

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 3.49

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	3.56	3.46	3.50	3.18	3.75

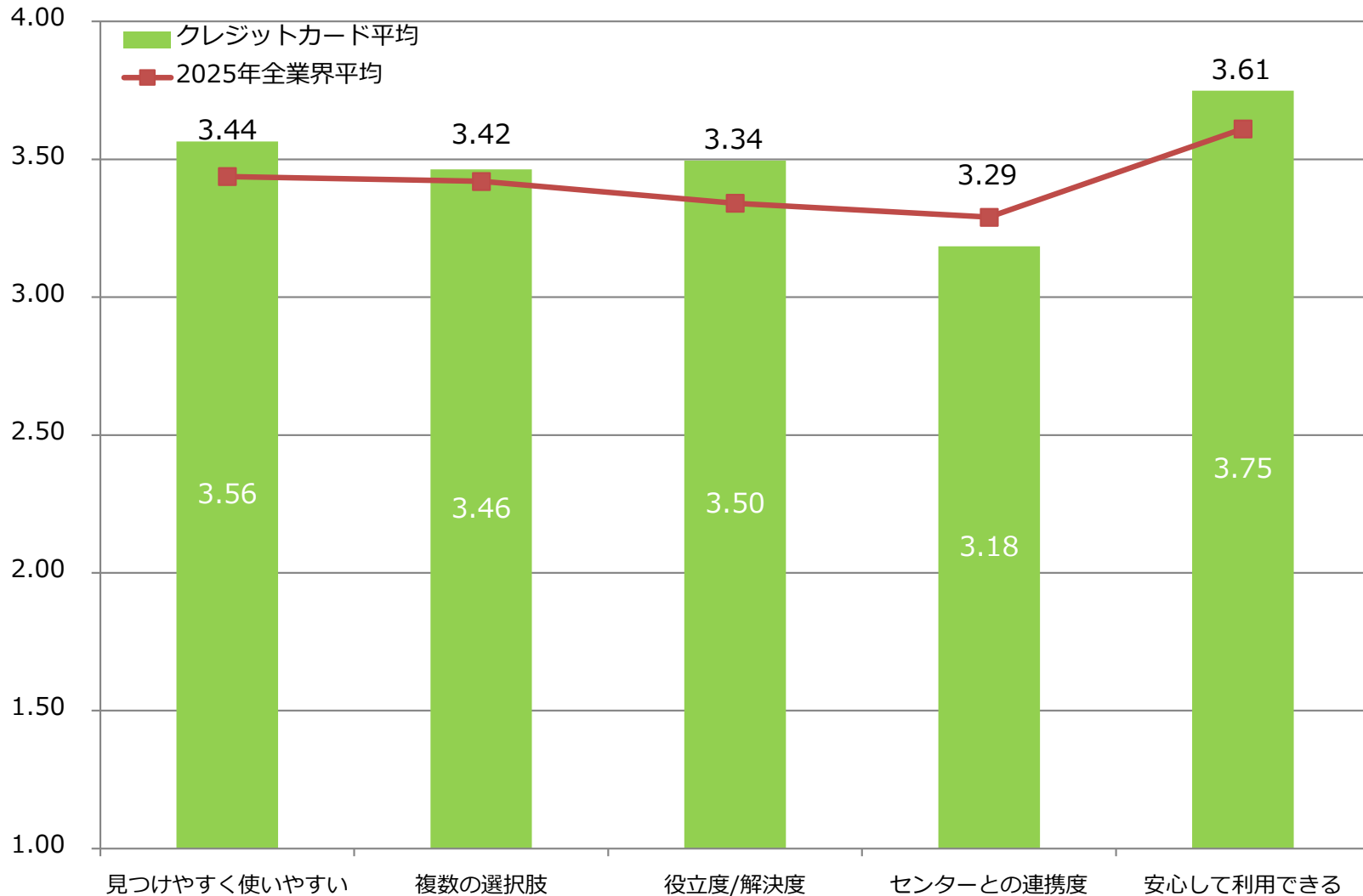
● クオリティ評価結果 業界平均 3.47

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	3.63	3.39	3.41	3.58	3.36

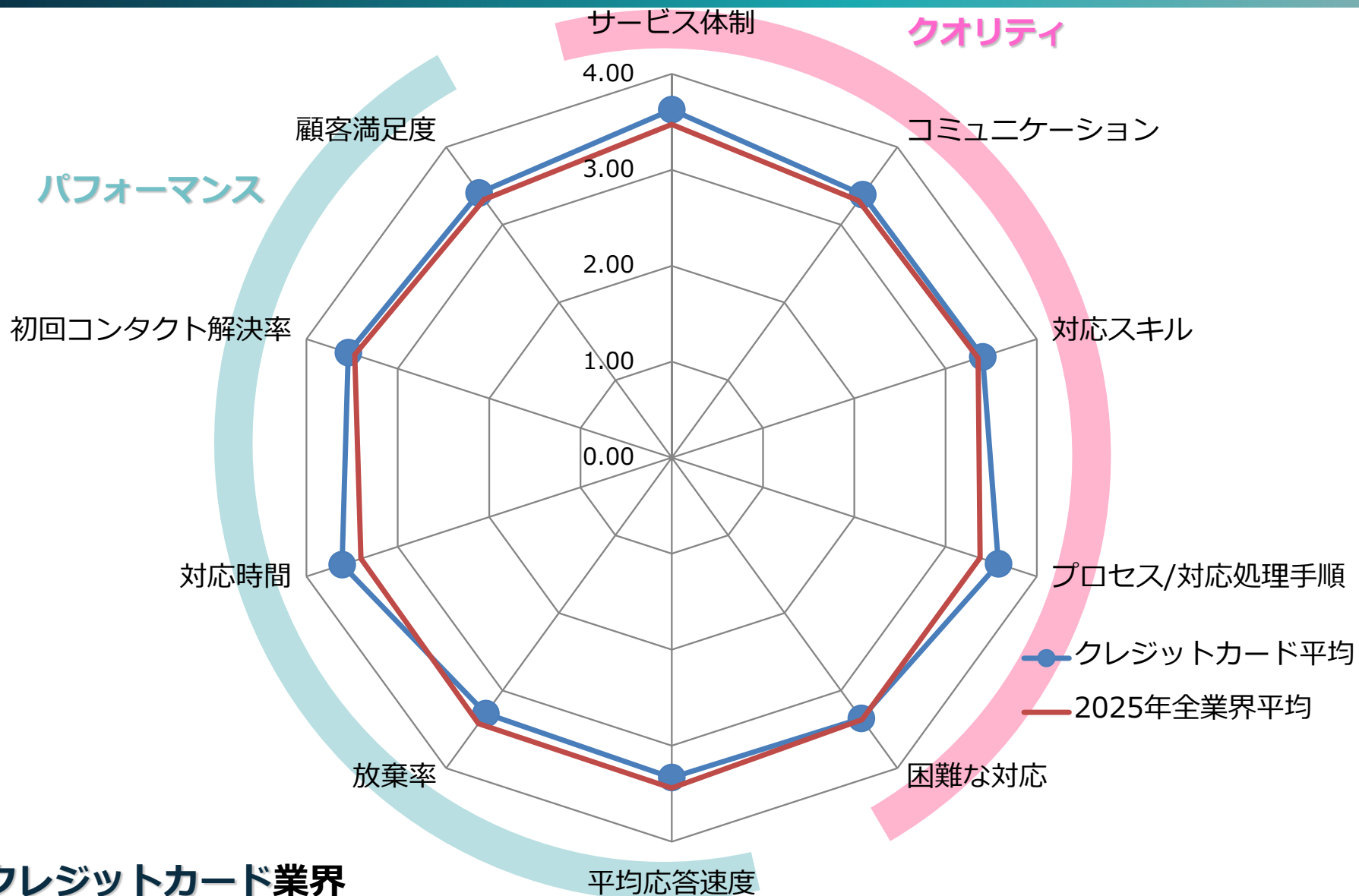
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.44

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	3.33	3.29	3.61	3.54	3.41

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7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。クレジットカード業界は2025年全業界平均と比べて「センターとの連携度」以外は高い評価であった。
