

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査
——銀行業界Webサイトは豊富なサポートメニューが高評価
電話は窓口分散、複雑なIVR分岐に課題

HDI-Japan（ヘルプデスク協会）はこのほど、銀行業界の公開格付け調査を行った。昨年調査では、電話窓口で“企業本位のサービス体制”“転送・保留が多い”と指摘を受けていた。今回調査では若干の改善が見られるものの、専門性を重視した窓口分散、それに伴うIVRメニューの複雑さなどの問題が浮き彫りになっている。

今回は「初めて利用するために情報やサポートを得る」という前提で実施。調査にあたっては、専門審査員、一般審査員、のべ100名が銀行各行のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口にそれぞれ電話した。そのうえで、Webサポート5項目を評価、続けて電話窓口（コールセンター）のパフォーマンス5項目、クオリティ5項目の評価を行っている。

動画・FAQ・チャットと多彩高セキュリティで安心できる

Webサポートは、3ツ星7社、2ツ星5社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。銀行業界のWebサポートは、すべての評価項目で、2015年全業界平均を上回っている。

Webサポートは、見つけやすく

使いやすく、新規顧客にも分かりやすく、動画・FAQ・チャットなどサポート選択肢が多く、Webでの解決率が高いと、多くの企業が高評価を得ている。またコールセンターの担当者は、Webページの内容をよく理解し活用でき、セキュリティ、企業イメージなどから安心して利用できるところが多いのも銀行業界の特徴である。

しかし、一部に情報量が多すぎて迷いやすく目的にたどり着きにくい、センターの連絡先が分かりにくい、スムーズなWeb連携ができていないと評価されるところも見られた。

丁寧で信頼できる評価の一方でワンストップ解決できず不評も

電話対応は、3ツ星3社、2ツ星8社、1ツ星1社という結果で、星

なしは該当がなかった。銀行業界のセンターは、多くの評価項目が2015年全業界平均より高い。

クオリティは、前向きかつ丁寧で、顧客にあわせたポジティブな対応ができ、専門窓口への転送も受け入れやすいセンターや、誰が出ても一貫性が高く、信頼できるプロらしい対応と高評価を得たセンターも見られた。

しかし、窓口が複数に分散し、また他番号紹介が多くてワンストップで解決しない、担当者ごとのバラつきがあり、早口で切り急いだり、顧客ニーズの把握ができず受け身の姿勢だったりして評価の低いところも見られた。なお、自信のないマニュアル対応や、手順通りの事務的な対応で、「～はできない」などのネガティブな表現でマイナスイメージを顧客に与えて

