

# 生命保険格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.44

| Webサポート<br>評価項目 | 見つけやすく<br>使いやすい | 複数のセルフヘルプ<br>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             | 3.56            | 3.48             | 3.23    | 3.13      | 3.78      |

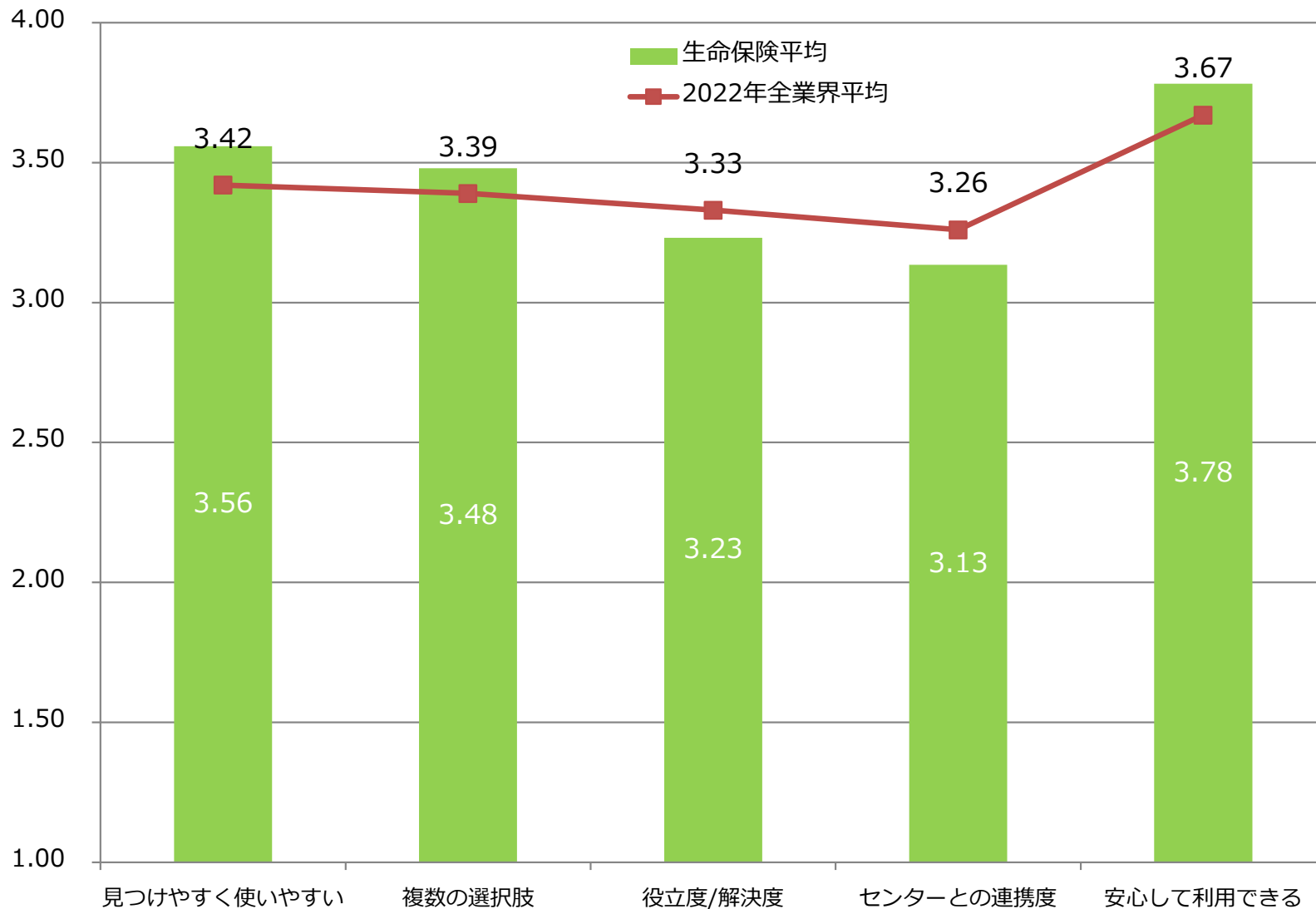
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.32

| クオリティ<br>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/<br>対応処理手順 | 困難な対応 |
|---------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|
| スコア           | 3.33   | 3.16      | 3.29  | 3.46            | 3.36  |

