# 証券格付け評価の結果

- Webサポート評価結果　業界平均 3.67

| 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 | 3.65 | 3.69 | 3.63 | 3.52 | 3.88 |

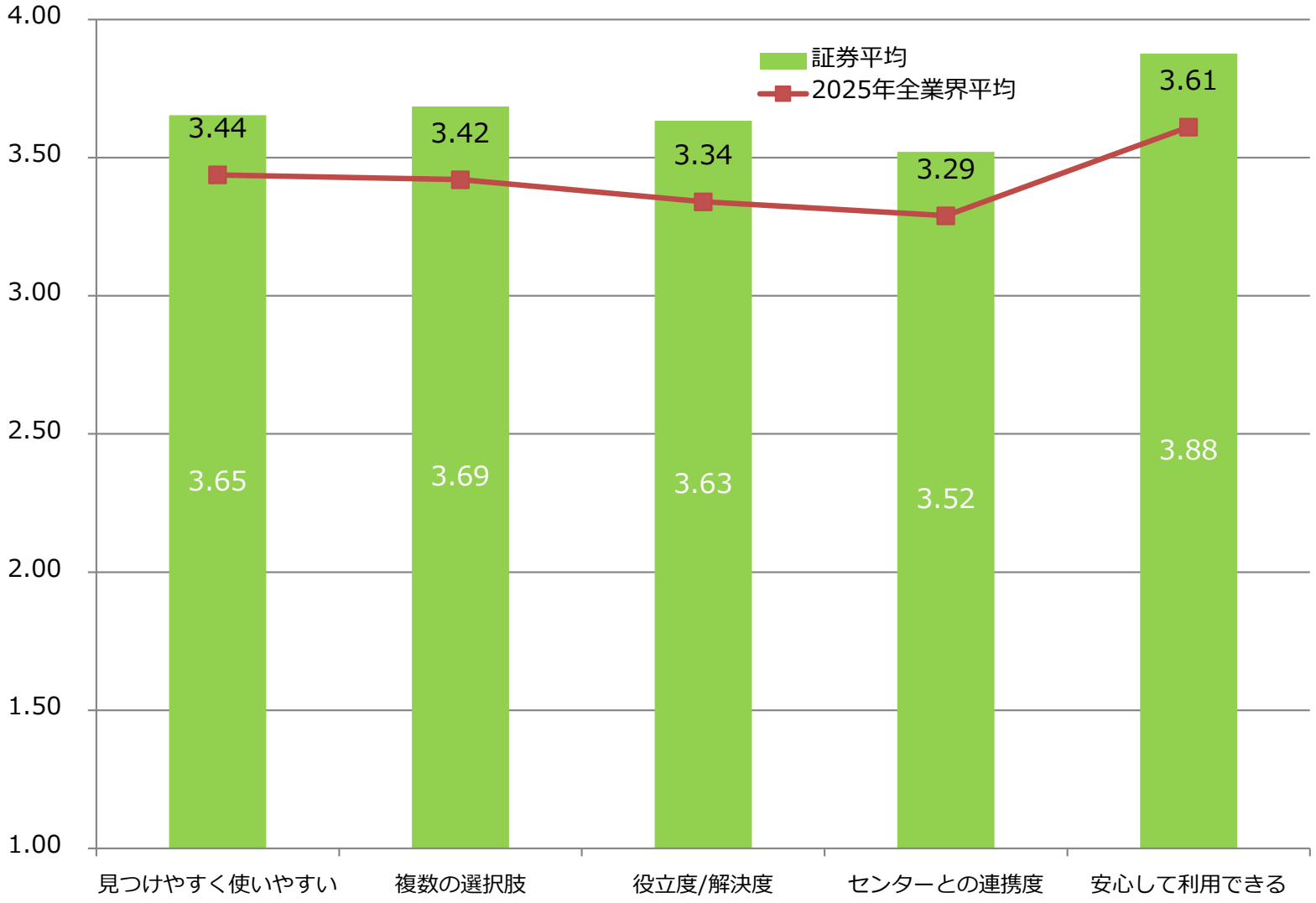
- クオリティ評価結果　業界平均 3.62

| 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 | 3.76 | 3.63 | 3.49 | 3.65 | 3.59 |

