



# 証券格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.65

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	3.68	3.64	3.59	3.61	3.74

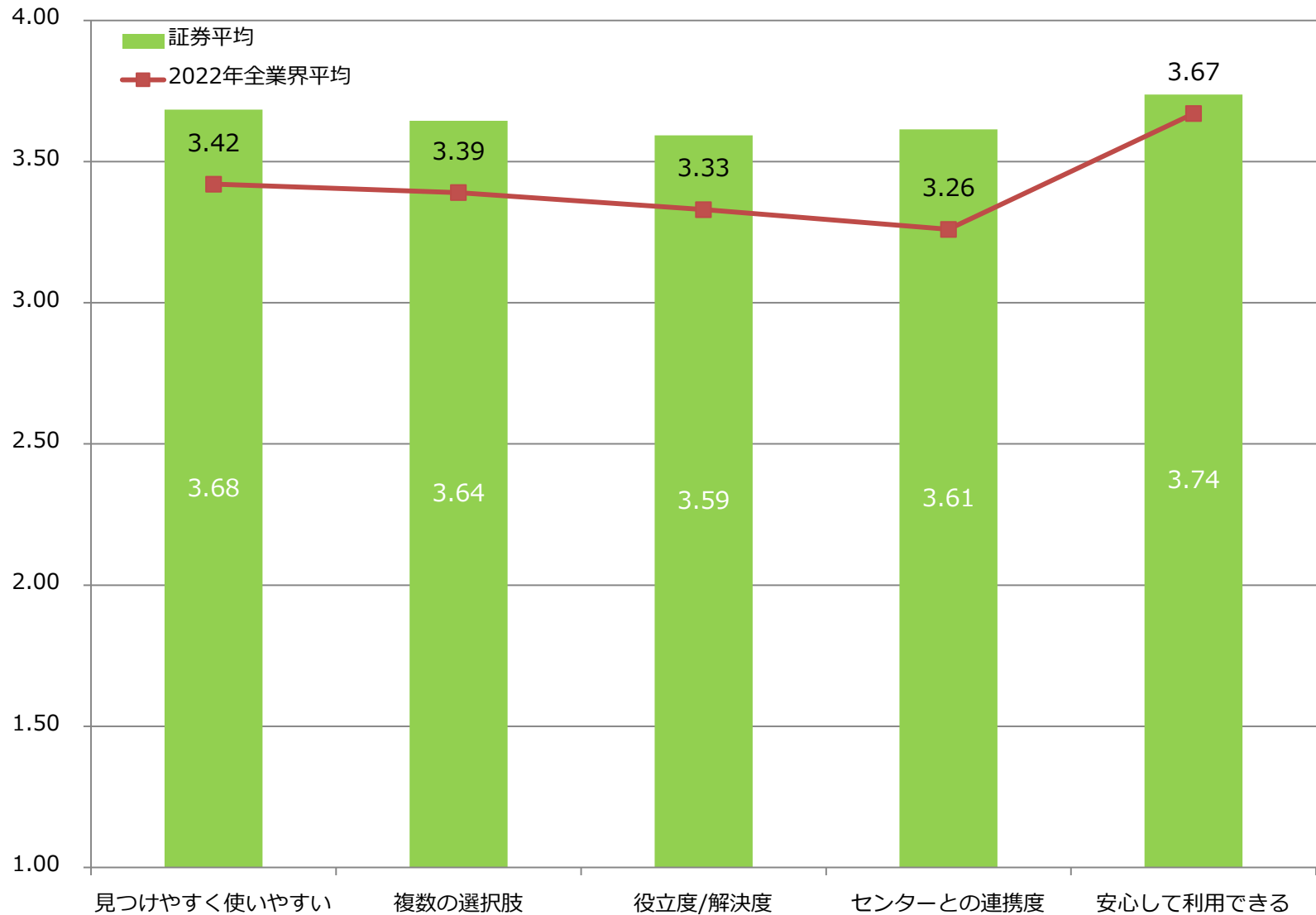
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.50

