

# クレジットカード格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.54

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	3.62	3.41	3.58	3.35	3.76

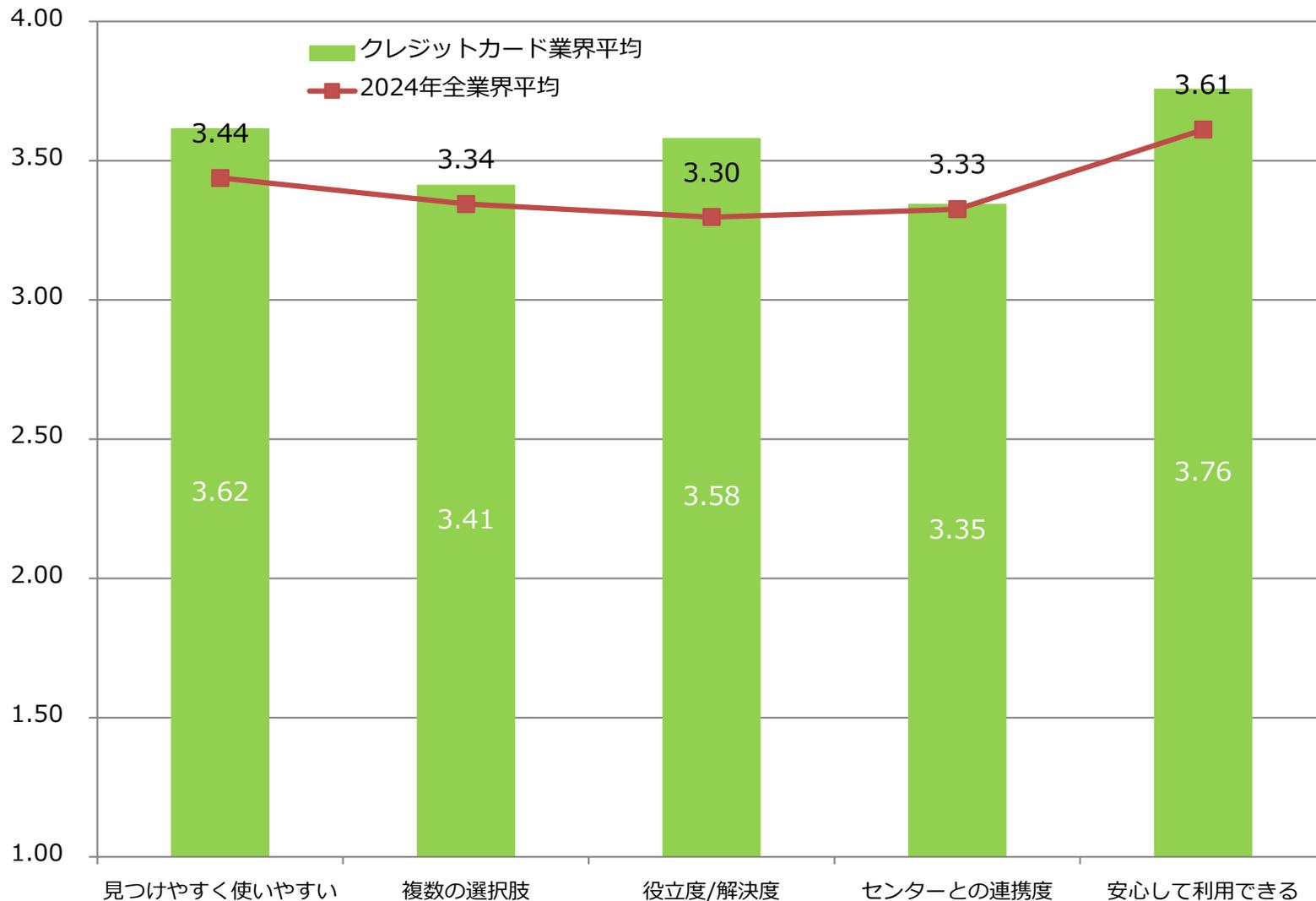
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.48

