

# 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 3.42

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	3.39	3.31	3.39	3.20	3.81

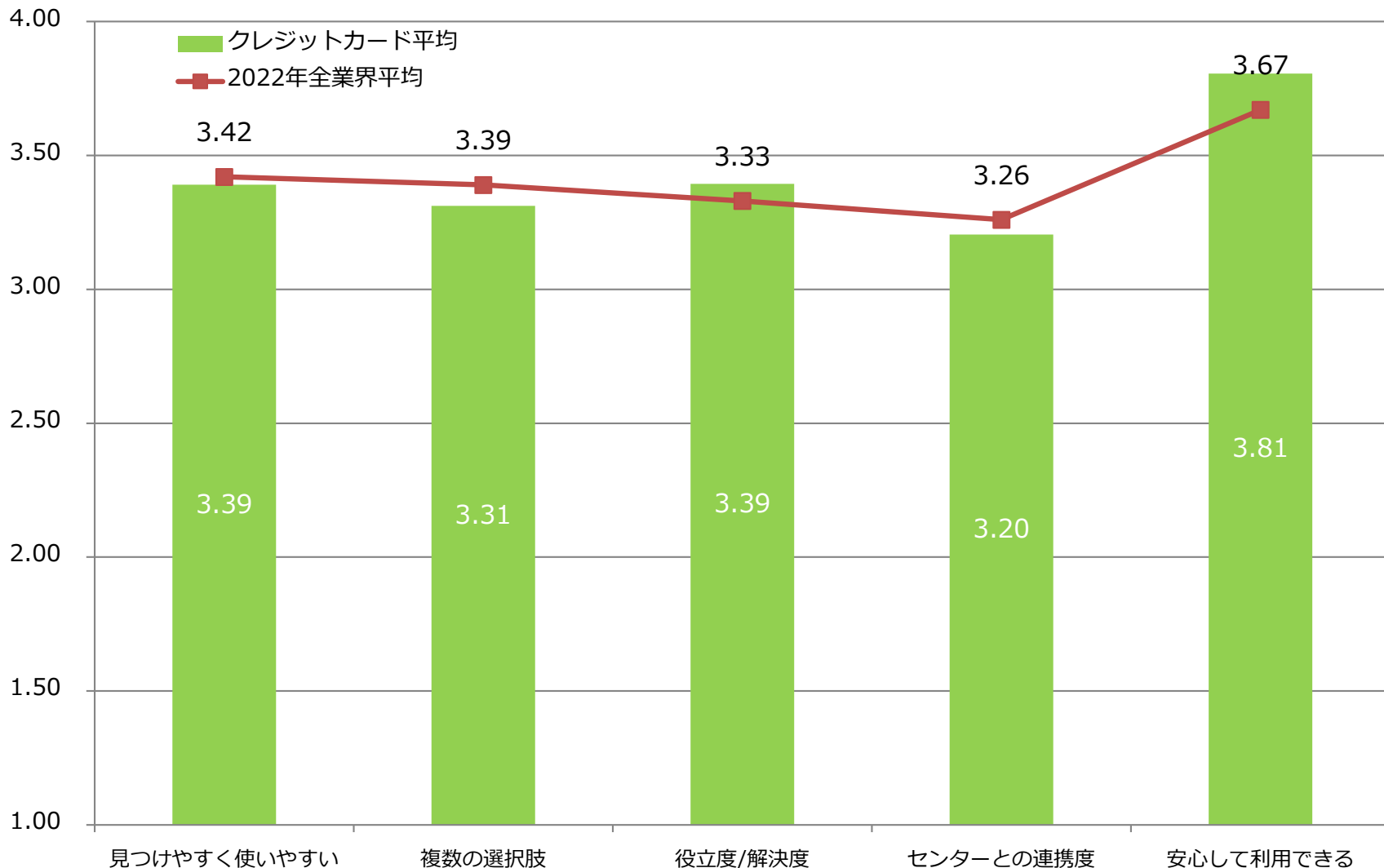
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.36