- Webサポートで高評価のところは、シンプルで直感的に利用でき、目的の情報へスムーズにたどり着くことができる。各カードの特長やメリットを比較しながら検討でき、セルフヘルプ機能も豊富で効率的に疑問を解決できる。カードの活用情報やセキュリティに関する注意喚起も充実しており安心して申込みできる。一方低評価のところは、カードごとの違いが分かりづらかったり、問合せ先が気づきにくい場所にあったりと解決に時間がかかることがある。
- 問合せ対応は、**三つ星6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。クレジットカード業界は2025年全業界平均と比べて、特に「平均応答速度」「放棄率」が低評価であるが、その他の項目は同等もしくは上回る結果となった。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズを素早く正確に捉え、積極的にサポートしている。顧客の言葉を用いた説明や、先を見据えた情報提供など柔軟性が高く、常に一緒になって進めている。明るく前向きな姿勢を示し、配慮の行き届いた対応で信頼を得られている。一方低評価のところは、担当者により一問一答の形式的な対応にとどまり、顧客の感情の変化や真意を充分にくみ取れておらず、期待に応えるまでのサポートには至っていない。
- パフォーマンスで高評価のところは、速やかに担当者につながりレスポンスも早い。質問には的確に回答し的確な説明で、短い時間で十分な情報を提供している。ニーズや質問の背景に注目した対応なので、顧客にとって有益なアドバイスとなっており満足度の高い顧客体験を提供している。一方低評価のところは、自動音声の階層が深く分かりにくいというえ、担当者につながるまで長く待たされるので、途中で諦めたくなることがある。