- パフォーマンス評価結果　業界平均 3.61

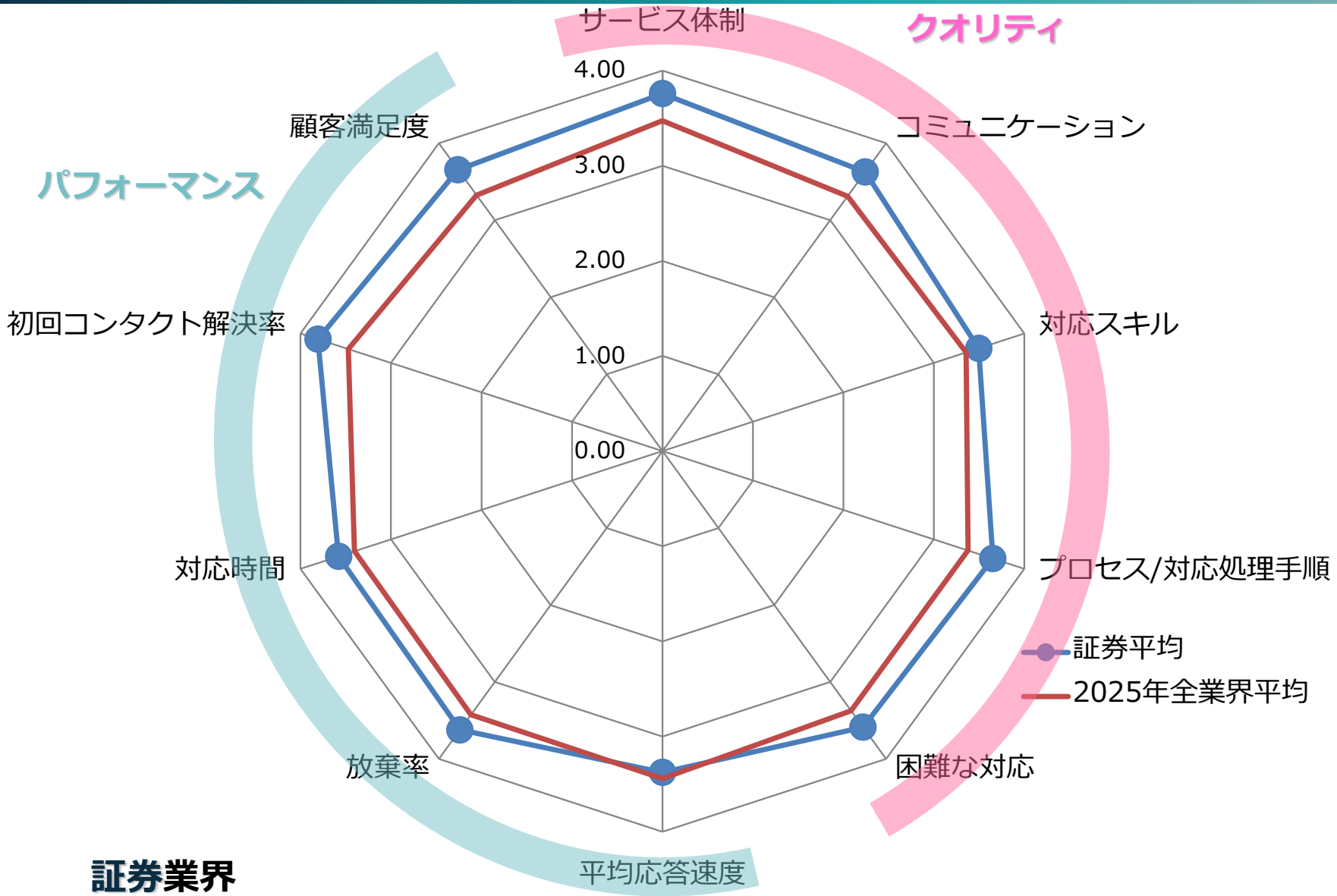
| パフォーマンス<br>評価項目 | 平均応答速度 | 放棄率 | 対応時間 | 初回コンタクト<br>解決率 | 顧客満足度 |
|---|---|---|---|---|---|
| スコア | 3.38 | 3.62 | 3.58 | 3.81 | 3.66 |

# 証券格付け評価の結果
## (Webサポート)




**証券業界**

# 証券格付け評価の結果
## (クオリティ＆パフォーマンス)




**証券業界**

# 証券業界要約

- Webサポートは、**三つ星11社、二つ星1社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。証券業界は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。また証券業界は今年調査終了した10業界中で最も高い評価となった。
- 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ある。またセルフサービスから有人サポートにスムーズに移行でき、問合せ窓口のWeb連携もよい。一方低評価のところは、目的情報を見つけにくいところがみられた。
- 問合せ対応は、**三つ星10社、二つ星2社**という結果で、一つ星、 星なしは該当がなかった。証券業界は2025年全業界平均と比べて「平均応答速度」を除いて、全ての項目が高い結果となった。また問合せ対応も証券業界は今年調査終了した10業界中でトップレベルの評価となった。
- クオリティで高評価のところは、前向きで丁寧で親近感のわく対応である。顧客に合わせて分かりやすく、共感を交えて一貫した支援ができる。顧客と一緒になって丁寧に取り組み、信頼できる自信ある姿勢が感じられる。一方評価が低かったところは一問一答の対応や、顧客ニーズの確認が不十分なところがみられた。
- パフォーマンスで高評価のところは、担当者につながりやすく、チャネルを問わずレスポンスがよい。必要な情報が短時間で得られ、迅速に初回で解決できる。プラスアルファの情報や顧客に合わせた情報提供で満足度が高い。一方評価が伸び悩んだところは、時間帯によりつながりにくかったり、不要な情報提供が見られたりすることがあった。