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	3.51	3.59	3.45	3.56	3.41

## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.54

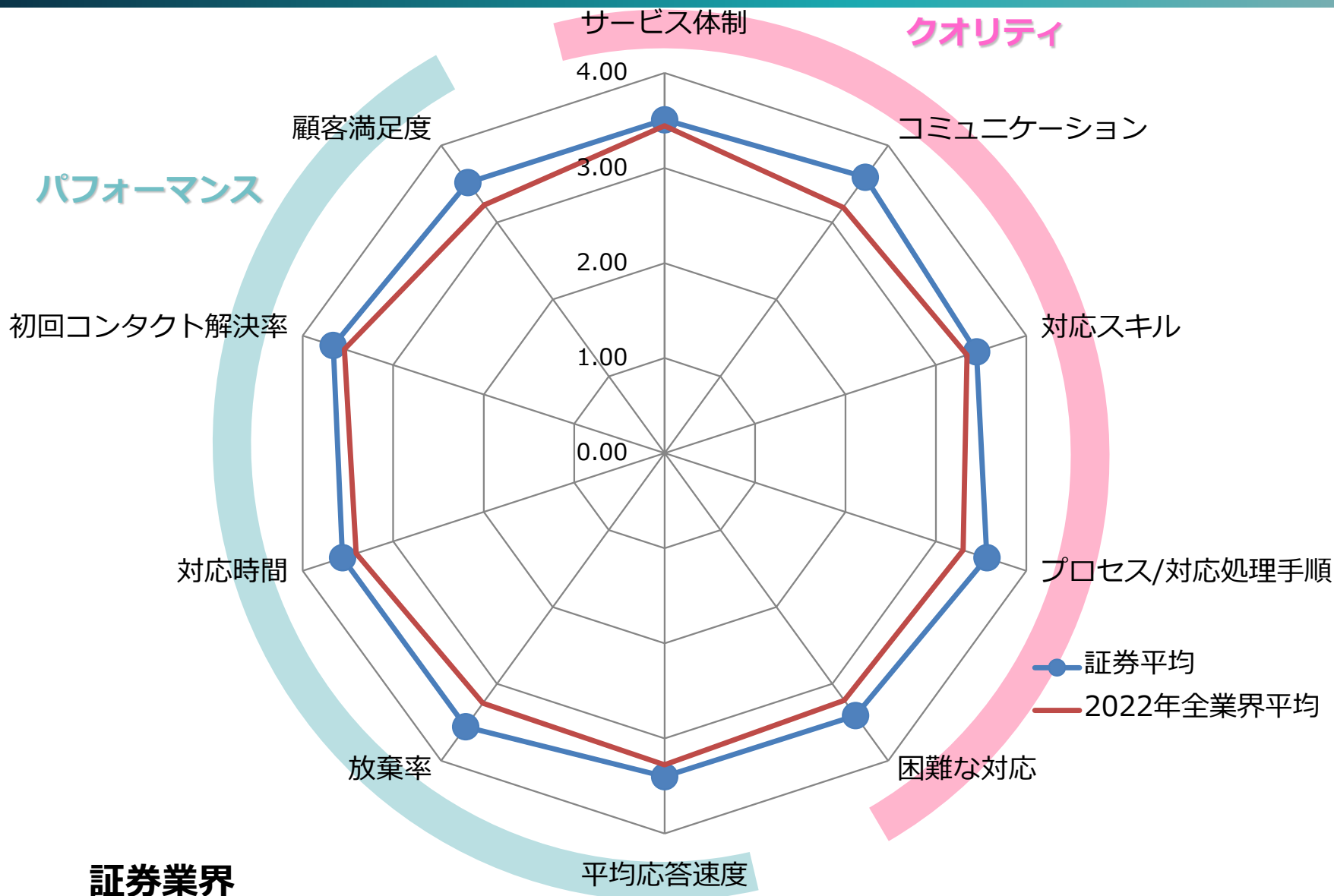
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.40	3.56	3.56	3.66	3.52

# 証券格付け評価の結果 (Webサポート)



**証券業界**

# 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12社、二つ星1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2022年全業界平均と比べて、すべての項目が非常に高評価となっている。
- Webサポートは、顧客視点で見つけやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が豊富で、問合せ先が分かりやすいところが多い。初心者向けコンテンツが豊富で、FAQが充実し解決率が高く、関連リンクの提示などチャットボットが使いやすいと高評価のところが多く見られた。またセキュリティなど安心して利用できる配慮があり、積極的にWebを活用したサポートができています。なお一部にAIチャットはFAQ機能のみで、センター連携も乏しいと指摘されたところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星11社、二つ星1社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。証券業界は2022年全業界平均と比べて、すべての項目が非常に高評価となっている。
- クオリティは、顧客の気持ちに配慮し、笑顔が感じられ、丁寧で信頼度が高く、積極的での対応ができています。個々の顧客に合わせたOne to One対応で、顧客ニーズに合わせた適切なアドバイスがあり、知識豊富で自信ある対応と高評価のところが多く見られた。なお担当者により対応レベルが異なりばらつきが大きかったり、店舗誘導のみで解決できなかつたりするところもあった。
- パフォーマンスは、音声選択なく適切な音声ガイダンスのみ、または音声ガイダンスなくすぐにつながり、解決度もよく満足度が高い。素早く初回コンタクトで解決でき、顧客に合わせた丁寧なサポートとプラスアルファの情報提供で満足度が高いところが多く見られた。また証券取引の利用促進ができていないセンターも高評価であった。なお時間帯によりつながりにくく、メールのレスポンスが遅く、店舗誘導のみで満足度が低いところもあった。