

損害保険格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.49

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	3.45	3.61	3.36	3.25	3.76

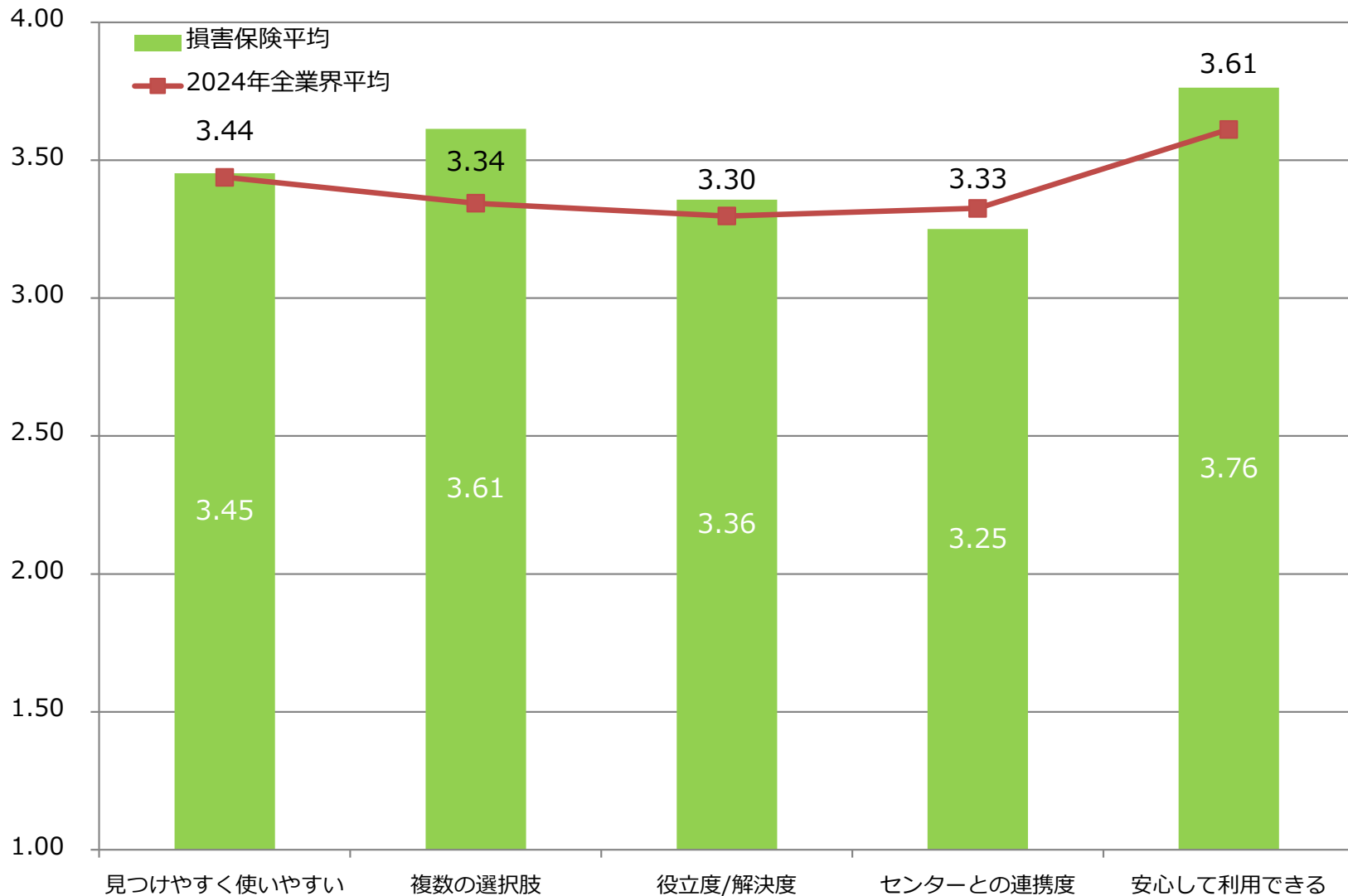
● クオリティ評価結果 業界平均 3.51

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	3.62	3.45	3.58	3.44	3.48

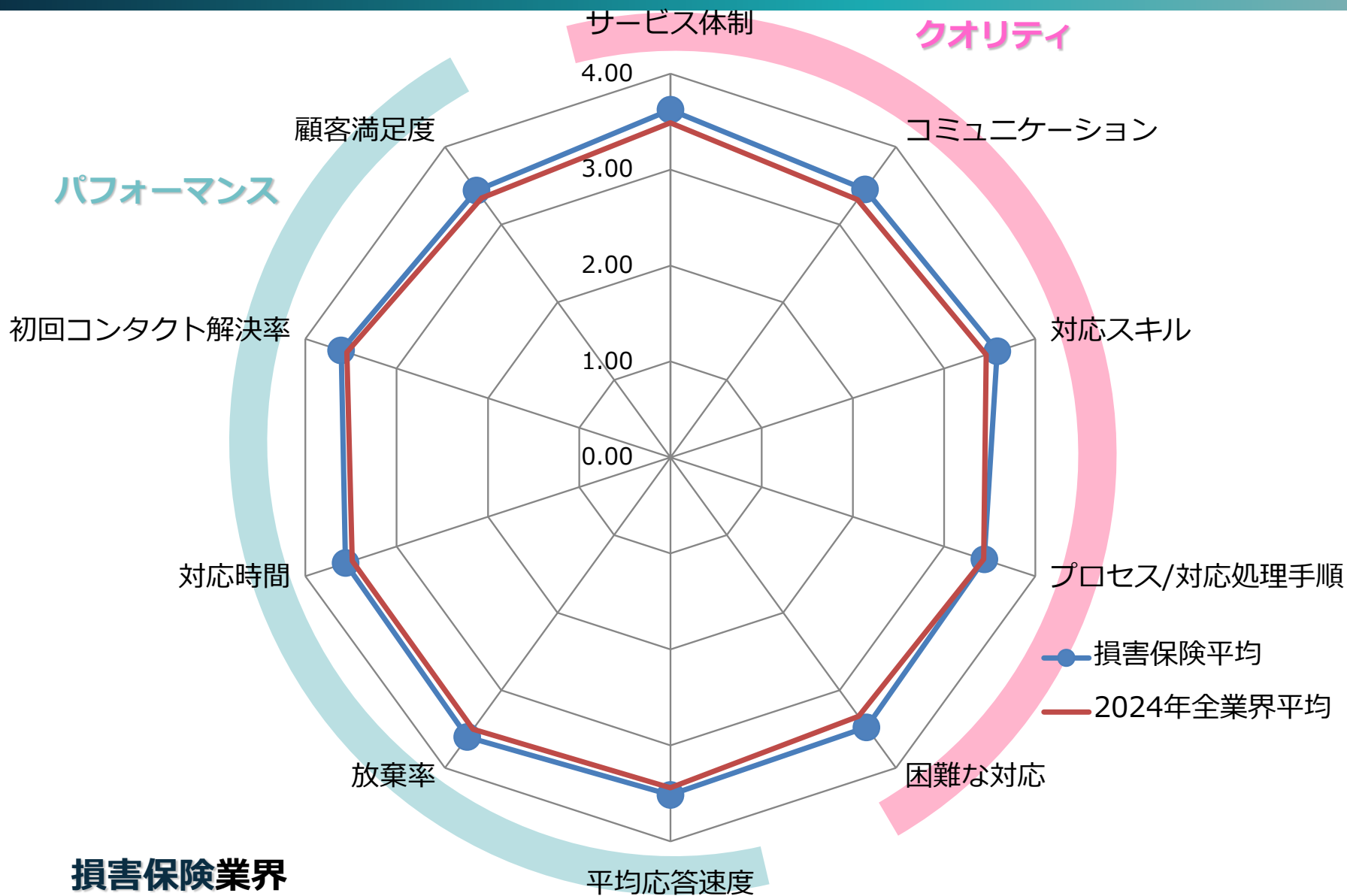
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.54

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	3.52	3.60	3.56	3.61	3.44

損害保険格付け評価の結果 (Webサポート)



損害保険格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



損害保険業界

平均応答速度

- Webサポートは、**三つ星10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。損害保険業界は2024年全業界平均と比べてセンターとの連携度以外のすべての項目が高く、セルフヘルプ選択肢が特に高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、知りたい情報を素早く確認でき、商品やサービスの特長も分かりやすい。