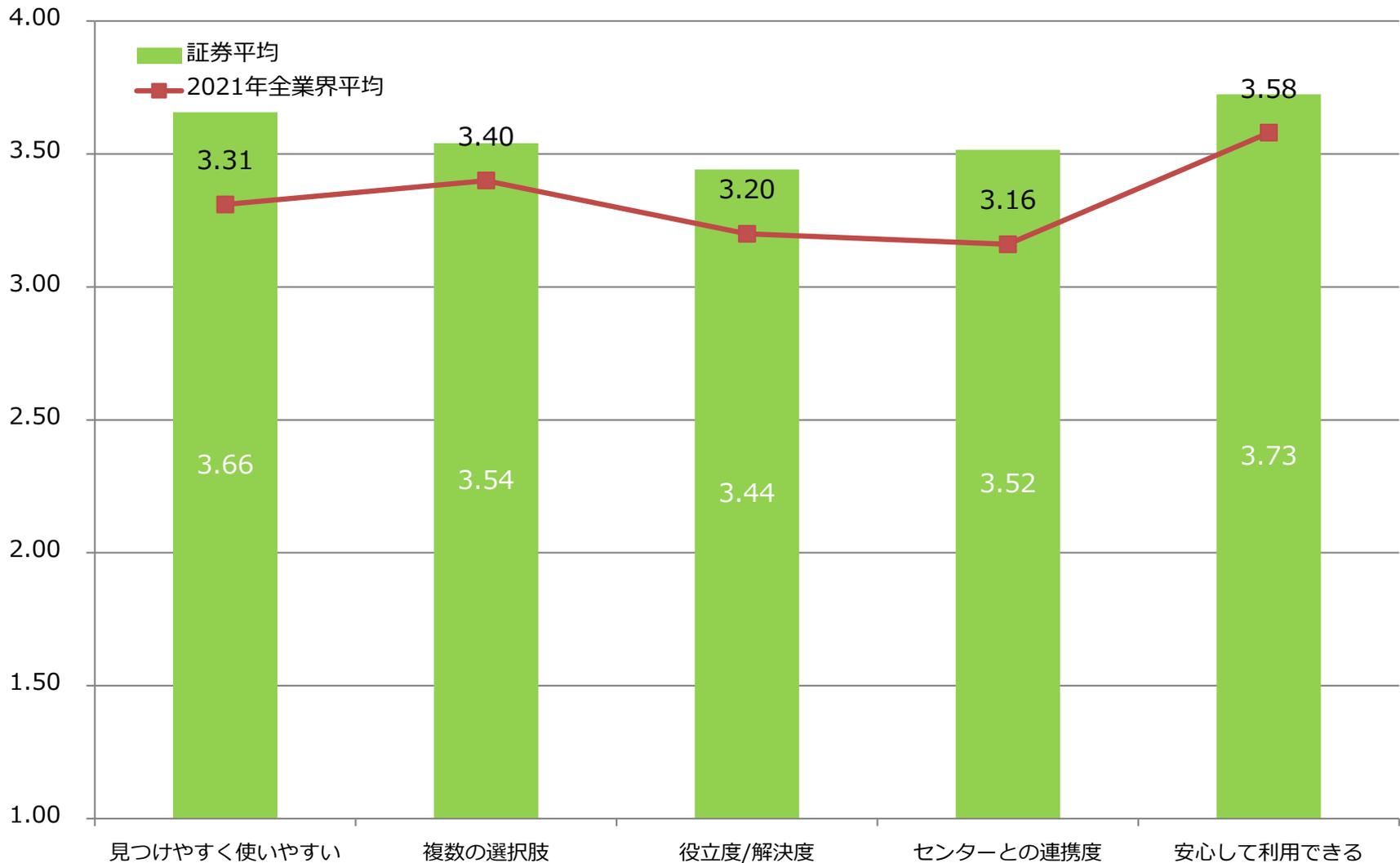
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.50

