



証券格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.66

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	3.69	3.60	3.63	3.67	3.73

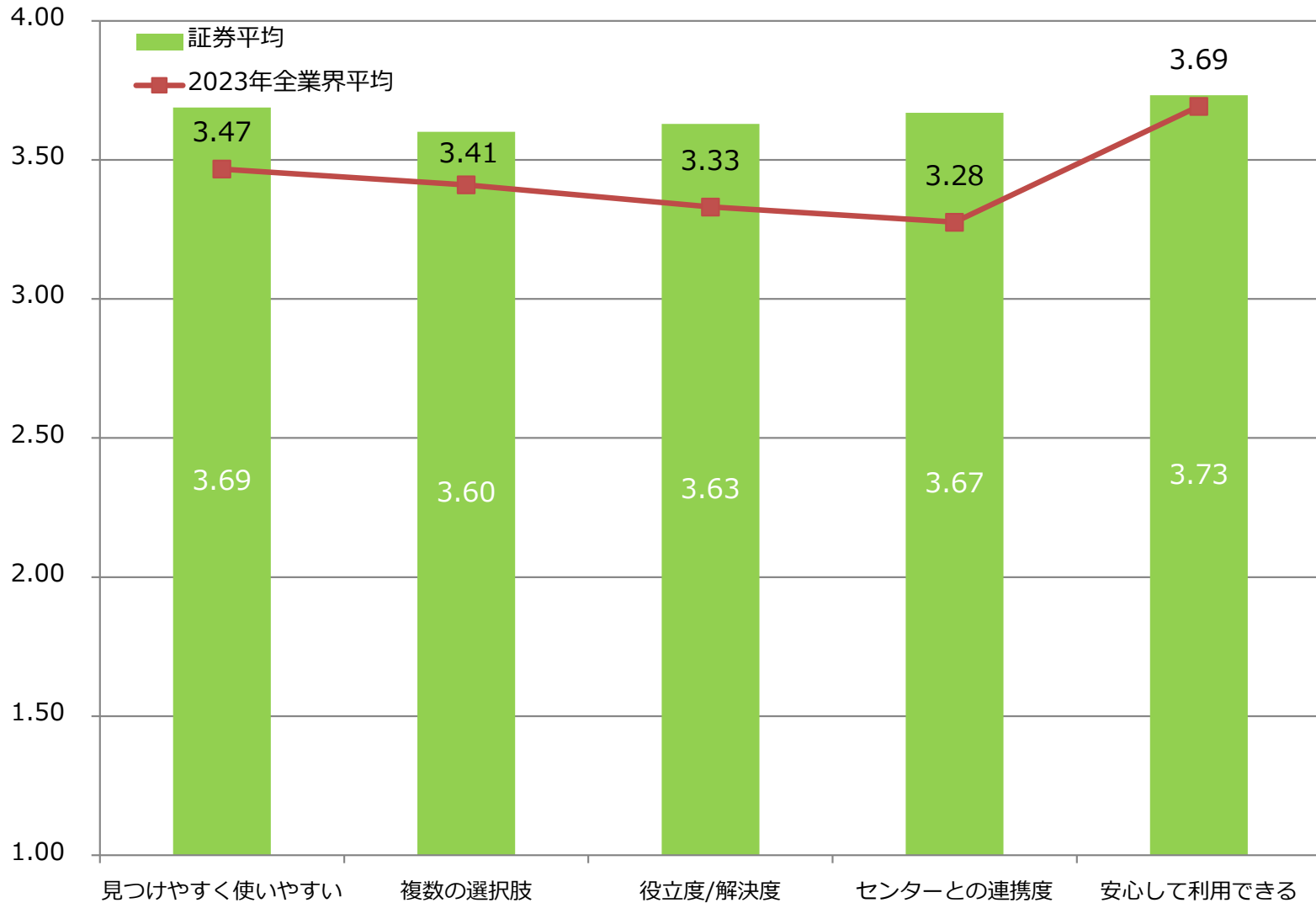
● クオリティ評価結果 業界平均 3.63

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	3.54	3.68	3.65	3.57

● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.71

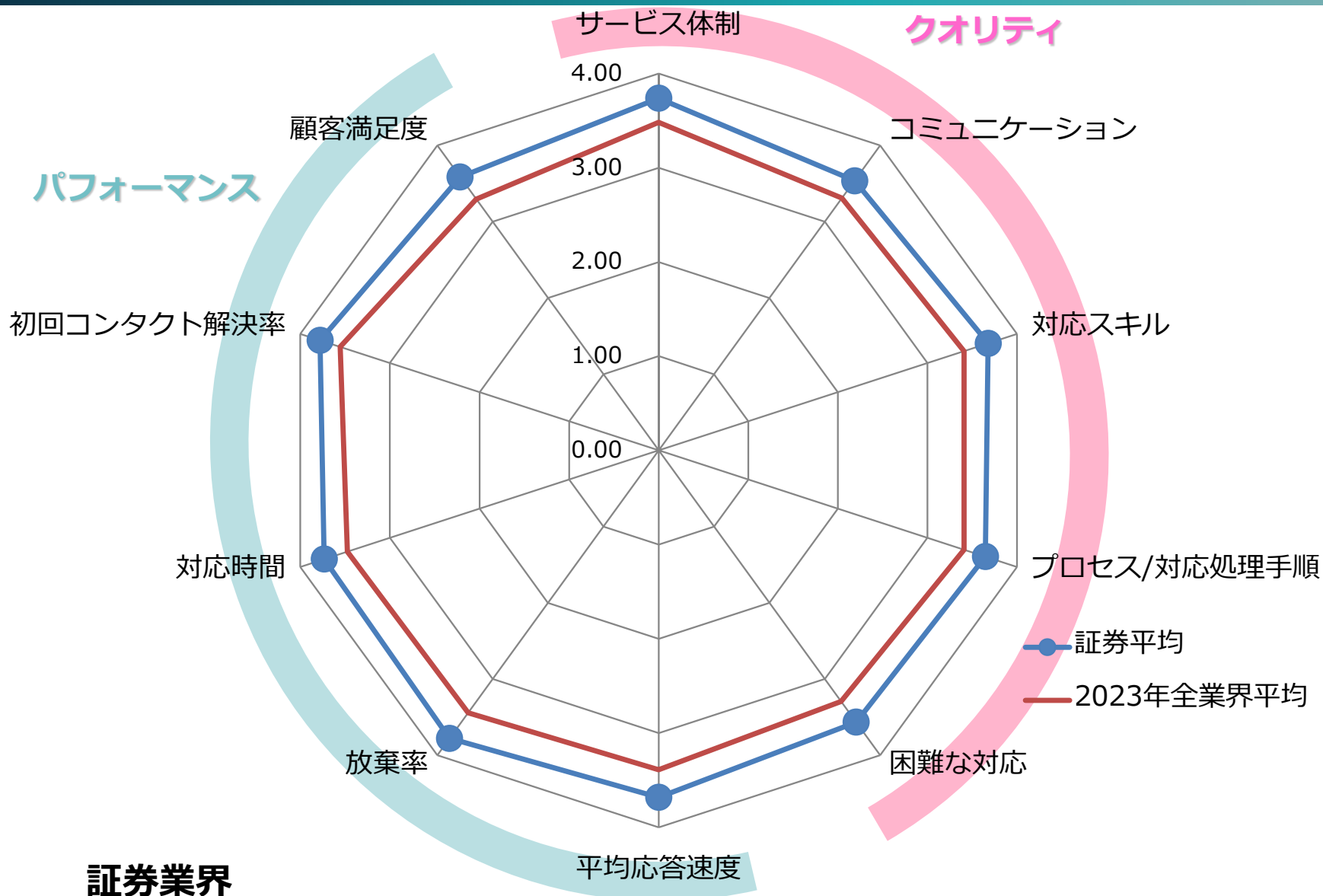
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.68	3.78	3.73	3.78	3.59

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11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2023年全業界平均と比べて、全ての項目が高評価となった。特に役立度/解決度、センターとの連携度が大きく上回っている。
