



# 銀行格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.47

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	3.42	3.57	3.45	3.25	3.64

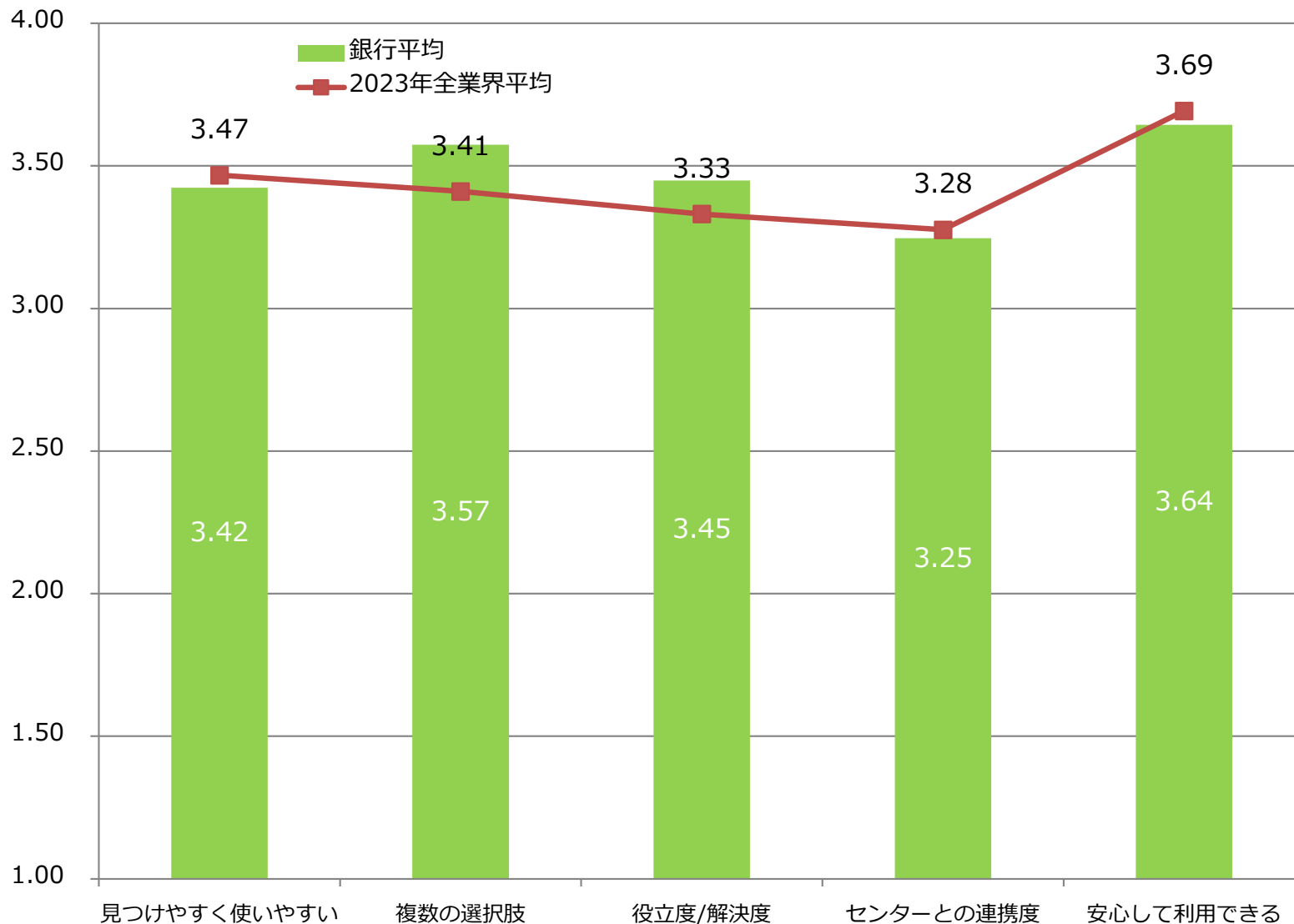
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.30

