

生命保険格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.52

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	3.64	3.56	3.32	3.37	3.72

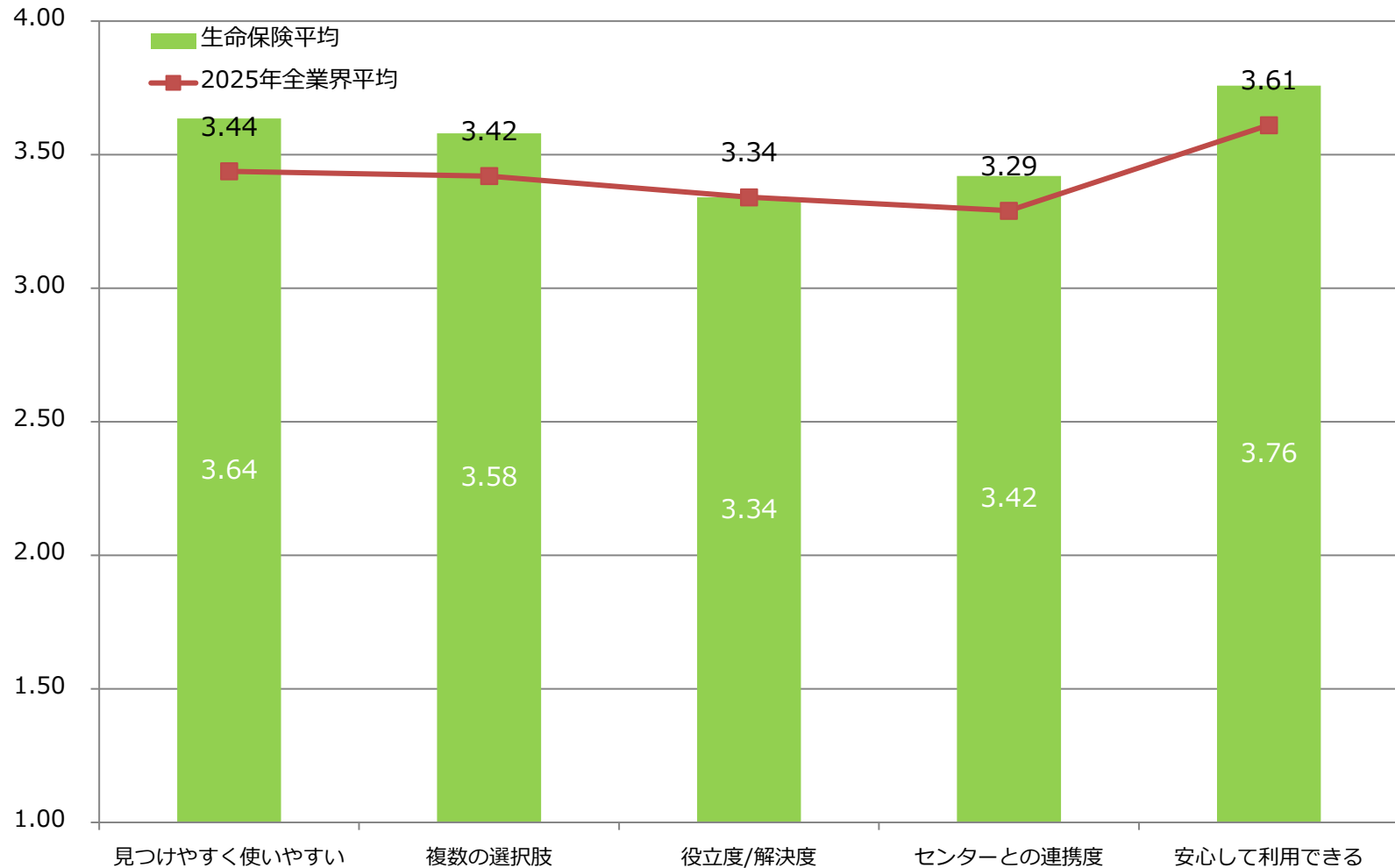
● クオリティ評価結果 業界平均 3.52

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	3.65	3.36	3.56	3.49	3.54

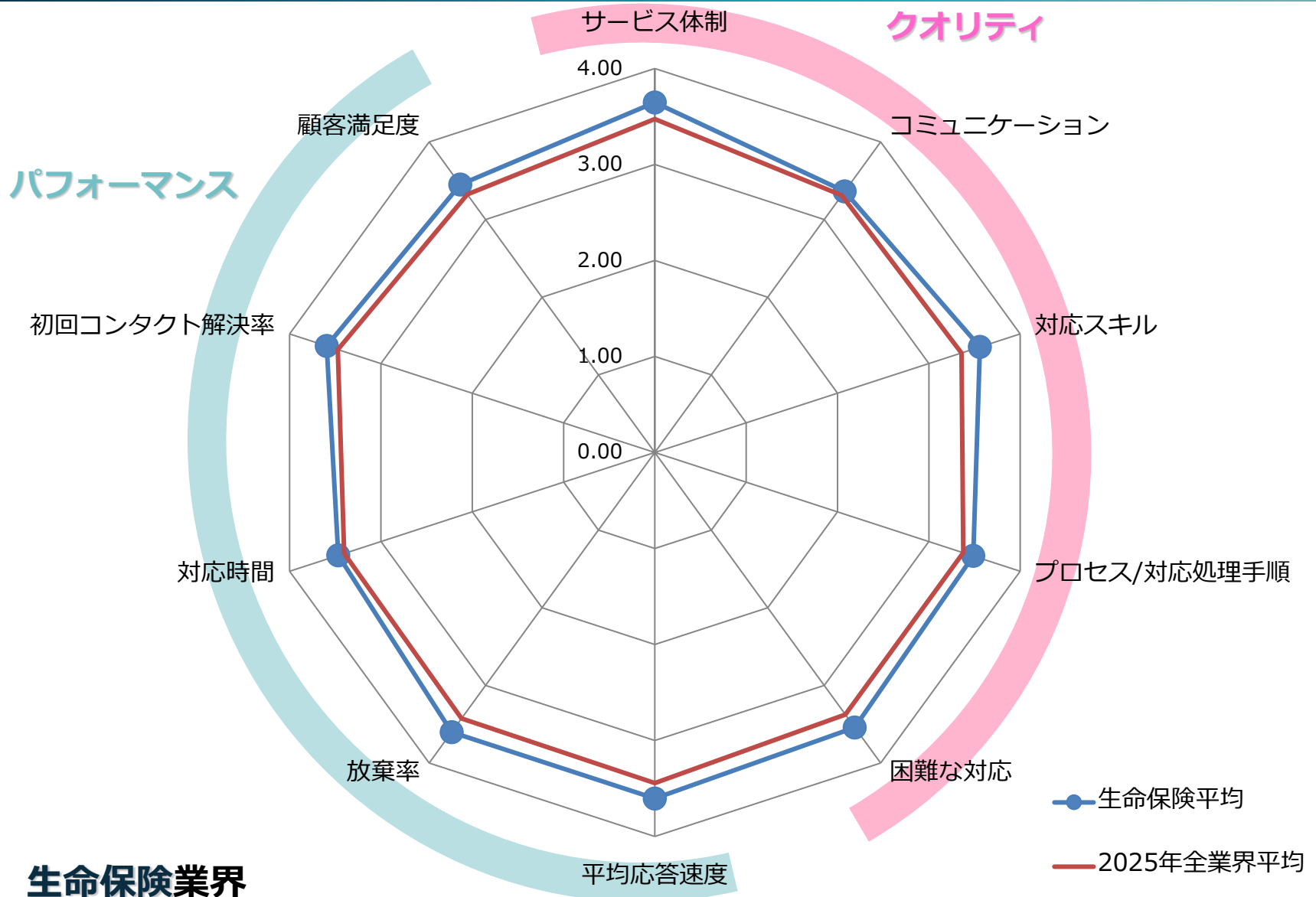
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.54

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	3.60	3.60	3.47	3.59	3.45

生命保険格付け評価の結果 (Webサポート)



生命保険格付け評価の結果 (クオリティ & パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星13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。生命保険業界は2025年全業界平均と比べて「役立度/解決度」以外のすべての項目が高く、特に「見つけやすく使いやすい」が高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、情報が整理されており、少ないステップで目的の情報にアクセスできる。