図1 銀行業界のWebサポート評価結果

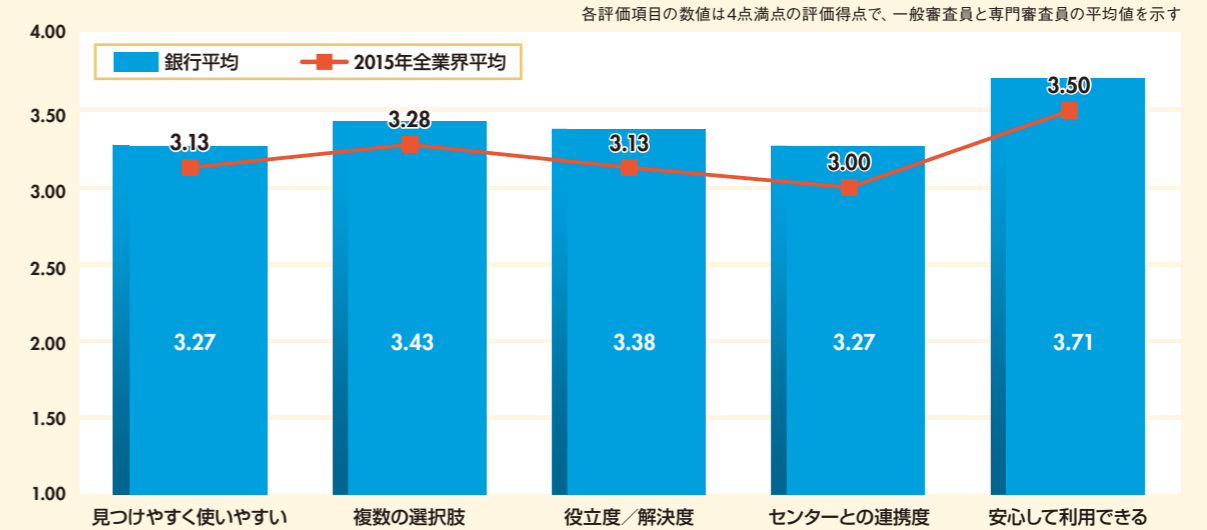
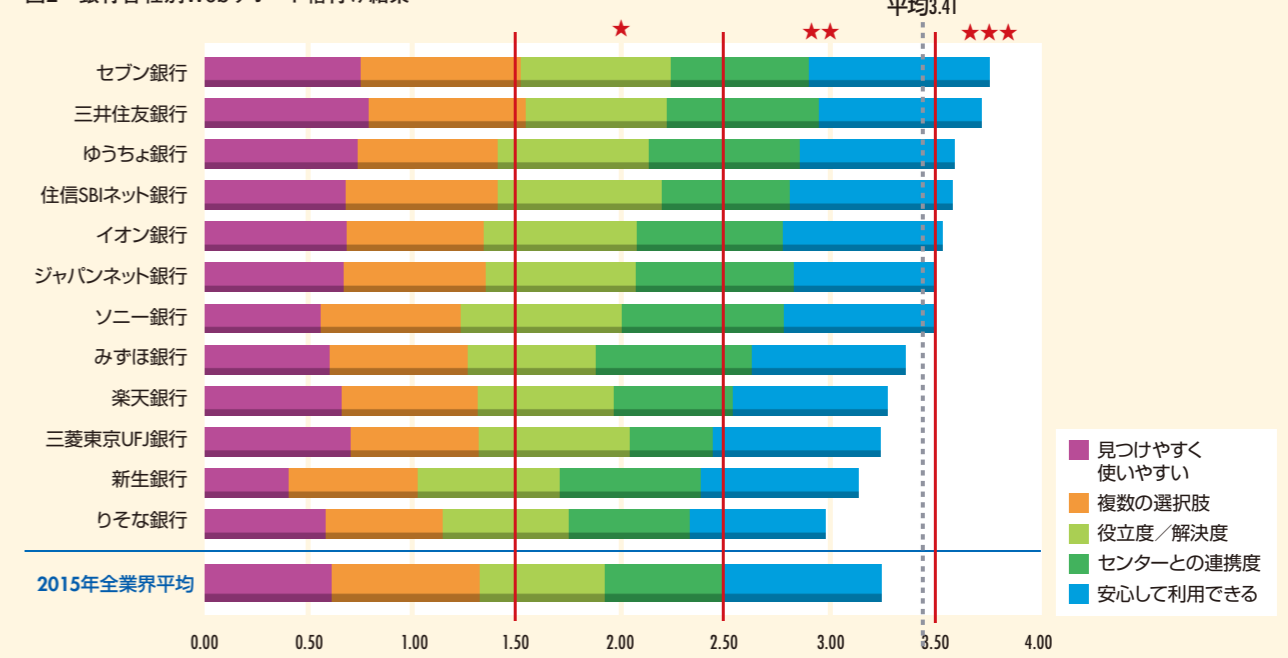


図2 銀行各社別Webサポート格付け結果



しまっているところもあった。

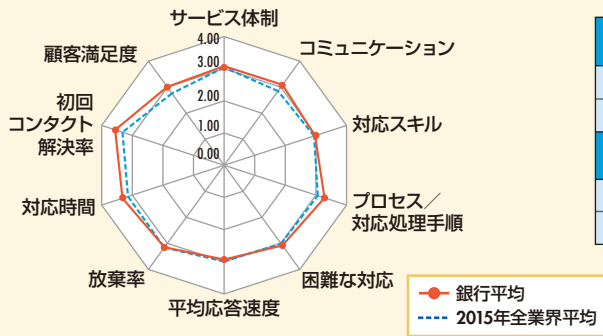
パフォーマンスは、IVRがないなど担当者につながりやすいことや、高いクオリティで通話時間、初回コンタクト解決率ともに良いところが見られた。

しかし、音声ガイダンスが長く、IVRの選択肢が多く階層も深いセンター、時間帯によりつながりにくいセンターは評価が低い。また、他番号への誘導で担当者につながるまで時間がかかり初回コンタク

ト解決率が低く、担当者ベースの対応や、後ろ向きな対応で満足度が低いところもあった。

銀行業界のサポート窓口は専門性と利便性の両立という困難な課題を抱えているといえそうだ。

図3 銀行業界格付け結果及び、2015年全業界平均との比較



クオリティ	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	合計
銀行	3.08	3.09	2.97	3.28	3.08	3.10
2015全業界	3.04	2.85	2.94	3.06	3.01	2.98
パフォーマンス	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	合計
銀行	2.93	3.15	3.32	3.56	3.01	3.20
2015全業界	2.99	3.16	3.14	3.32	2.76	3.07

