



銀行格付け評価の結果

● 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	3.35	3.74	3.48	3.34	3.79

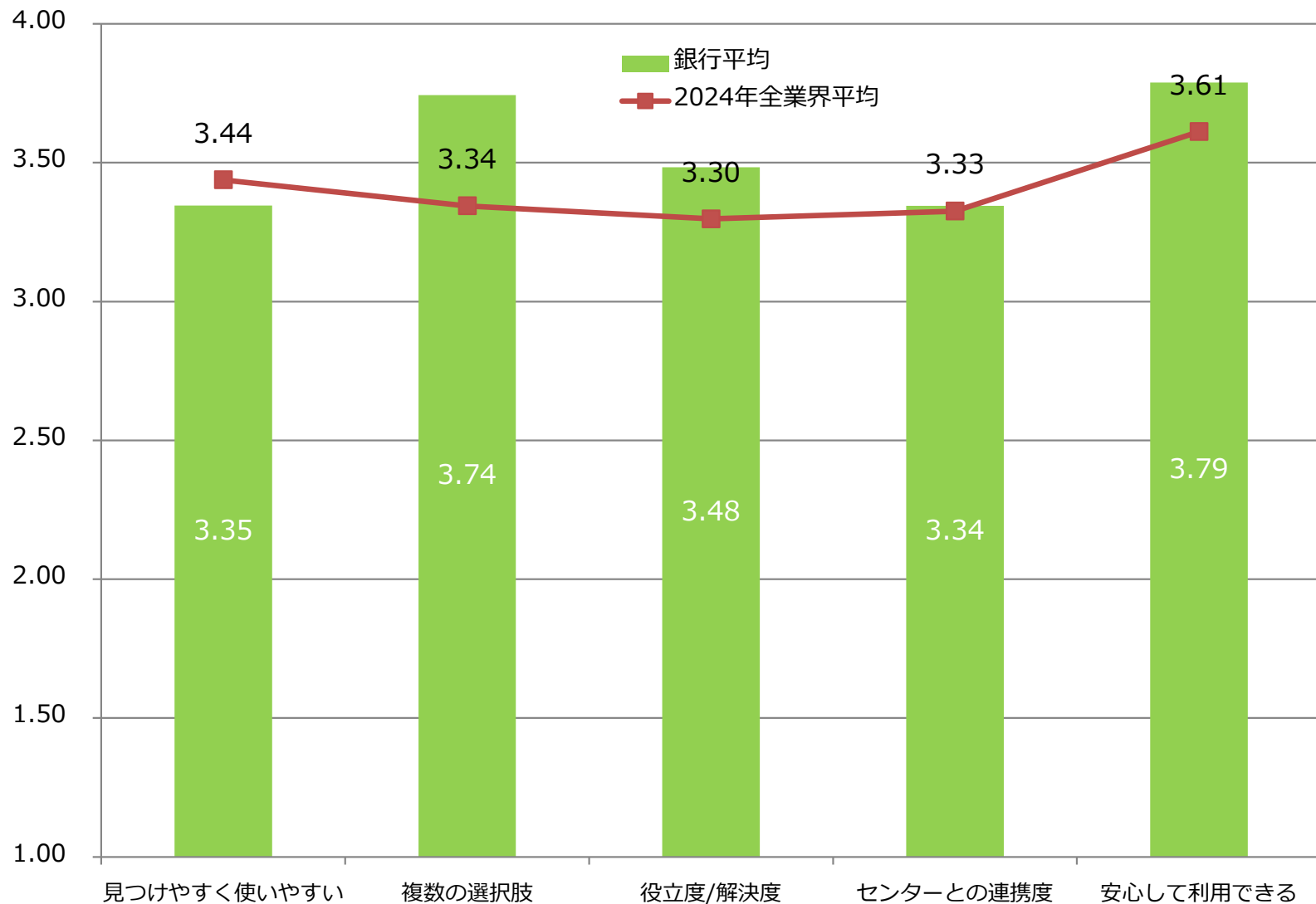
● クオリティ評価結果 業界平均 3.34

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	3.22	3.24	3.46	3.32

● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.42

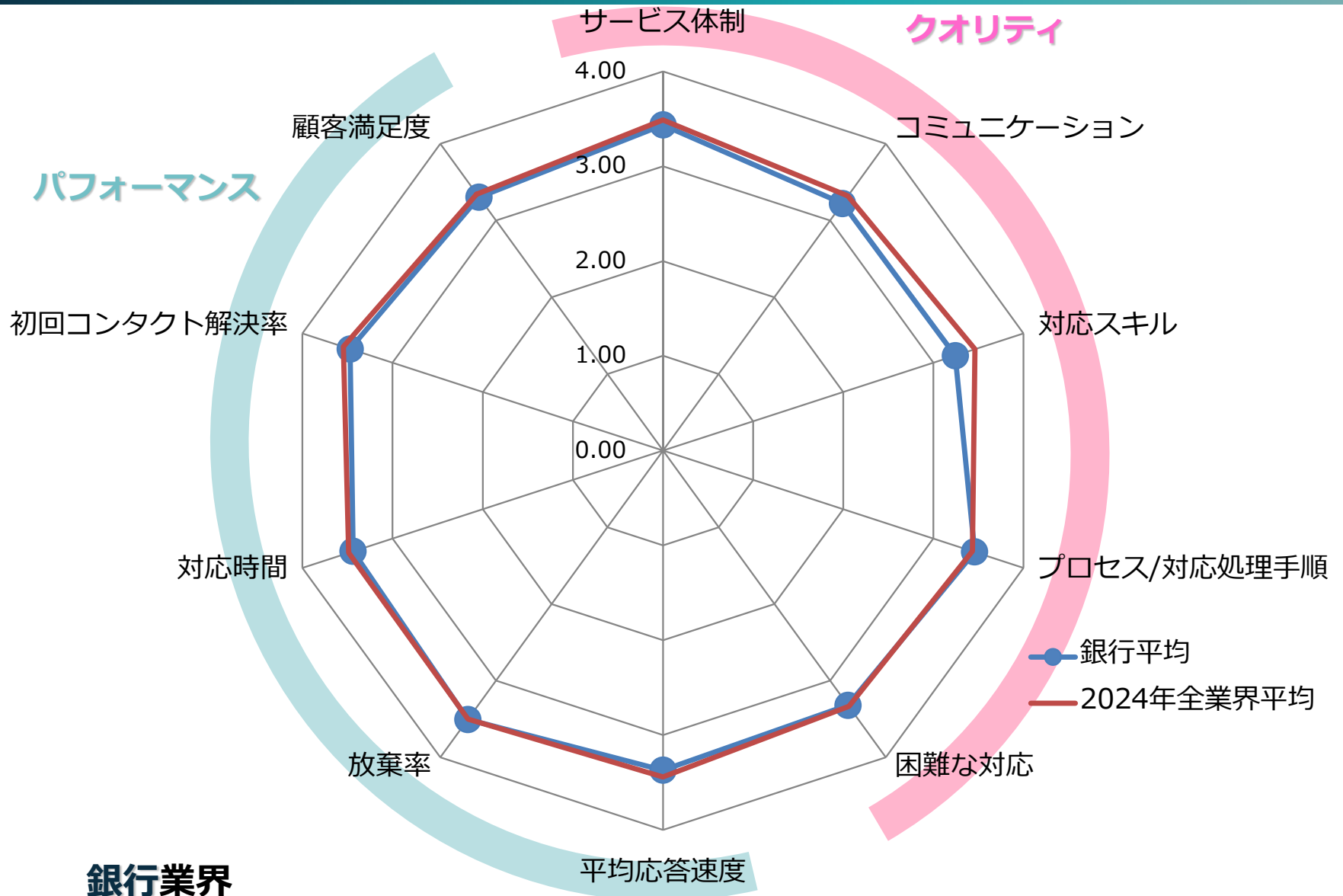
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.37	3.51	3.44	3.47	3.30

銀行格付け評価の結果 (Webサポート)



銀行業界

銀行格付け評価の結果 (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3社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。銀行業界は2024年全業界平均と比べて、複数の選択肢、役立度/解決度、安心して利用できる、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、見つけやすく使いやすく、セルフヘルプ選択肢が豊富。チャットボットによる検索が有効で使い勝手がよい。セルフから支援サービスにスムーズに接続しセンター連携よくすぐに問合せられる。セキュリティ対応に安心感も高く、Webで十分な情報や支援がある。一方低評価のところは、ページ遷移に課題がみられ、FAQの検索が機能しなかったり、問合せ電話が見つけれなかったりした。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星6社**、という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。銀行業界は2024年全業界平均と比べて、多くの項目が同等かやや低い評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、顧客の要望を素早く理解し、顧客レベルに合わせた対応ができ信頼できる。親しみやすく話やすく、共感と寄添いのある対応ができる。豊富な知識と親しみやすさを兼ね備えている。一方低評価のところは、ニーズ掘り下げがなく一問一答の事務的な対応で、顧客をリードする積極的な対応は見られない。
- パフォーマンスで高評価のところは、つながりやすくレスポンスもよく、短時間で初回解決できる。チャネル問わず同回答かつ同レベルのサービスが提供され、顧客の期待を超える情報提供で満足度が高い。一方低評価のところは、音声案内が長く分かりにくい。担当者につながるまで時間がかかり、また事務的な対応で満足度が低い。さらに説明に工夫がないので顧客の理解を進めることができないところもあった。