

# 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 3.53

| Webサポート<br>評価項目 | 見つけやすく<br>使いやすい | 複数のセルフヘルプ<br>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            | 3.47             | 3.43    | 3.49      | 3.72      |

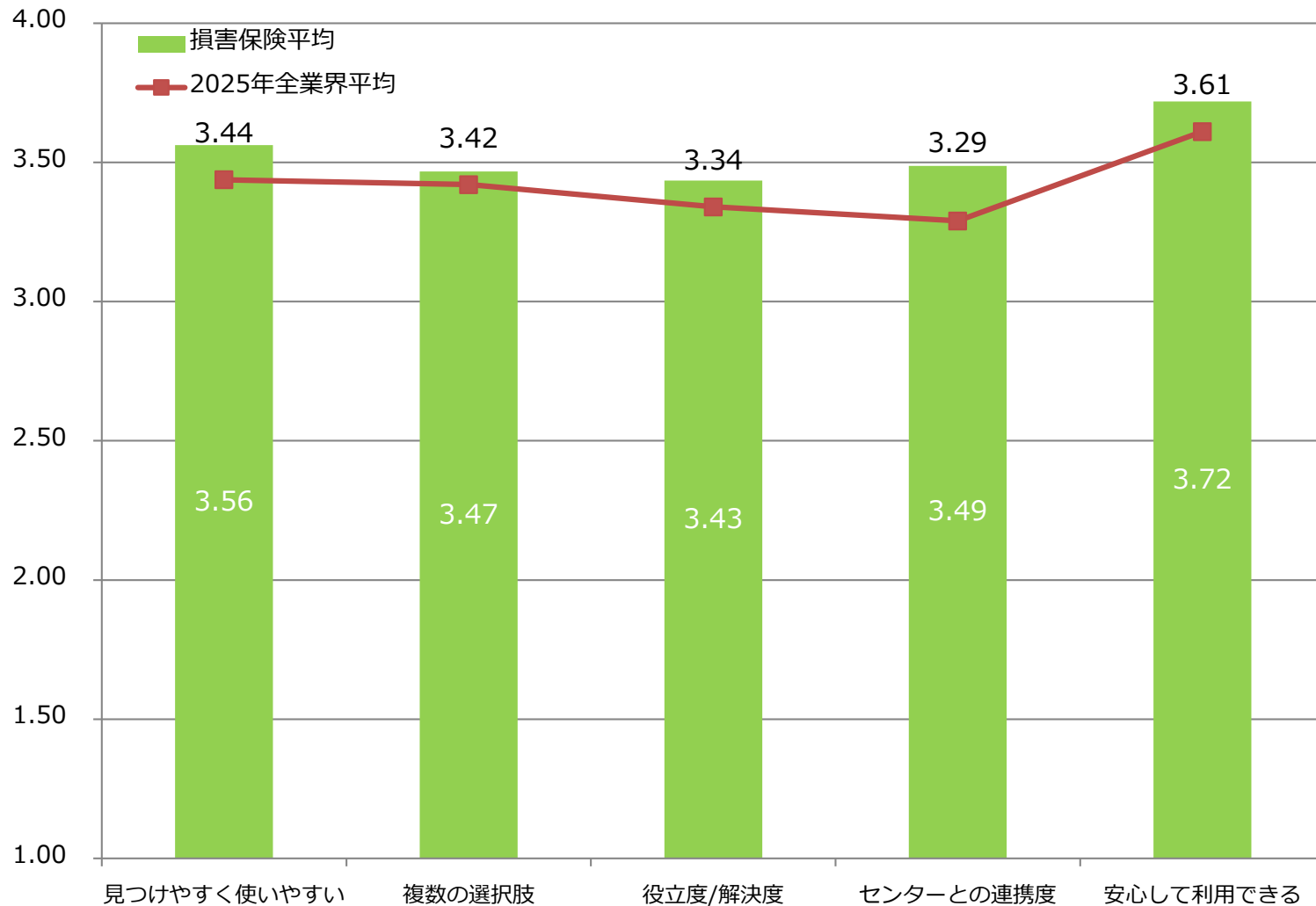
## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.56

| クオリティ<br>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/<br>対応処理手順 | 困難な対応 |
|---------------|--------|-----------|-------|-----------------|-------|
| スコア           | 3.67   | 3.45      | 3.57  | 3.51            | 3.60  |

