

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 3.61

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	3.60	3.66	3.49	3.48	3.82

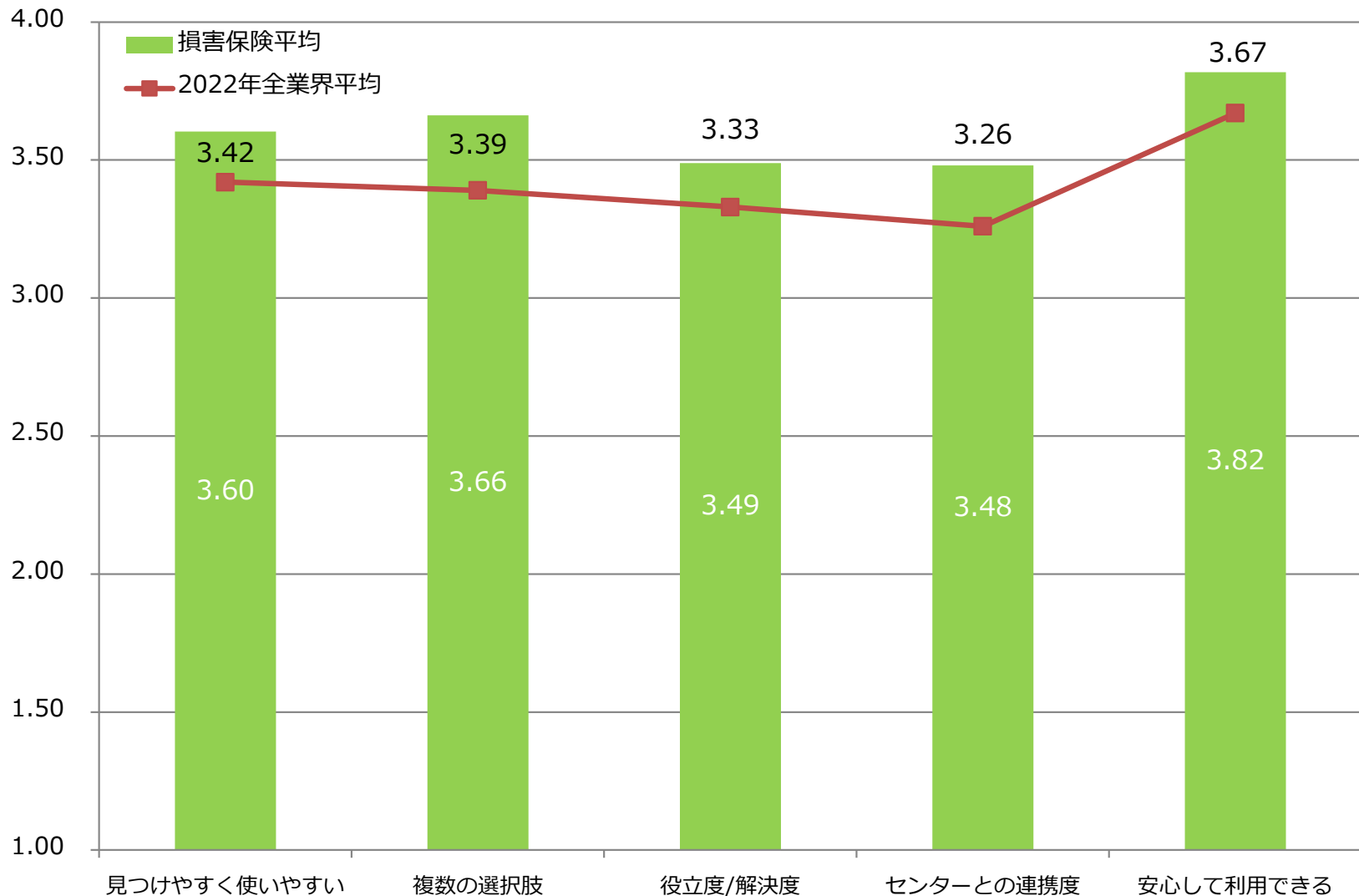
● クオリティ評価結果 業界平均 3.64

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	3.74	3.66	3.66	3.60	3.55

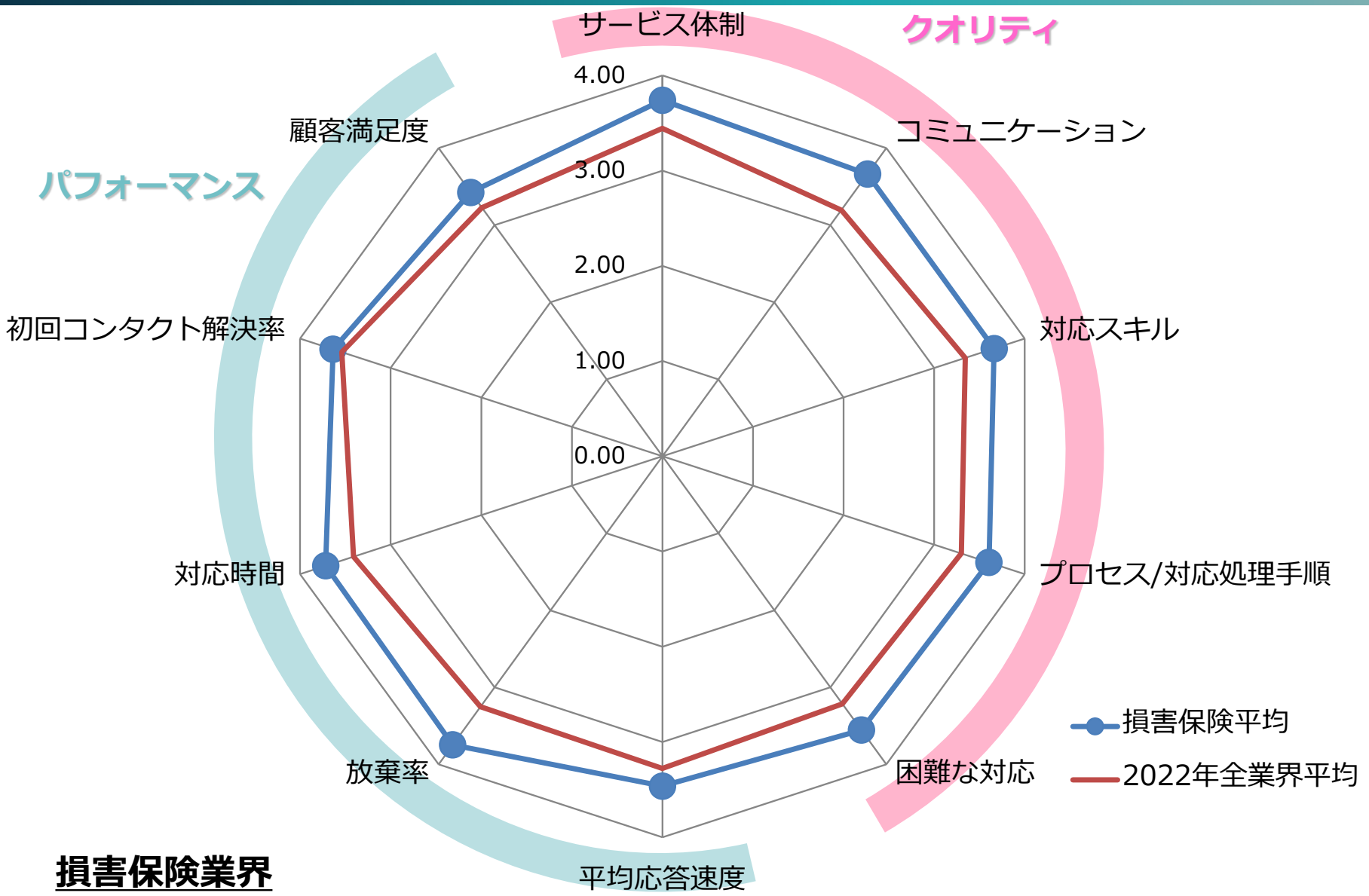
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.60

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	3.46	3.75	3.72	3.64	3.43

損害保険損害保険格付け評価の結果 (Webサポート)



格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



パフォーマンス

クオリティ

損害保険業界

● 損害保険平均
— 2022年全業界平均

- Webサポートは、**三つ星12社、二つ星2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2022年全業界平均と比べて、すべての項目が高評価となっており、特に「複数のセルフヘルプ選択肢」が高い。
