

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 3.57

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	3.67	3.53	3.51	3.39	3.74

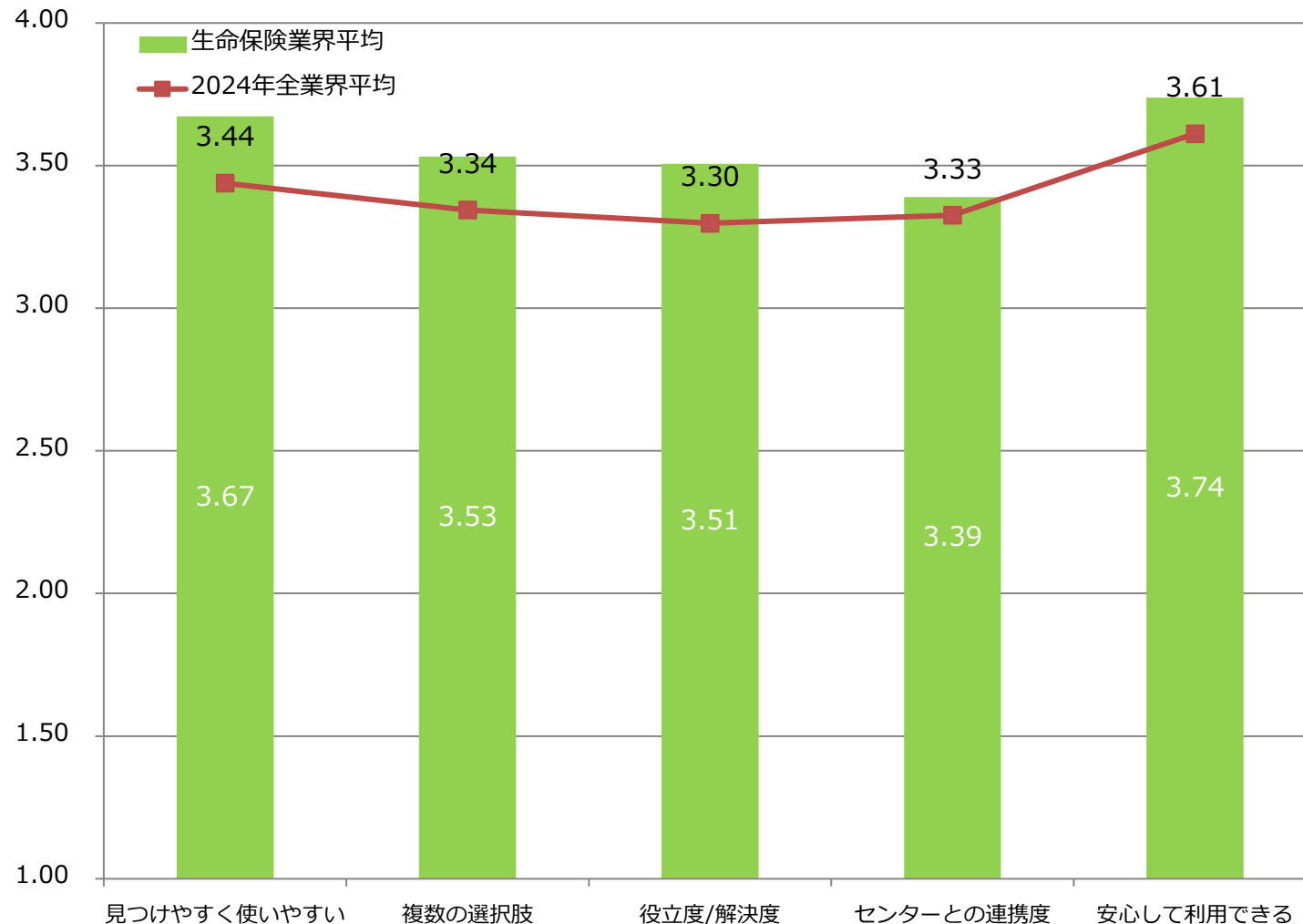
● クオリティ評価結果 業界平均 3.46

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	3.54	3.43	3.46	3.41	3.47

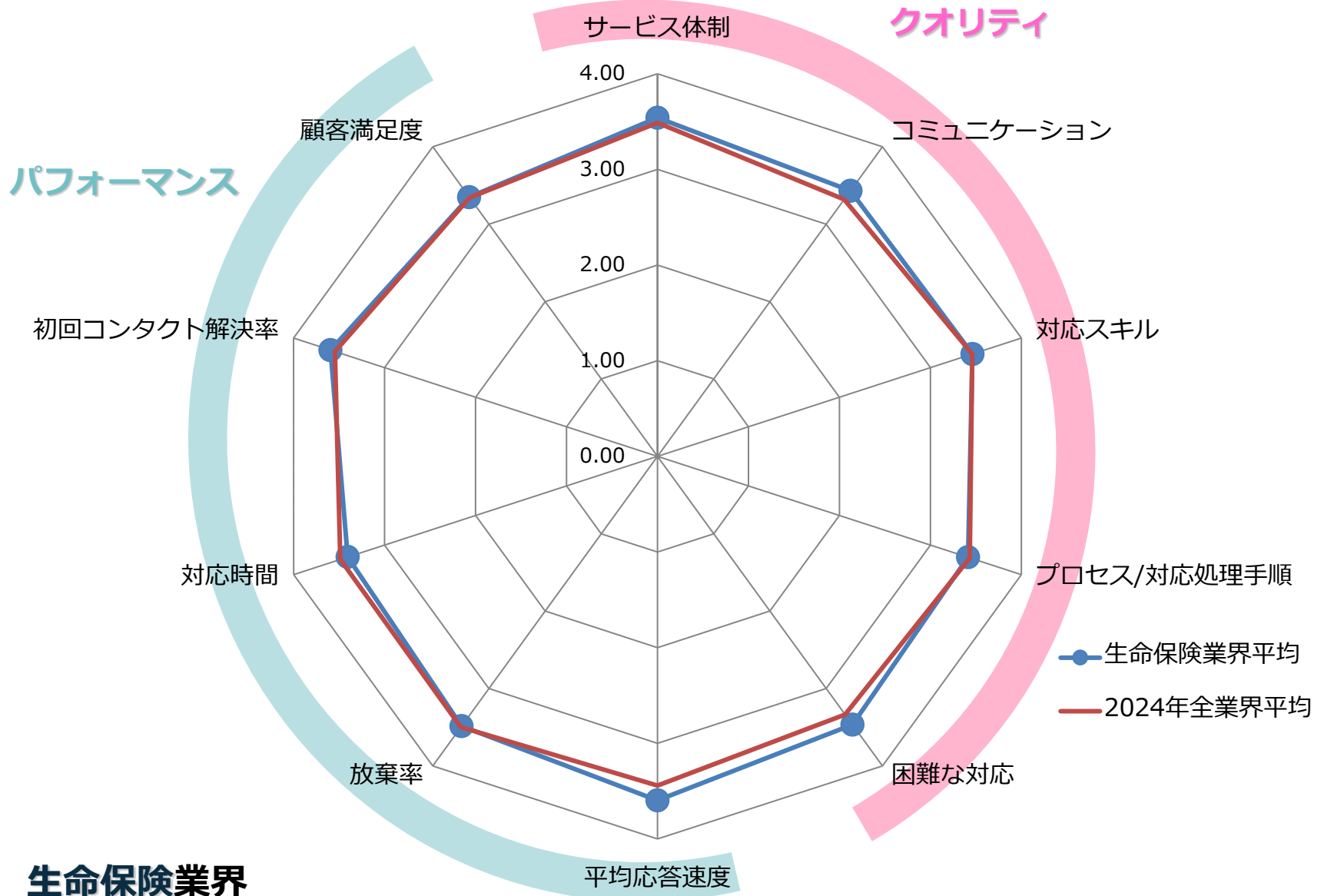
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.49

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	3.60	3.49	3.41	3.59	3.35

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)



生命保険業界

- Webサポートは、**三つ星12社、二つ星4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いデザインで、料金シミュレーションやFAQも使いやすく情報収集がスムーズにできる。セルフヘルプ選択肢が充実しており、専門的な知識がなくても契約後のイメージがしやすく、前向きに検討するための情報が得られる。一方低評価のところはセンターとの連携が不十分ですぐに情報が得られず、スピーディに検討や意思決定をしづらい傾向がある。
- 問合せ対応は、**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2024年全業界平均と比べて、コミュニケーションと困難な対応は高評価だが、放棄率と対応時間は下回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズや要望を積極的に引き出し、個々に合わせた提案を行っている。要点を整理しながら顧客の理解度に合わせた説明をしており、契約を前向きに検討するためのサポートを行っている。一方評価が伸び悩んだところは、顧客の質問に回答しているものの、要望の理解よりも先に商品の提案を行い、顧客が具体的なイメージを持てず、納得感を得られていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、時間滞問わずつながりやすく、必要なときにすぐに担当者に相談できる。要望やニーズの理解がはやく、的確な情報提供により短時間で解決でき、顧客に納得感を与えている。一方評価が伸び悩んだところは、説明は丁寧であるが情報量が多く、顧客が内容を十分に理解できていない傾向がある。商品の特徴は伝わっているものの、顧客のニーズに充分に応えられていないケースが見受けられる。