自己解決につながる多様な選択肢があり、顧客は自分に合った方法で情報を得ることができる。試算中の疑問もその場で解消でき、安心して利用できる。一方低評価のところは、情報が不足していたり図や動画がなく文章中心であったりと、解決しにくい傾向がある。またWebとセンターとの連携も不足しているので顧客が迷いやすい。
- 問合せ対応は、**三つ星10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。損害保険業界は2024年全業界平均と比べてすべての項目が高く、特に差が出ているのはサービス体制と困難な対応である。
- クオリティで高評価のところは、顧客の状況や気持ちを理解し前向きな姿勢でサポートしている。話をよく聞きペースを合わせ、顧客との心理的な距離を縮めよい関係を築けている。説明は簡潔でときに具体例を示すなど柔軟性が高く、プロらしい信頼のおける対応である。一方低評価のところは、担当者のペースでマニュアル的に進めるなど配慮が不足しており、顧客が理解を深められる対応とは言いがたい。
- パフォーマンスで高評価のところは、電話、チャット共に担当者につながりやすく、歓迎感があり顧客は安心して話を切り出せる。顧客に関心を示し早い段階からニーズを引き出しているため、結果的に短い対応時間となっている。顧客は十分な情報が得られ商品やサービスの理解が深まり満足度が高い。一方低評価のところは、その場で回答が得られず解決に至らないことがある。また積極性が不足しており情報提供が不十分で満足度は低い傾向がある。