



銀行格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.59

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	3.49	3.62	3.67	3.32	3.83

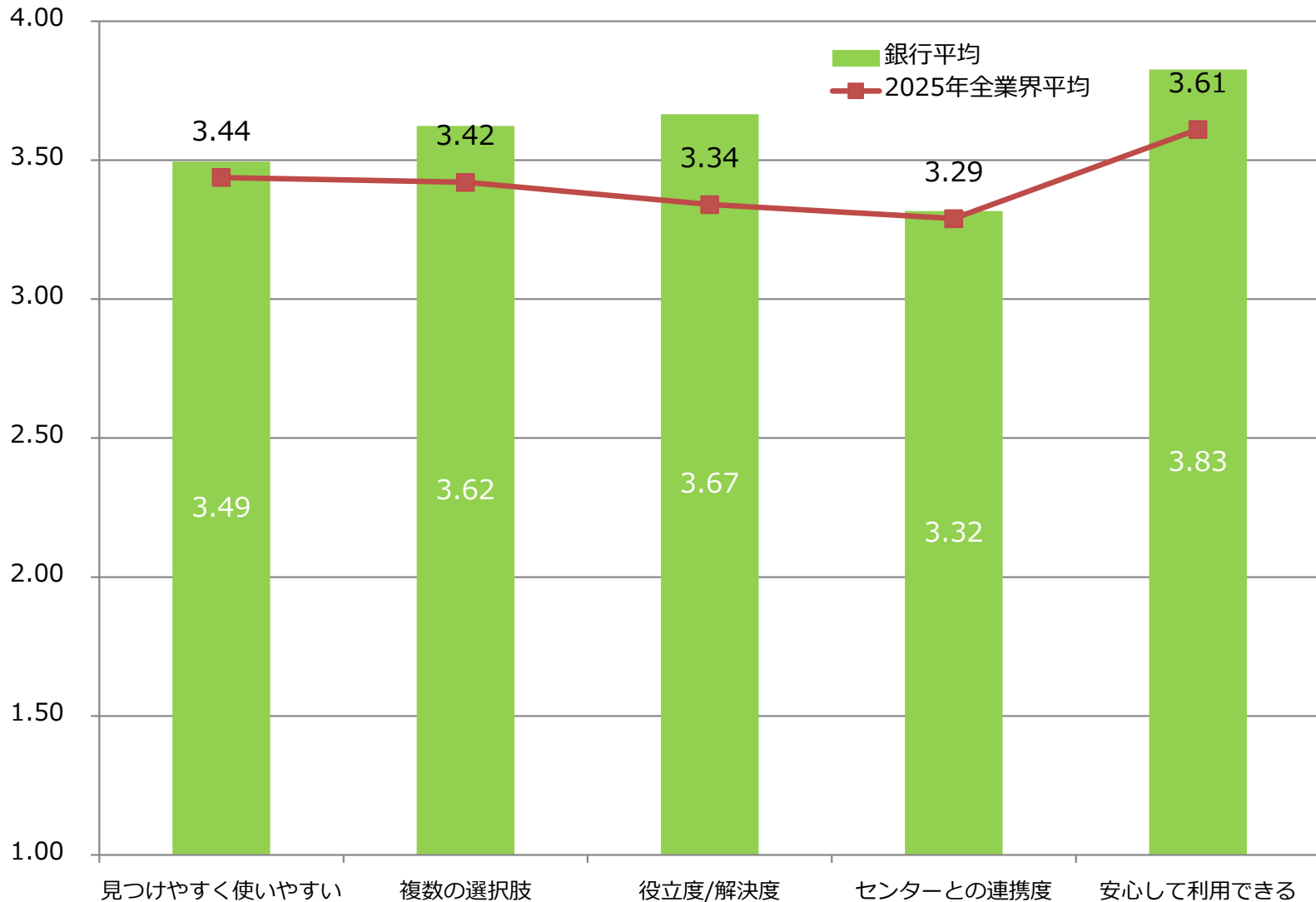
● クオリティ評価結果 業界平均 3.44

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	3.56	3.28	3.40	3.55	3.39

● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.40

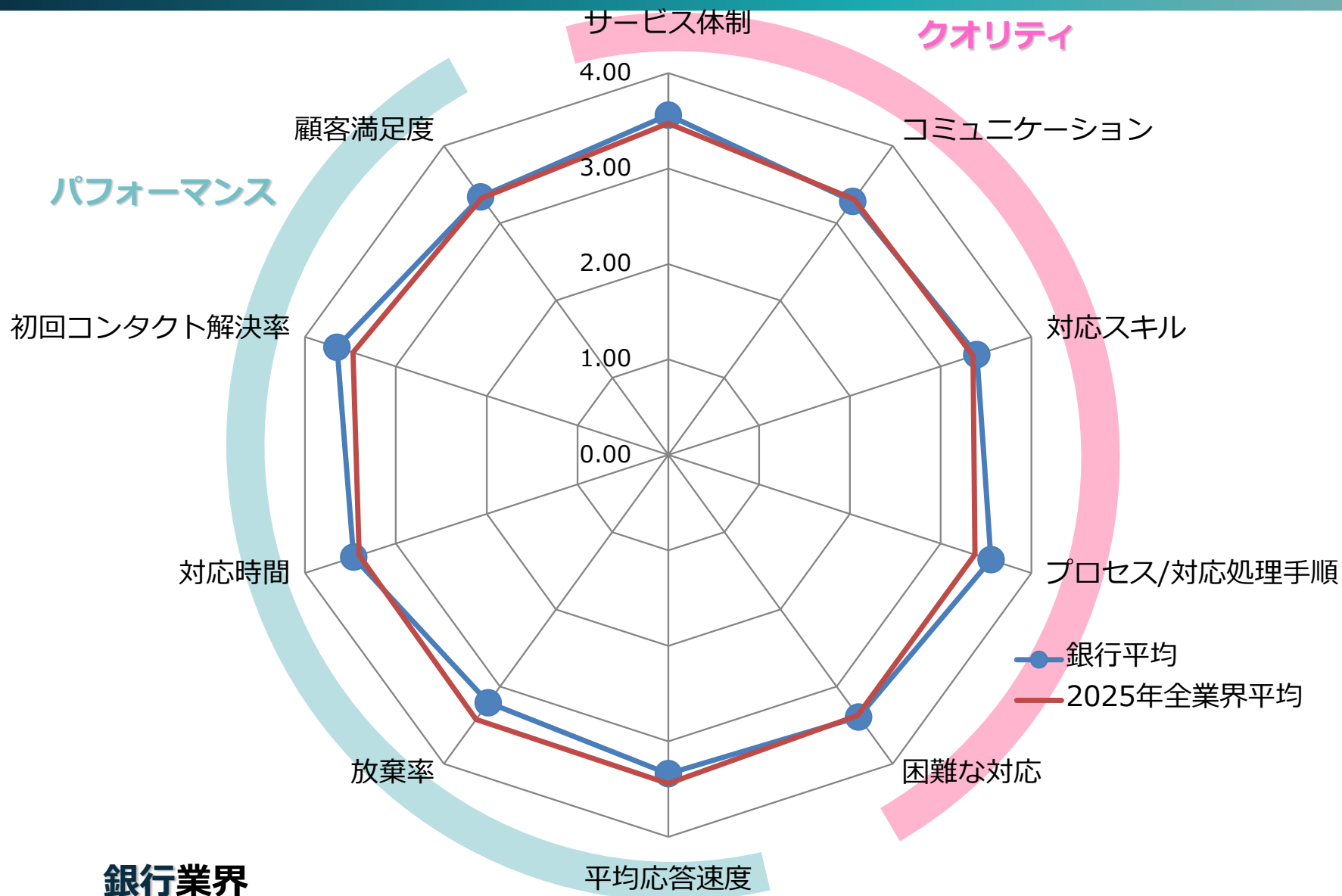
パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.34	3.21	3.46	3.65	3.34

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2025年全業界平均と比べてすべての評価項目が高評価となった。
