

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——損害保険業界格

すべての企業が2つ星以上の高評価 全業界の模範となるサポート品質を維持

業界を越えた顧客満足度調査で高水準を維持する損害保険業界。今回の問い合わせ窓口格付け調査でも、Web・電話とも多くの項目で全業界平均を上回る結果が出ている。Webサポートでは、使い勝手や安心感に加えて、センターとの連携の良さが高評価。電話対応ではオペレータの対応品質(クオリティ)が他業界を大きく上回った。

HDI-Japan(ヘルプデスク協会)は、このほど損害保険業界の公開格付け調査を行った。

今回は「自動車保険を検討する際の申し込み前の問い合わせで、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110名が損害保険各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれ電話した。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。

見つけやすく使いやすい 高レベルのWebサポート

Webサポートは、3つ星8社、2つ星6社という結果で、1つ星、

星なしは該当がなかった。損害保険業界のWebサポートは、すべての評価項目で2016年全業界平均より評価が高い。

Webサポートでは、見つけやすく使いやすく、サポート選択肢が豊富で、センター連携がよくオペレータがWebサイトを活用してサポートできることが多い。またサポートコンテンツは読みやすくわかりやすく、シミュレーションが使いやすいと高評価のところも見られた。

一方、評価の上がらなかったところは、わかりにくくて見つけにくく、センターのオペレータもWebサイトを十分活用できない。また専門用語が多くてわかりにくかったり、チャットウィンドウが頻繁に立ち上がり使いにくかったりするところもあった。

顧客ニーズを踏まえ期待に応える 安心感を与えるプロの対応

電話対応は、3つ星5社、2つ星9社という結果で、1つ星、星なしは該当がなかった。損害保険業界は、クオリティの評価が高く、すべてのクオリティ評価項目が2016年全業界平均より非常に高い評価となっている。

クオリティでは、顧客ニーズにあわせた対応ができる、親密な関係づくりができる、案内が丁寧で安心できる、プロらしい自信ある信頼できる対応と、高評価のところが多い。一方、事務的で、質問には応えられるがニーズには対応できていない、顧客に寄り添えず質問の意味が理解できない、担当者ごとのバラつきがみられるところは評価を落としている。また代理