- Webサポートで高評価のところは、セルフヘルプの選択肢が充実し情報収集しやすく、思わぬ発見や新しい興味が生まれることがある。FAQや動画を活用することで投資の理解を深めることができ、関連情報の提供もあるので自己解決しやすい。またWebから支援サポートへの道筋が明確で、さらにセンターではWebを活用したサポートを提供し連携が図れている。一方評価が伸び悩んだところは、情報量やセルフヘルプ選択肢が充分ではなく解決しにくい傾向がある。
- 問合せ対応は、**三つ星11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2023年全業界平均と比べて、すべての項目が上回っている。特にクオリティでは対応スキルと困難な対応、パフォーマンスでは放棄率が高評価である。
- クオリティで高評価のところは、オープニングから前向きさが充分に表れているので顧客は話しやすい。顧客の話をよく聞き、適宜かみ砕いて説明をするなど臨機応変な対応でプロらしい。また顧客の反応を気にかけて質問や要望を丁寧に受け止めて親身に対応しているので、自然と心理的な距離が縮まっている。一方評価が伸び悩んだところは、顧客の質問に対し一問一答で回答しニーズの掘り下げには至らず、消極的な対応にとどまっている。
- パフォーマンスはすべての企業が高評価であった。速やかに担当者につながり、聞きたいことが次々と沸いてくるような顧客を引き付けるサポートである。協力的で顧客の問合せの目的や背景を進んで確認しているので、的を射た説明で素早い解決につながっている。さらに質問に関連する情報も積極的に提供し、先回りしたサポートとなっている。顧客は一度の問合せで想像以上に理解を深めることができ、満足度が高く利用を検討したくなる。