商品も目的別・年代別など多様な切り口で分類され、簡潔に要点が整理されているので、短時間で理解でき保険選びが進められる。一方低評価のところは、専門用語が多く、商品ごとの違いが分かりにくく比較もしづらい。また保険加入のメリットが十分に伝わらず、契約検討の促進につながりにくい傾向が見られる。
- 問合せ対応は、**三つ星13社、二つ星2社、一つ星1社**という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界は2025年全業界平均と比べてすべての項目が高く、特に「対応スキル」が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、共感や寄り添いを示しながら積極的に質問を行い、顧客のニーズや背景を的確に把握している。傾聴力と豊富な知識を活かした提案により、商品の魅力を理解できるとともに、安心感も得られる。自然な会話を重ねながら、保険へ加入する重要性を効果的に伝えている。一方で評価が伸び悩む対応では、ニーズの理解が不十分なまま担当者の視点で提案を進めるなど、顧客への配慮が不足していることがある。
- パフォーマンスで高評価の対応は、チャネルを問わず迅速につながり、スムーズに相談できる。質問の意図や背景を的確に把握したうえで分かりやすく説明し、豊富な知識と高い提案力により必要なタイミングで求める情報が得られる。一方で評価が伸び悩む対応では、時間帯によってはつながりにくく、必要なタイミングで情報が得られないことがある。また窓口や担当者の役割が分断されていることで、担当者との関係構築が進みにくいことがある。