



# 証券格付け評価の結果

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.67

| Webサポート<br>評価項目 | 見つけやすく<br>使いやすい | 複数のセルフヘルプ<br>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             | 3.64            | 3.67             | 3.59    | 3.61      | 3.83      |

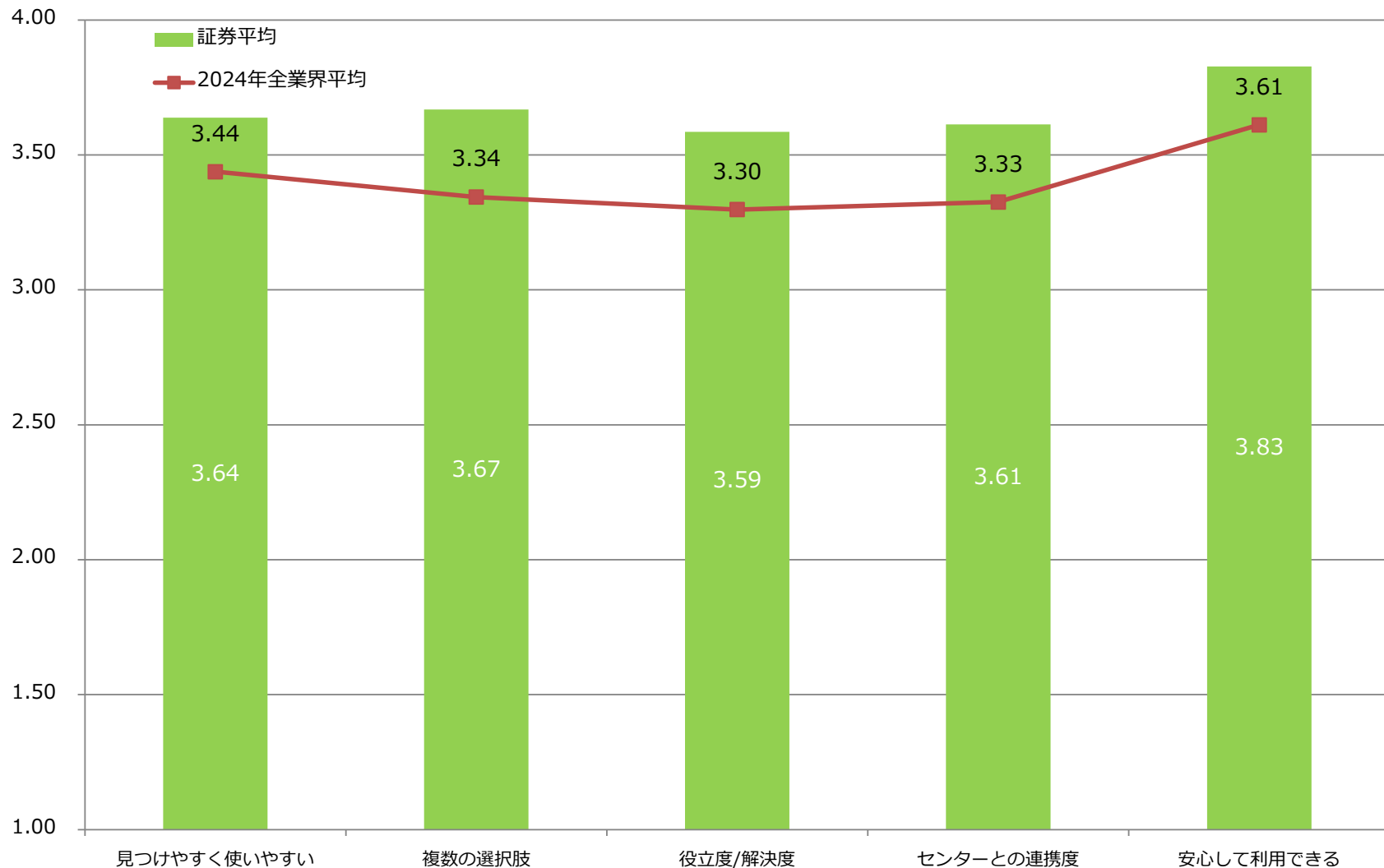
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.63

| クオリティ<br>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/<br>対応処理手順 | 困難な対応 |
|---------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|
| スコア           | 3.70   | 3.51      | 3.63  | 3.67            | 3.67  |