- Webサポートで高評価のところは、知りたい情報をすぐ見つけることができ利用しやすい。見積りツールや動画、検索性の高いFAQもあり効率よく情報収集できる。疑問が生じたときにはすぐに補足説明を参照でき、さらに顧客と一緒にWebや見積り内容を確認しながら支援サービスを提供するなど円滑に解決できる。評価が伸び悩んだところは、情報が不足していたり、Webを活用したサポートを充分提供できていなかったりと解決しにくい傾向がある。
- 問合せ対応は、**三つ星12社、二つ星2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2022年全業界平均と比べて、すべての項目が高評価となっており、特に「コミュニケーション」「放棄率」が高い。
- クオリティで高評価のところは、顧客が安心して質問できる親近感の湧く対応で相談しやすい。顧客が分かりやすい言葉を選んで説明したり、問合せ以上の情報を提供したりと思いやりのある対応で信頼を得られている。問合せの主旨を確認し顧客の希望を優先したアドバイスもあり、機転の利いた対応でプロらしい。評価が伸び悩んだところは、担当者のばらつきが見られ、顧客にとって受け入れやすい説明とは言えないことがある。
- パフォーマンスで高評価のところは、すぐに知識が豊富な担当者につながるので解決が速い。電話、チャットともにテンポよく対応が進み、手際よく支援している。顧客が判断しやすい情報を提供し気遣いもあるので追加の質問もしやすく、一度で十分に解決できる。的を射た説明で顧客の納得度も高く満足を得られている。一方評価が伸び悩んだところは、解決に時間がかかり商品の特徴やメリットを伝えるまでには至らない傾向がある。