図1 損害保険業界のWebサポート評価結果

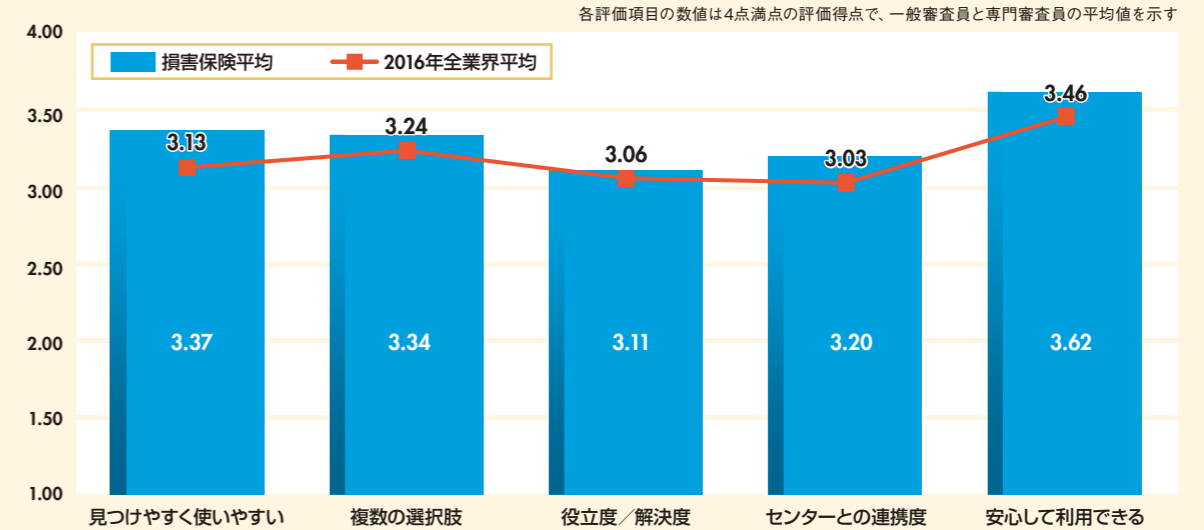
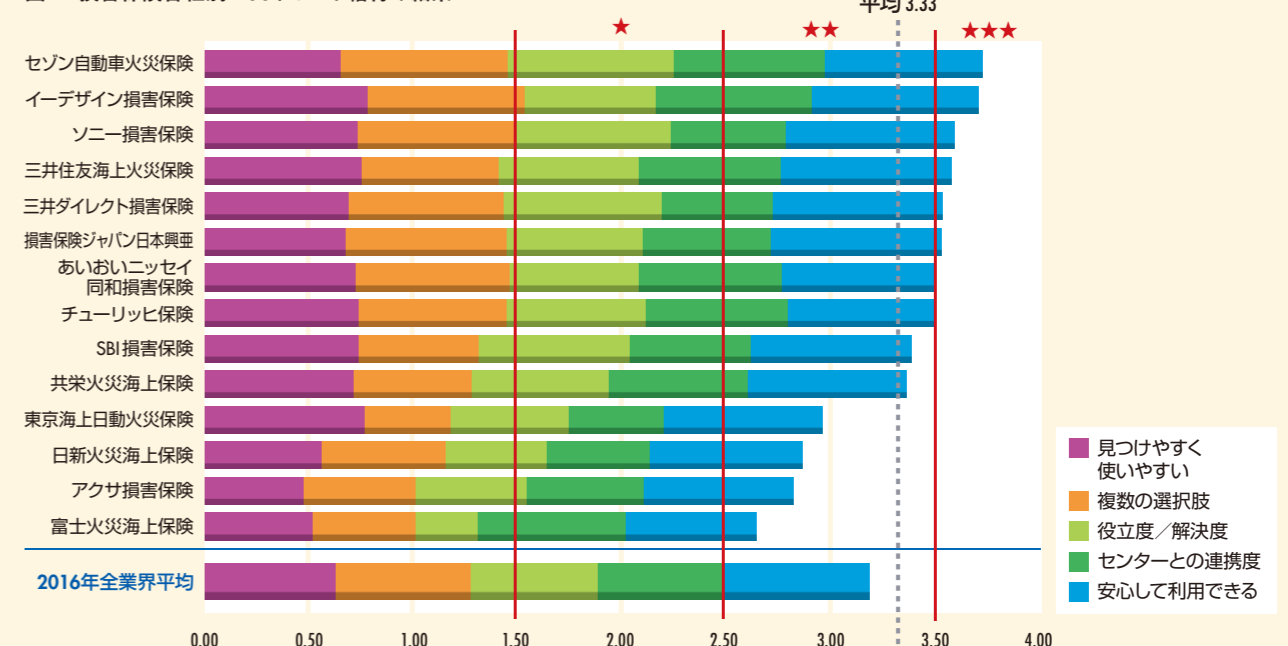


図2 損害保険各社別Webサポート格付け結果



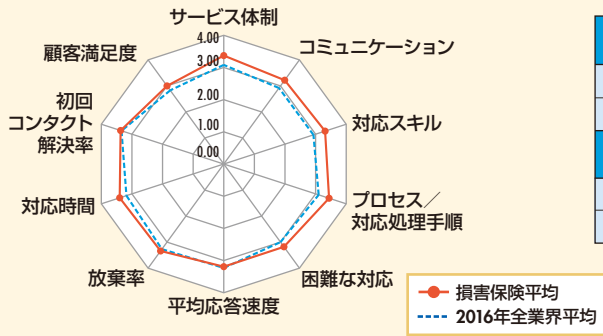
店でないと答えられないといったネガティブな対応も評価が低い。

パフォーマンスでは、電話はつながりやすく、またIVRがなくオペレータにすぐつながるところが好まれる。対応に関しては、ニ

ーズにあった対応でパフォーマンスよく、適切な時間と初回コンタクトで解決できるところが比較的多い。一方、いつもつながりにくかったり、時間帯によりつながりにくかったりするところは評価が

低い。またIVRの階層や選択肢が多く、音声ガイダンスが分かりにくいところもみられた。保留などで待たされることが多かったり、代理店でないと解決できなかったりすると満足度は低下する。

図3 損害保険業界格付け結果及び、2016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
損害保険	3.37	3.22	3.31	3.44	3.18	3.30
2016全業界	3.08	2.92	2.93	3.10	3.00	3.00
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
損害保険	3.19	3.34	3.40	3.37	3.00	3.26
2016全業界	3.23	3.27	3.18	3.34	2.83	3.17