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	3.55	3.33	3.44	3.41	3.08

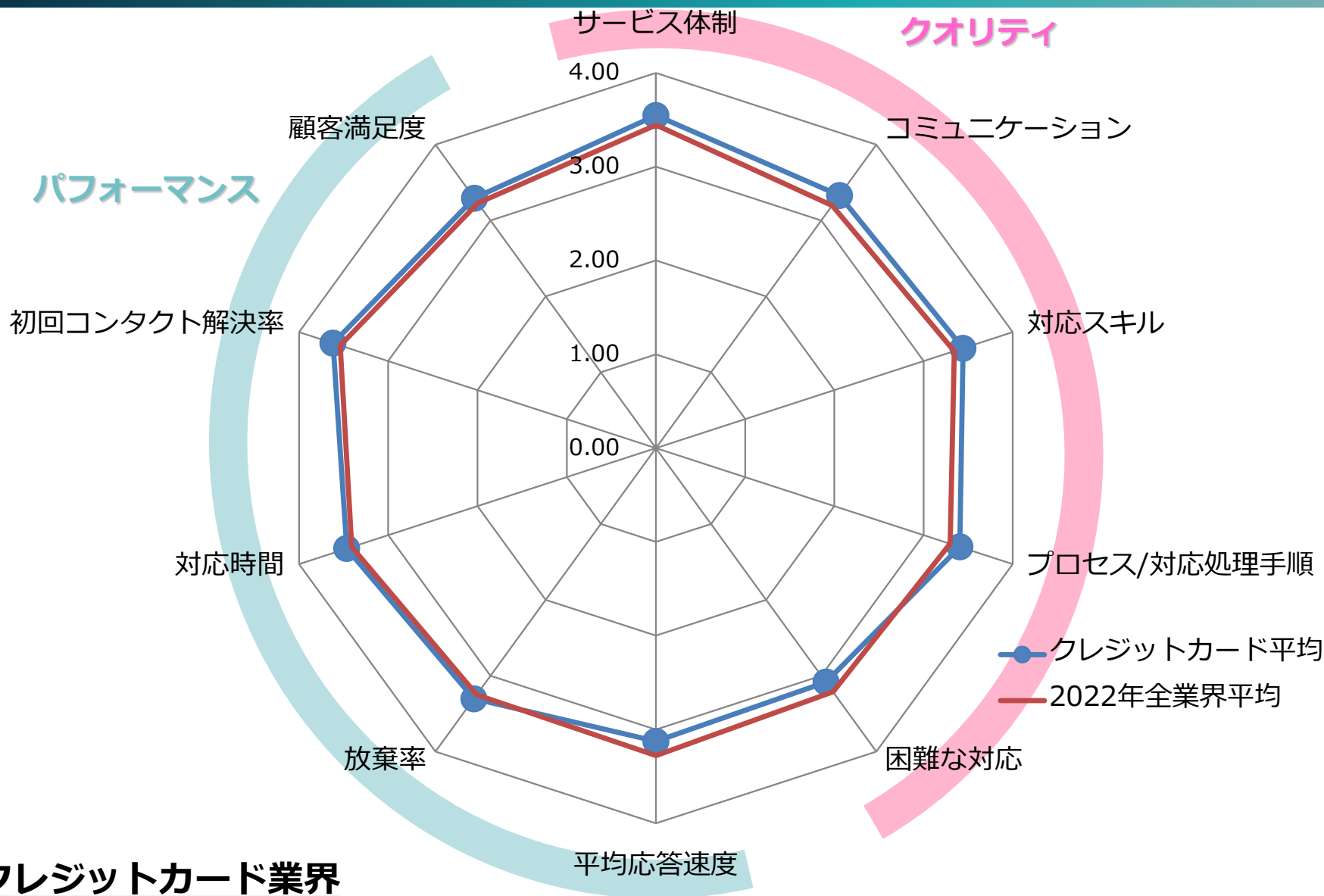
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.36

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	3.13	3.30	3.47	3.62	3.29

# 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5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。クレジットカード業界は2022年全業界平均と比べて、「役立度/解決度」「安心して利用できる」は高い評価となっているが、そのほかの評価項目はすべて低い。
- Webサポートで高評価のところは、シンプルで使いやすく、情報を見つけやすく解決できる。サポート情報が集約されていて使いやすく、チャットボットの検索機能が利用できるところも見られた。一方低評価のところは、FAQ、チャットボットの検索がヒットしなかったり、チャットボットが限られたQAのみしか対応していなかったりする。また問合せ先の番号が見つげづらかったり、センターのWeb連携が見られなかったりした。
- 問合せ対応は、**三つ星2社、二つ星8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2022年全業界平均と比べて、「困難な対応」と「平均応答速度」がやや低いが、そのほかの評価項目はすべて高い。
- クオリティで高評価のところは、知識豊富で信頼でき、回答が簡潔で分かりやすく、顧客と一緒に問題対応できる。また顧客に合わせた対応で寄り添いも見られた。低評価のところは、寄り添いが薄く、顧客との親密な関係づくりはできない。また事務的かつ受け身な対応で、担当者ごとのばらつきが大きいところも評価を下げた。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話はすぐにつながり、初回問合せで素早く必要な情報が得られ、サポートのレスポンスがよく満足度が高い。一方低評価のところは、日時により電話につながりにくく、音声ガイダンスが長く音声応答の階層や選択肢が多い。また保留や担当者変更が多く、意思疎通が図れず時間を要して満足度を下げたところもあった。