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	3.64	3.48	3.41	3.56	3.42

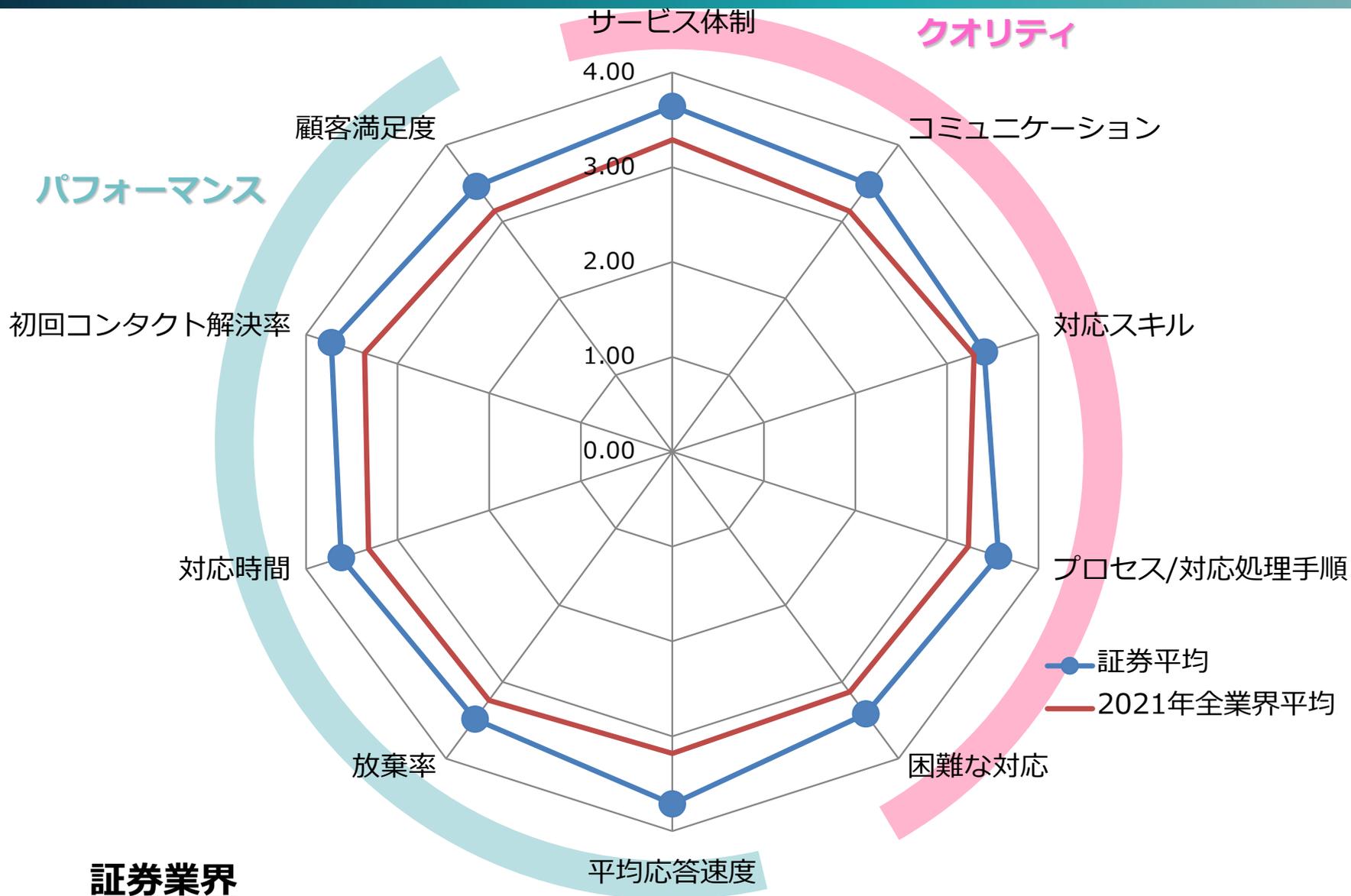
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.60

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	3.71	3.48	3.62	3.72	3.46

# 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10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。証券業界は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いる。また業界平均値が三つ星レベルと高評価である。
- Webサポートで高評価のところは、カテゴリごとに整理され見やすく、FAQチャットボットや動画など多様なセルフヘルプが効果的で、利用者視点で提供されていて解決度が高い。また有人サポートへの連携もよく、担当者はWebを補完する説明ができWeb連携がよい。なお丁寧な情報提供で顧客の安全に配慮する姿勢も感じられた。一方低評価のところは、検索では情報にたどり着きにくかったり、担当者のWeb連携が見られなかったりした。
- 問合せ対応は、**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いる。また業界平均値が三つ星レベルと高評価である。
- クオリティで高評価のところは、協力的で前向きで、顧客ニーズをくみ取った対応ができる。顧客に共感し信頼できる自信あるプロらしい対応である。またOne to Oneのサポートができ、プラスアルファの情報提供もある。低評価のところは、顧客への共感や配慮が少なく、心理面への寄り添いが薄い。また自信なく担当者ペースで、情報量に差があり担当者ごとのばらつきが見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャンネルを問わずつながりやすく、いつでもすぐにサービスが受けられる。短時間で的を射た安心できる対応で、自分に合ったサポートを受けられ満足度が高い。チャット対応もテンポよくコンパクトに問合せができ満足度は高かった。一方低評価のところは、時間帯により待たされることがあり、メールのレスポンスが遅く、顧客の真のニーズへの配慮がなく事務的で満足度が低いところが見られた。