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	3.44	3.40	3.57	3.49	3.48

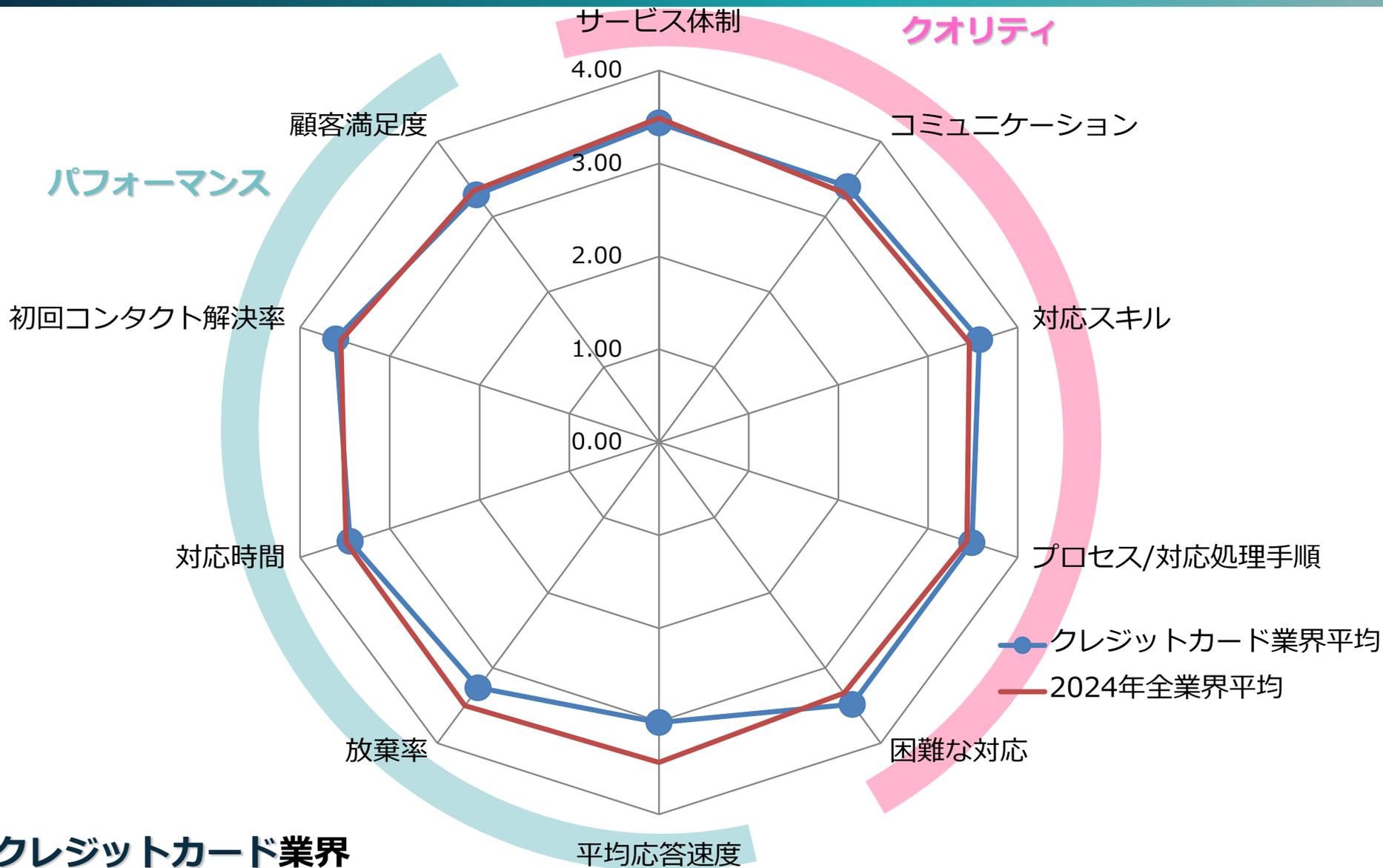
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.32

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	3.01	3.26	3.44	3.60	3.29

# クレジットカード格付け評価の結果 (Webサポート)



# クレジットカード格付け評価の結果 (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1社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。クレジットカード業界は2024年全業界平均と比べてすべての項目が高い評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、直感的に操作しやすく必要情報を見つけやすく利便性が高い。セルフヘルプ選択肢が豊富でチャットボットやFAQが使いやすい。異なるカードの比較もしやすく、セキュリティも安心できる。そしてWebと一貫性のある的確な窓口サポートを受けられる。一方低評価のところは、新規向け情報が少なかったり、問合せ窓口を見つけにくかったりした。
- 問合せ対応は、**三つ星5社、二つ星5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。クレジットカード業界は2024年全業界平均と比べて、平均応答速度と放棄率が大きく下回っている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく丁寧で簡潔明瞭で的確な対応ができる。説明に無駄がなく、提供サービスに関して精通しており、信頼感の高いプロらしい対応である。親近感のわく顧客に近づいた対応で、顧客と一緒に問題解決ができる。一方低評価のところは、一問一答の対応や受け身で自信のない対応で、顧客との距離が縮まらないケースがみられた。
- パフォーマンスで高評価のところは、つながりやすく初回コンタクトで解決でき、質問を把握して速やかに対応を進め一度で十分な情報を得られた。また顧客に理解できる内容で満足度が高い。なおチャットのレスポンスがよく、イメージ通りの対応で満足度が高いところもあった。一方低評価のところは、時間帯によってつながりにくく、音声選択が分かりにくいところもあった。また一回の問合せでは解決できないところも評価を下げた。