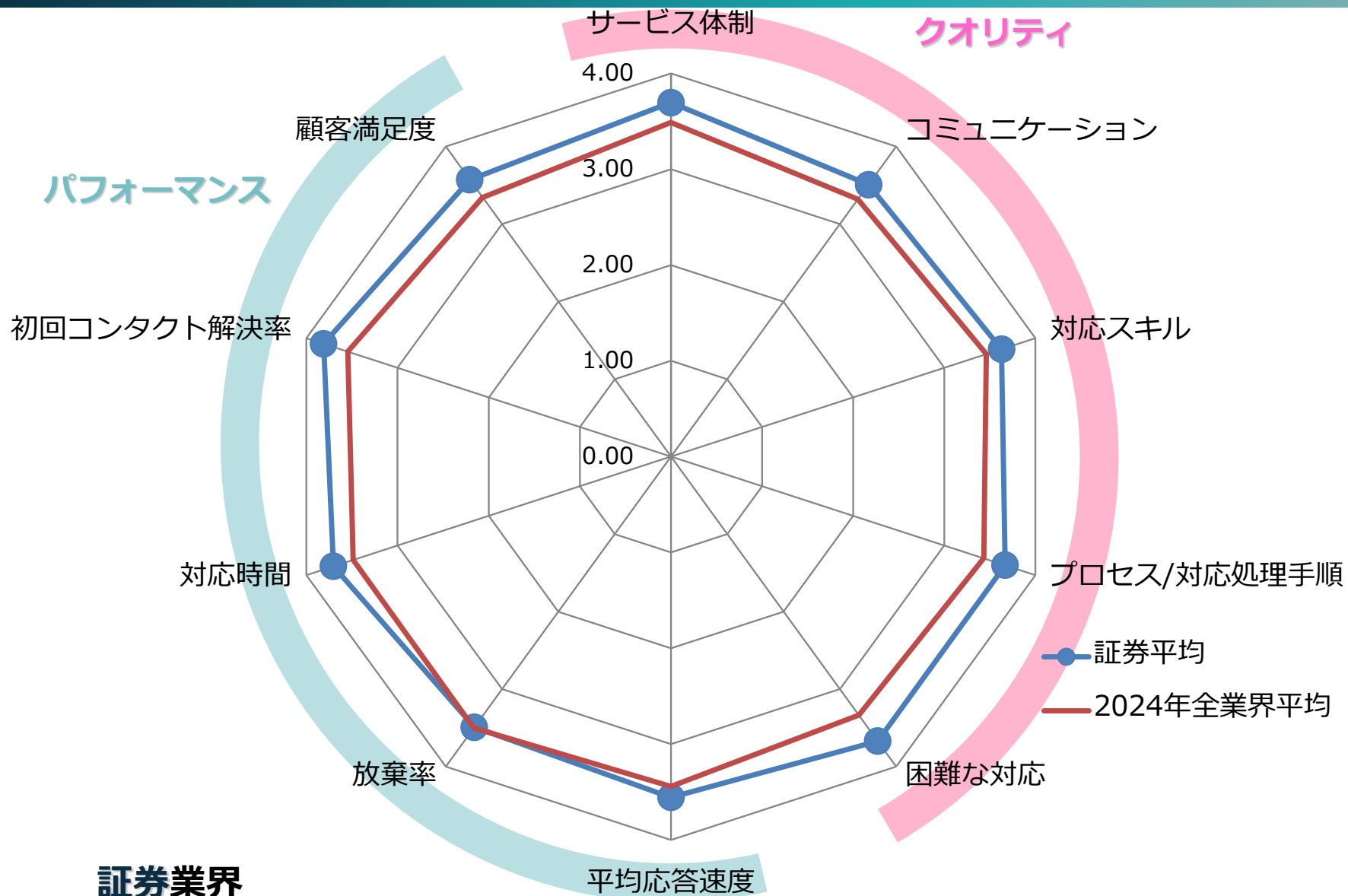
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.63

| パフォーマンス<br>評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率  | 対応時間 | 初回コンタクト<br>解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア             | 3.56   | 3.49 | 3.70 | 3.81           | 3.57  |

# 証券格付け評価の結果 (Webサポート)



# 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2024年全業界平均と比べてすべての項目が高く、特に複数のセルフヘルプ選択肢が高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、顧客が理解を深められる工夫がある。情報が見やすく整理されており、商品のメリット・デメリットも分かりやすく解説するなど利用しやすい。セルフヘルプ選択肢を活用することで、プラスの情報や知識も得られ運用への関心も増す。セキュリティ対策も明確で顧客の金融リテラシーを高める案内は安心感があり、企業への信頼につながっている。一方評価が伸び悩んだところは、サービスや商品の詳しい情報が不足気味である。
- 問合せ対応は、**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。証券業界は2024年全業界平均と比べて放棄率以外のすべての項目が高く、特に困難な対応が高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、礼儀正しく温かみがあり親身に対応しているので安心感を与えている。早い段階で関係構築を図り、顧客に合わせ分かりやすく説明しプロらしい柔軟性が際立っている。顧客一人一人に真摯に向き合い感情を受け止めてサポートしているので、自然と信頼関係を築けている。一方評価が伸び悩んだところは、担当者により一方的な進め方になったり、消極的な対応にとどまったりと対応にばらつきが見られる。
- パフォーマンスで高評価のところは、問合せチャネルを選択でき担当者にもつながりやすい。会話のテンポがよく、質問には即答しスムーズに進む。質問の意図を的確に捉えているので、説明が的を射ており顧客の時間を有効活用している。さらに追加質問を積極的に引き出し丁寧に説明しているので、顧客は一度の問合せで解決でき満足感を得ている。一方低評価のところは、曜日や時間帯によって担当者につながりにくく問合せを諦めなくなる。