※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 損害保険各社別格付け結果

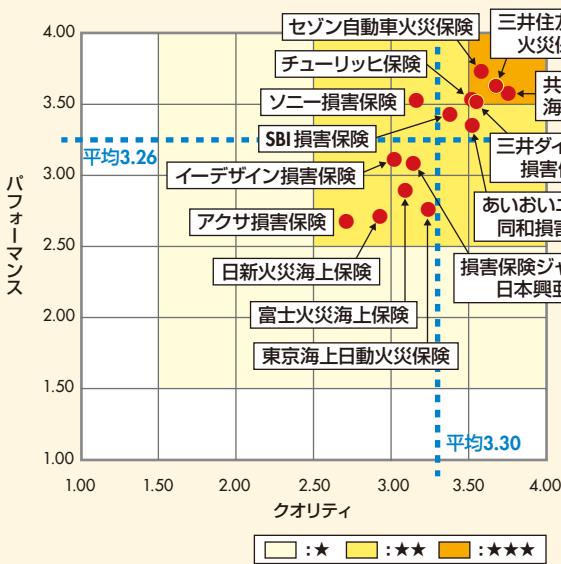
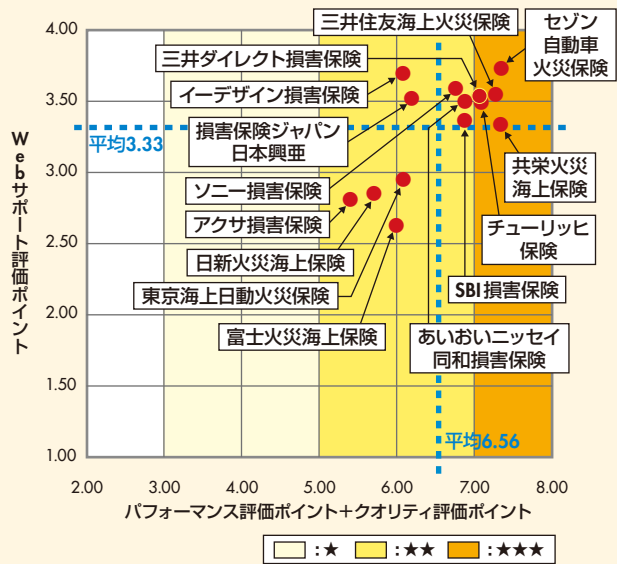


図5 損害保険業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] あいおいニッセイ同和損害保険：あいおいニッセイ同和損保カスタマーセンター、アクサ損害保険：新規お客さま専用フリーダイヤル、イーデザイン損害保険：お客さまサポートセンター、SBI損害保険：SBI損保サポートデスク「SBI損保の自動車保険」お見積り・お申込み・資料請求のお問い合わせ、共栄火災海上保険：カスタマーセンター、セゾン自動車火災保険：「おとなの自動車保険」お電話でのお問い合わせ ご検討中の方、ソニー損害保険：新規のお客様のお問合せ、損害保険ジャパン日本興亜：カスタマーセンター、チューリッヒ保険会社：スーパー自動車保険、初めての方専用フリーダイヤル、東京海上日動火災保険：カスタマーセンター、日新火災海上保険：日新火災テレフォンサービスセンター、富士火災海上保険：富士火災お客さまセンター自動車保険専用窓口、三井住友海上火災保険：お見積り・資料請求のお問い合わせ、三井ダイレクト損害保険：新規お見積り専用ダイヤル

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	全体的に調べたいことへ進みやすいレイアウト。年齢にあわせた文字の大きさなどにもとても配慮が感じられる。しっかりした保証体制や、内容を確認したうえで、見積りに進める流れも信頼、安心感につながる。主要ページでの補足説明がしっかりしているので検討段階で困ることはない	保険料の概算や代理店についてなど、解決しようとする姿勢が見えた。丁寧に説明してもらえ、わかりやすく、親しみのある、暖かい話し方で感じが良かった。とても良い対応だったので会社のイメージが上がった	非通知電話でもガイダンスなく2コールでつながる。つながったあとの担当者の親身な対応もよく、一度の連絡で問題解決することができたのでとても満足している。最後に「ぜひご検討ください」の言い方もやわらかく好感が持てた
Web 2ツ星	保険会社のイメージにあった、礼儀正しさや誠実さを感じた。動画を取り入れ、初心者向けの解説があり、見やすいようになっているが、細かい点についてはPDFなので文字量が多く読みにくい。Webだけでは解決できず、センターに問い合わせが必要になることが多かった	冒頭の挨拶や言葉づかいが丁寧でこちらへの敬意を感じられた。しかし案内の内容は担当者によって対応にバラつきがあり、補足説明がない場合や、説明自体が不足することもあり、担当者によっては満足できない場合もあった	音声アナウンスの時間は長く感じるものの、担当者へつながるまでの時間は短く、ストレスは感じなかった。質問の回答も得られ不満は感じない。しかし、得られる情報は担当者によってバラつきがあり、窓口の統一感はなかった