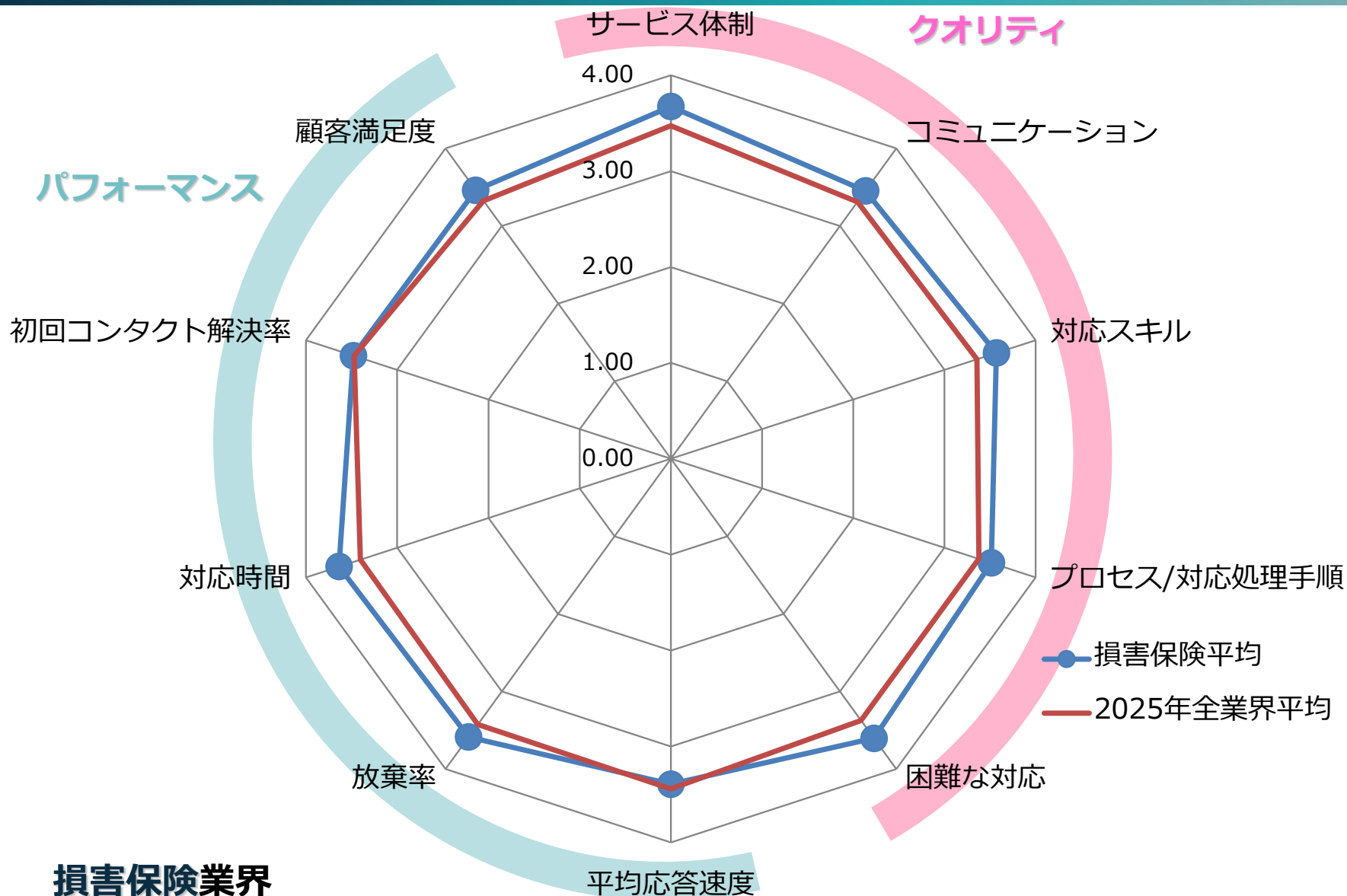
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.51

| パフォーマンス<br>評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率  | 対応時間 | 初回コンタクト<br>解決率 | 顧客満足度 |
|-----------------|--------|------|------|----------------|-------|
| スコア             | 3.39   | 3.59 | 3.64 | 3.48           | 3.46  |

# 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)





# 損害保険業界要約

- 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2025年全業界平均と比べて、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、豊富な情報が見やすく整理されており利用しやすい。動画、チャットボット、FAQなど多様なサポート手段が用意されている。またシミュレーション機能が充実しており、料金プランの比較や保存もでき便利である。補償内容や商品の特徴も分かりやすく、理解を深めながら検討できる。一方、低評価のところは、商品と見積りの箇所が点在していたり、パンフレットを読み込む必要があったりと、解決に時間を要することがある。
- 問合せ対応は、**三つ星9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。損害保険業界は2025年全業界平均と比べて、「平均応答速度」以外のすべての項目が高く、特に「困難な対応」が大きく上回っている。
- クオリティで高評価のところは、顧客へ敬意を払った丁寧な対応である。明るく前向きな姿勢で接し、顧客の立場や気持ちを理解して対応しているので距離が縮まっている。顧客の希望を確認しながら円滑に会話を進め、分かりやすい説明と提案もありプロらしい。顧客の理解度や感情の変化を察知するスキルが高く、安心感を与えている。一方、低評価のところは、顧客の状況に関心を示すまでではなく、迷いや不安などの感情のくみ取りが弱い傾向にある。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャネルを問わずつながりやすく、必要なタイミングでスムーズに相談できる。商品や手続きに関する知識が豊富で、関連情報も含めて積極的に案内しており、短時間で理解を深められる。迅速さと丁寧さを両立した優れた解決力があり、顧客満足度が高い。一方、低評価のところは、保険を切り替えるメリットや具体的な提案が少なく、加入意欲を高めるまでには至らない。また担当者につながりにくいことがある。