

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 3.64

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	3.59	3.63	3.56	3.66	3.76

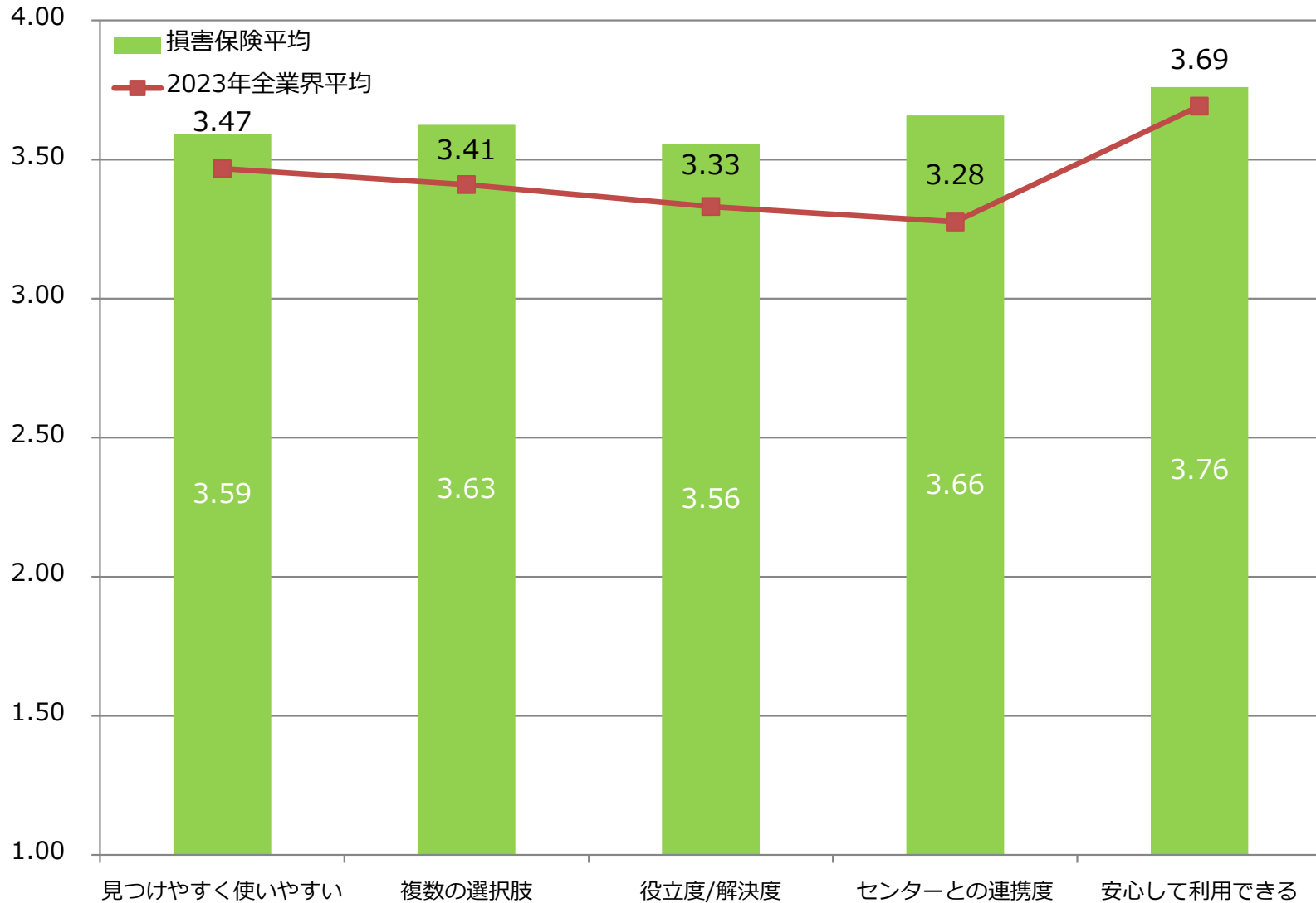
● クオリティ評価結果 業界平均 3.59

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	3.69	3.58	3.57	3.57	3.54

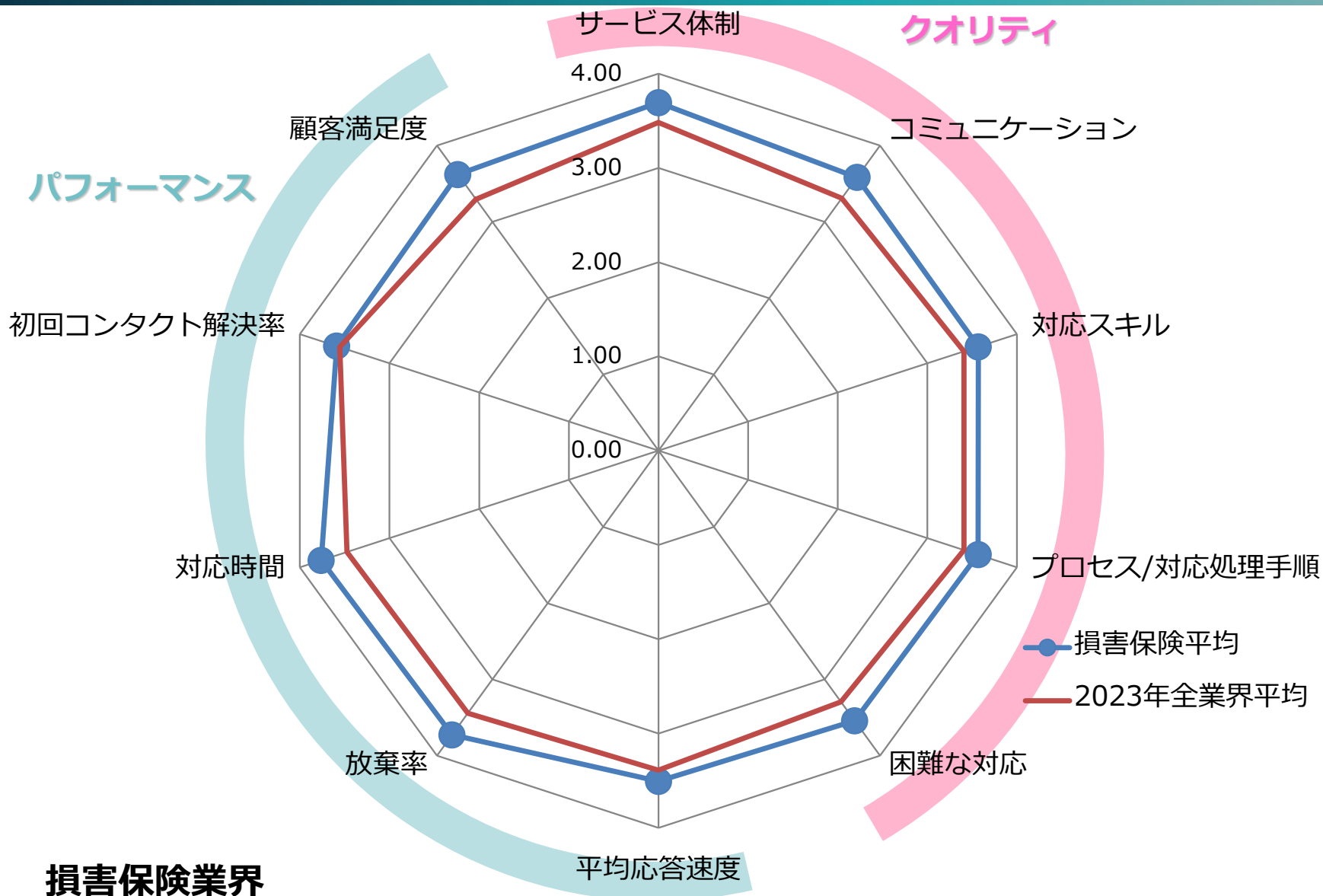
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.64

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	3.51	3.73	3.76	3.59	3.62

損害保険格付け評価の結果 (Webサポート)



損害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11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2023年全業界平均と比べて、全ての項目が高評価となり、特に「センターとの連携」が大きく上回っている。
