

# 損害保険格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.50

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	3.34	3.47	3.46	3.47	3.76

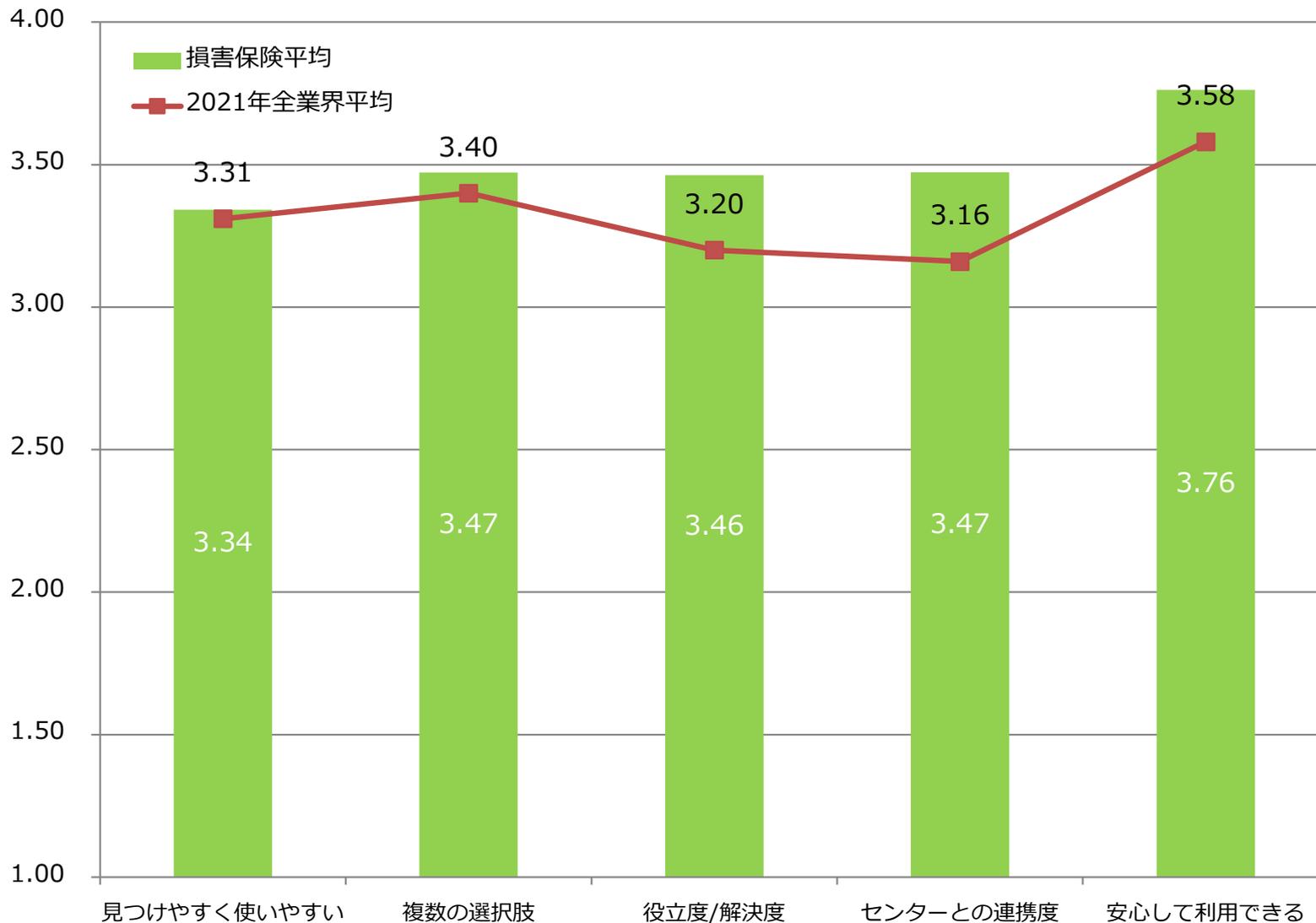
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.42

