



銀行格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.45

| 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 | 3.47 | 3.44 | 3.32 | 3.27 | 3.75 |

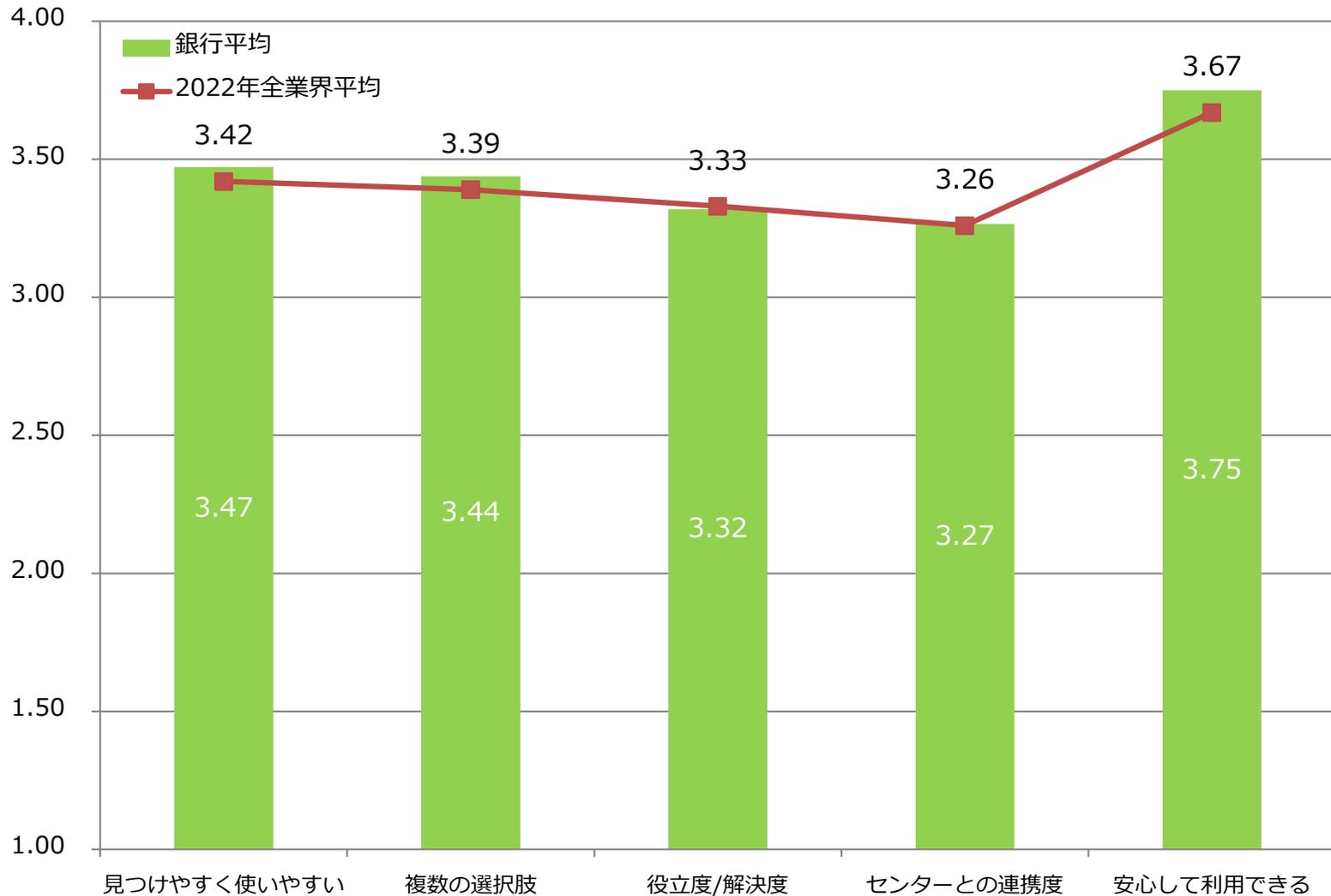
● クオリティ評価結果 業界平均 3.32

| 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 | 3.08 | 3.45 | 3.35 | 3.18 |

● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.40

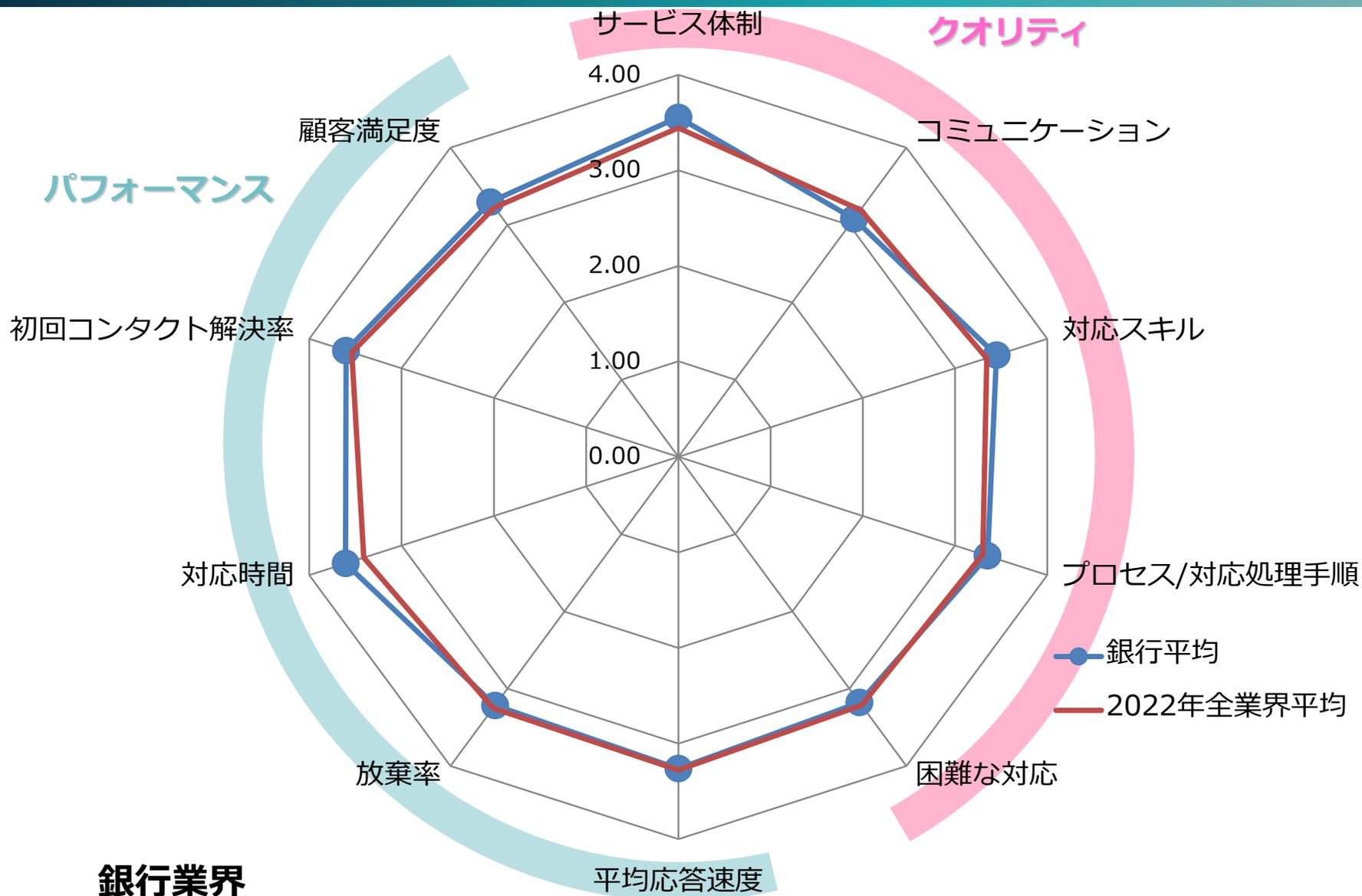
| パフォーマンス 評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率 | 対応時間 | 初回コンタクト 解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア | 3.26 | 3.22 | 3.61 | 3.60 | 3.30 |

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。銀行業界は2022年全業界平均と比べて、「役立度/解決度」以外の評価項目は全て高い結果となっている。
- Webサポートで高評価のところは、速やかに知りたい情報を見つけることができ利用しやすい。動画やシミュレーション、ポイントを押さえたFAQなど利用に即した役立つコンテンツがそろっている。整理しながら理解を深めることができ、自己解決しやすい。また必要に応じて電話やチャットでサポートを得ることができる。一方評価が伸び悩んだところは、情報が不足しているうえに支援サポートへの連携が分かりにくく解決できないことがある。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星9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2022年全業界平均と比べて、クオリティ、パフォーマンスそれぞれの平均はともに高い評価となっている。特に「対応時間」の評価項目は大きく上回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、チャンネル問わず顧客に合わせたOne to Oneのサポートが提供できる。礼儀正しく丁寧だけでなく積極的に話を聞き、顧客のニーズを把握できている。柔軟性があり一歩踏み込んだアドバイスをするなど、信頼のおけるプロらしい対応である。一方低評価のところは、素早く回答しているが顧客の期待に応えていない。顧客への配慮や理解が不足しているので回答が的を射ておらず、共感も弱い傾向にある。
- パフォーマンスで高評価のところは、臨機応変に問題解決し顧客にとって快適な時間でサポート提供している。じっくりと相談したい顧客や素早く解決したい顧客など、それぞれの期待に応えているので満足度が高い。低評価のところは、IVRの階層が深く選択肢も分かりにくい。また一問一答の対応は顧客が相談する気持ちになりにくく、満足度は低い傾向にある。