- 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、サポートチャネル及びセルフヘルプ選択肢が豊富で、問合せ窓口連携もよい。一方低評価のところは、目的情報にたどり着きにくく、文字が多くて理解しにくかったり、問合せ窓口が多岐にわたって分かりにくかったりするところがみられた。
- 問合せ対応は、**三つ星8社、二つ星3社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。銀行業界は2025年全業界平均と比べて「コミュニケーション」「平均応答速度」「放棄率」は低評価だが、その他の項目は同等以上の結果となった。
- クオリティで高評価のところは、顧客に合わせた対応で、分かりやすく説明できる。質問の背景を理解し、誠実で親近感のわく対応で共感や寄添いもある。一方評価が低かったところは、一問一答の事務的な対応で、Web以上の情報のない窓口や、受け身対応で積極的でなく、不安や距離を感じやすい対応がみられた。またチャットの回答が不明確なところもあった。
- パフォーマンスで高評価のところは、自動音声応答なく素早くつながり、いつでも担当者つながりやすい。初回コンタクトで速やかに解決でき、意図をくみ取った的確なサポートで満足度高い。一方評価が伸び悩んだところは、自動応答選択肢が多すぎて時間がかかる。一問一答対応で満足度が低い。保留が多かったり、ネガティブで否定的な対応だったりするところがみられた。