※各評価項目の数値は4点満点の評価得点で、一般審査員と専門審査員の平均値を示す

図4 銀行各社別格付け結果

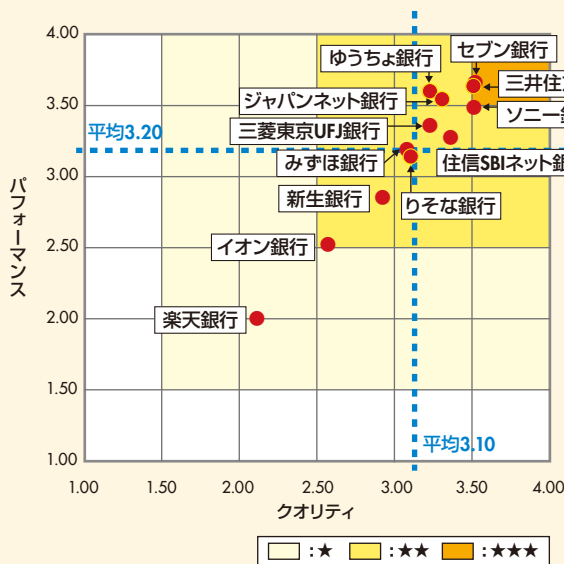
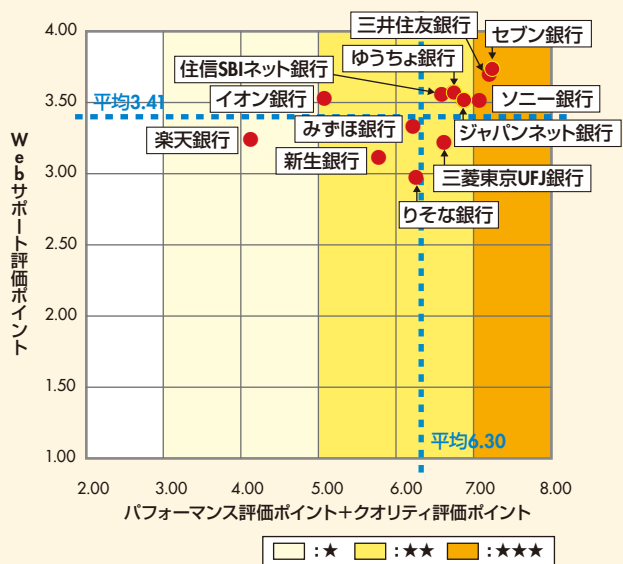


図5 銀行業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] イオン銀行：イオン銀行コールセンター、ジャパンネット銀行：カスタマーセンター、新生銀行：コールセンター（新生総合口座パワーフレックスをお持ちでないお客さま【商品・サービスについて】）、住信SBIネット銀行：カスタマーセンター（口座開設・各種サービス・お取引に関するお問合せ）、セブン銀行：テレホンセンター、セブン銀行の口座・ATMに関するお問合せ、ソニー銀行：カスタマーセンター、みずほ銀行：各種商品に関するご照会・ご相談（個人のお客さま専用）、三井住友銀行：新規の口座開設に関するお問い合わせ（個人のお客さま）、三菱東京UFJ銀行：三菱東京UFJ銀行コールセンター、ゆうちょ銀行：ゆうちょコールセンター、楽天銀行：個人口座専用窓口、りそな銀行：コミュニケーションダイヤル

図6 一般審査員の声（評価コメントより抜粋）

	Webサポート	クオリティ	パフォーマンス
Web 3ツ星	大きめの文字で読みやすく、情報が多すぎる感じもなく、見つけやすく使いやすい。FAQ、チャットなどサポート性も高い。窓口担当者はWeb内容を理解しており、顧客の見ていないページをガイドしながら進めることができる	電話対応 3ツ星 常にこちらを配慮する姿勢が感じられる丁寧な対応であった。担当者がこちらの質問を具体的に言い換えて確認してくれるので、しっかりと話を聞いてくれていると感じた。無用なやり取りや案内ミスが発生せず良かった	電話がつながりやすく、担当者の丁寧な説明で問題が解決できて、とても満足した。またしっかりとこちらのニーズを確認しつつ、対応してくれたのが良かった。そのため実際に口座を開設したくなる対応だった
Web 2ツ星	必要事項がわかりやすくまとめられており、利用に際し概ね問題はなかった。ただ〇〇デビットカードと△△口座カードの違いなど、詳細を確認する時は見づらかった。また窓口担当者がWebサイトの内容について説明する場面はなかった	電話対応 2ツ星 サポートは前向きで、積極性もある程度はあった。サポート姿勢は感じられるのに、いまいちかみ合わないことがあった。また一問一答のような機械的な話し方で、スムーズな会話ではなかった	自動音声応答の選択肢は多く、一つひとつは概ね分かりやすいものの、どの選択肢を選んでいいのか迷う。疑問は初回ですべて解決できるが、復唱や意思疎通に若干時間を要することがあった。対応はあまりよくなく満足とまではいかない
		電話対応 1ツ星 音声選択の段階での印象が非常に悪かったので担当者の対応も冷たいのかと思っていたが予想に反して、礼儀正しく、温かみを感じる対応であった。メリットの説明が十分ではなく、聞かれたことに回答することが主であった	携帯電話からは、フリーダイヤルの番号につながらないことや音声ガイダンスの選択肢の長さには、苛立ちもあったが、Webにはガイダンスの内容が掲載されており、事前に長さを把握できるので、多少気を紛らわすことができた