- Webサポートで高評価のところは、素早く知りたい情報を見つけられる。FAQやチャットボット、動画などのセルフヘルプだけでなく、保険の知識も得ることができ便利である。またシミュレーションも容易に利用でき、料金プランも分かりやすい。センターではWebを活用し顧客にとって効果的なサポートを提供している。一方低評価のところは、文字が多く情報を得るのに時間がかかったり、個別の情報が得られなかったりと自己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1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2023年全業界平均と比べて、全ての項目が高評価となり、特に「顧客満足度」が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、前向きさや積極的な姿勢があり、礼儀正しい対応で信頼を得られている。質問に即答するだけでなく、顧客の理解度に合わせて柔軟に対応している。また言い換えや復唱をうまく活用し、問合せの目的を把握してスムーズに進めているので一体感がある。配慮の行き届いた安心感のある対応で顧客は相談しやすい。一方評価が伸び悩んだところは、十分なニーズ把握がなく一方的に進め、顧客にネガティブな印象を与えることがある。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話、チャット共につながりやすい。豊富な知識をもとに解決へ導いているので、短い時間でサポート提供できている。また問合せの背景を掘り下げ、状況把握に努めた対応なので解決力も高い。正確な情報を提供するだけでなく、顧客の納得感や達成感を大切にしたサポートなので満足度が高い。一方評価が伸び悩んだところは、ニーズを満たす対応には至らず、期待を超えることはなかった。