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	3.54	3.21	3.51	3.52	3.32

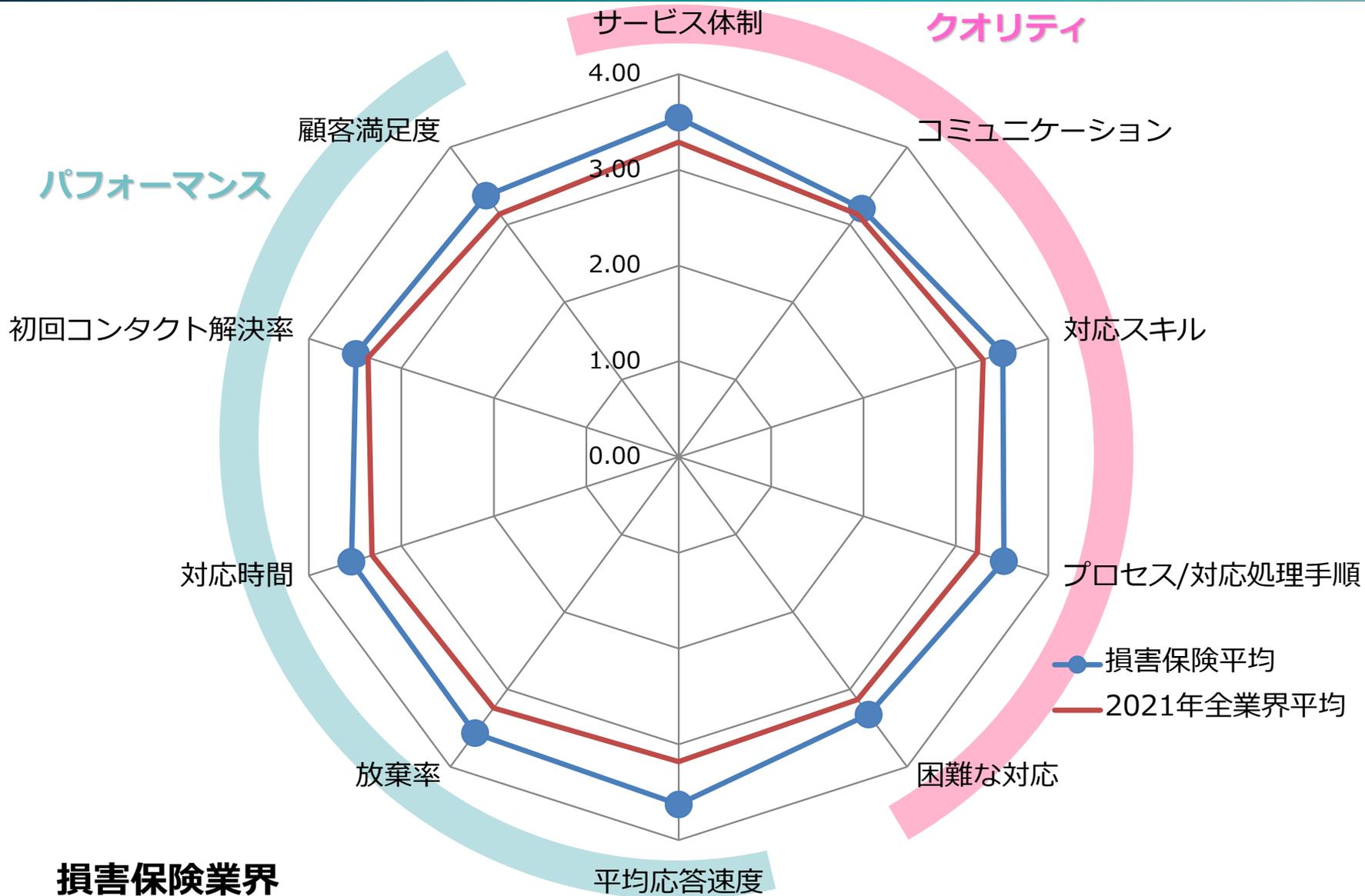
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.52

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	3.63	3.56	3.54	3.49	3.37

# 損害保険格付け評価の結果 (Webサポート)



# 損害保険格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



損害保険業界

平均応答速度

- Webサポートは、**三つ星9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。損害保険業界は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、スマホでも見つけやすく使いやすく、顧客に合わせた選択肢がありセルフヘルプが豊富で使いやすい。ガイドが充実し安心して利用でき、問合せ窓口のWeb連携もよい。一方低評価のところは、画面遷移が使いにくく、知りたい情報にたどり着きにくい。チャットボットは限定的にしか機能せず、問合せ選択肢も少ない。また問合せ先が見つけられないWebサイトも見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星8社、二つ星5社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。損害保険業界は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いる。
- クオリティで高評価のところは、顧客ニーズの確認がしっかりでき、顧客のペースに合わせた対応ができる。また前向きで丁寧で寄り添いや共感があり、プロらしい自信ある対応である。低評価のところは、顧客の質問の背景に配慮せず、共感が不足した事務的な案内や、代理店誘導や代理店紹介のみで冷たい印象の対応が見られた。またチャット対応が一問一答であったり、担当者ごとのばらつきが見られたりするところがあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、音声選択なく速やかに担当者につながり、チャンネルを問わずレスポンスがよい。対応時間は適切で初回で解決でき、プラスアルファの情報提供もあり満足度が高い。また顧客ニーズに応えた期待を超える対応で満足度が高いところも見られた。一方低評価のところは、自動音声選択肢が多すぎて分かりにくく、電話がつながりにくい。一問一答の事務的な案内で満足度は上がらない。代理店主体でサポートセンターでは解決できないなど、企業都合の案内で満足度低いところも見られた。