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	3.35	3.13	3.42	3.35	3.25

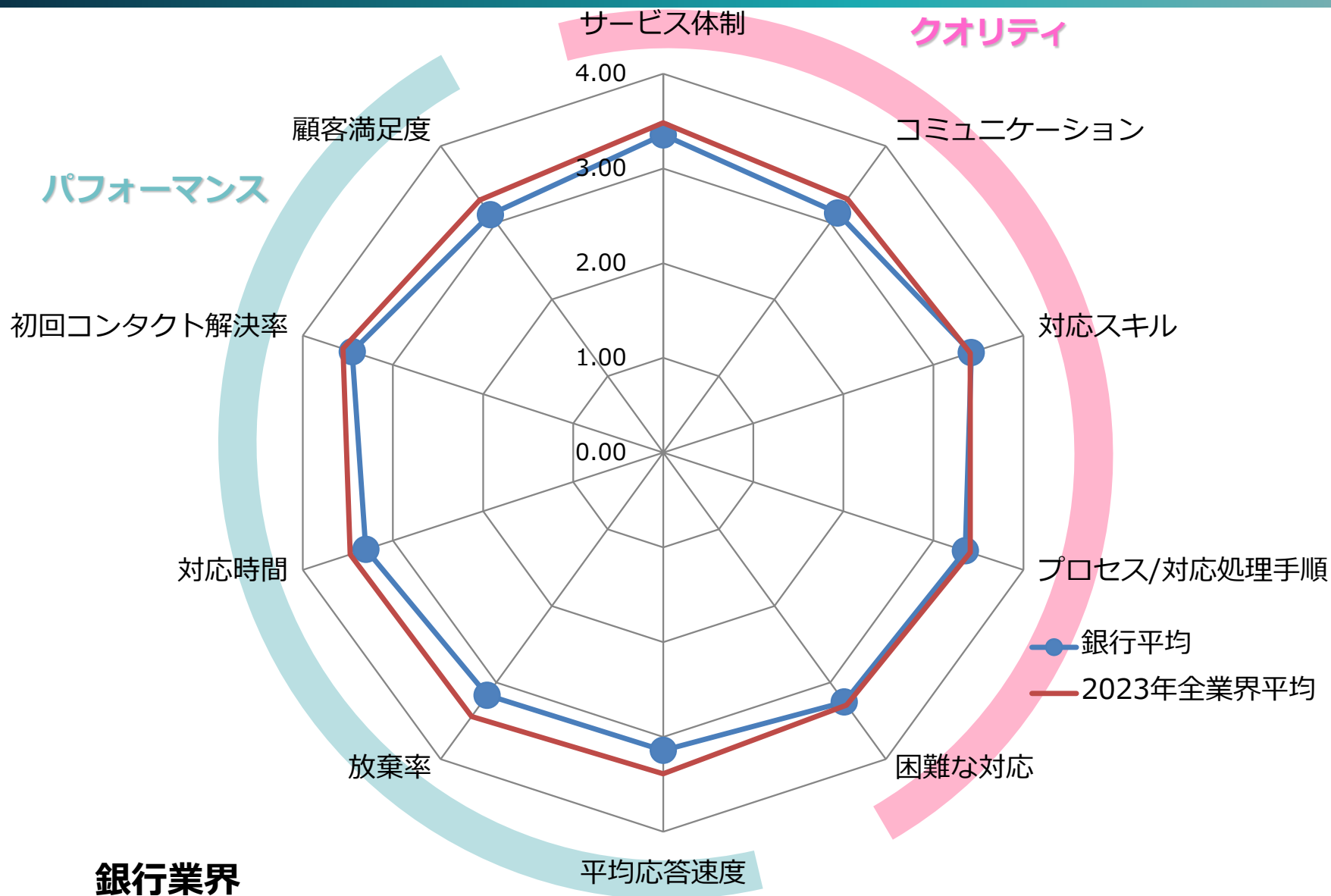
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.23

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	3.14	3.16	3.30	3.45	3.11

# 銀行格付け評価の結果 (Webサポート)



# 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9社、二つ星3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2023年全業界平均と比べて、「複数の選択肢」「役立度/解決度」が高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、見つけやすく使いやすく、複数のセルフヘルプ選択肢があり、充実したセルフヘルプで付加情報もある。Web連携よく一貫した問合せサポートがあり、チャットボットから有人サポートにつながる。またセキュリティなど安心感が高いところも見られた。一方低評価のところは、情報が多すぎたり見つけにくかったりして、FAQで情報を得るのに手間取る。問合せ窓口が見つけにくく、Webでは解決できずWeb連携もないところもあった。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星4社、一つ星2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2023年全業界平均と比べて、パフォーマンスが低評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく誠実で前向きで、顧客の要望に応える協力的な姿勢がみられる。プロらしく知識豊富で的確な回答があり、寄添いや共感のある対応で安心感が高い。また担当者の対応で企業の信頼度が上がるところも見られた。一方低評価のところは、前向きさなくコミュニケーションがとりにくく、一問一答の機械的な対応となっている。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャンネルを問わずつながりやすく、顧客を理解した対応で速やかに完結できる。また初回コンタクトで解決でき、親身なサポートで満足度が高い。低評価のところは、電話番号選択が多く階層も深く、担当者につながるまで時間がかかる。二重確認不足で表面的な対応にとどまり、回答が得られるまで時間がかかり満足度が低い。また電話が折り返し対応のところや、チャットのレスポンスが遅いところも評価を下げた。