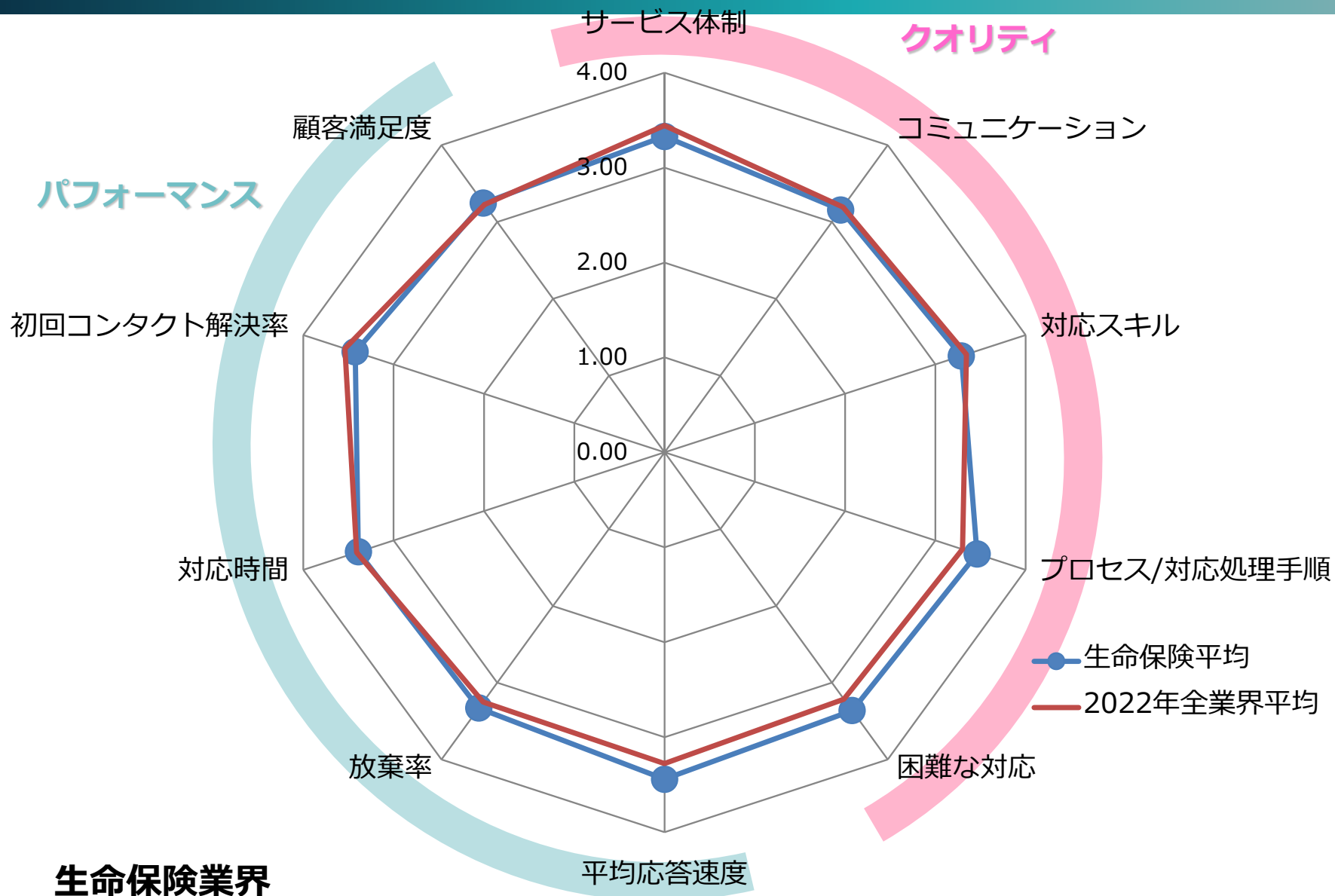
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.37

| パフォーマンス<br>評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率  | 対応時間 | 初回コンタクト<br>解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア             | 3.44   | 3.33 | 3.39 | 3.43           | 3.25  |

# 生命保険格付け評価の結果 (Webサポート)



# 生命保険格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星9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。生命保険業界は2022年全業界平均と比べて、「役立度/解決度」「センターとの連携度」が低い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、顧客視点で見つけやすく使いやすく、適切な保険商品を探しやすい。セルフヘルプ選択肢が豊富でシミュレーションが有用。セキュリティなど安心して利用でき、Web連携よく顧客を適切にガイドできる。一方低評価のところは、新規顧客向けコンテンツが不十分で、Webサポートでは解決できず支援サービスが必要だったり、担当者によるWebの誘導が少なかったりした。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星9社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界は2022年全業界平均と比べてクオリティ平均、パフォーマンス平均ともに同等であった。
- クオリティで高評価のところは、顧客に寄り添った明るく共感のあるOne to Oneの対応ができる。問合せ背景を聞き、ニーズにあった案内を代替案やプラスアルファの情報提供と共に進めている。顧客と一緒に保険を選び、積極的に知識豊富な信頼できるプロらしい対応がとれている。一方低評価のところは、一問一答で顧客に合わせた対応ができず、定形的で積極的な支援が感じられない。また知識や対応にばらつきが見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、受付対応時間が長く対応レスポンスも早く、顧客ニーズをくみ取った速やかな対応で初回コンタクトで解決できる。顧客に合わせたOne to One 対応で商品やサービスの満足度が高く加入を検討したくなる。低評価のところは、電話がつながりにくく、メールレスポンスも遅い。折り返しや別窓口、直接相談への誘導など問合せ窓口では解決しない。また顧客ニーズの把握不十分で回答が的を射ず満足度が低いところが見られた。