

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——証券業界

電話・Webとも全業界平均を上回る高評価も 初心者にはハードルが高い一面も見られる

証券業界の問い合わせ窓口は、電話・Webサポートともに2016年全業界平均を上回る評価で、損保業界にも引けを取らない高品質を維持している。とくにWebサポートの手段(選択肢)の多さ、有人窓口のプロフェッショナル対応が特筆される。一方で、初心者には情報が多すぎたり、不親切な対応が指摘されている。

HDI-Japan(ヘルプデスク協会)は、このほど証券業界の公開格付け調査を行った。

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120名が証券各社の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。

セルフヘルプ手段が豊富で センター連携の良いWebサポート

Webサポートは、3ツ星8社、2ツ星4社という結果で、1ツ星、星なしは該当がなかった。証券業界のWebサポートは、すべての

評価項目で2016年全業界平均より高い評価を得ている。

Webサポートは、顧客視点で見つけやすく使いやすい、リモートサポートやチャット対応、動画などを含めたセルフヘルプなど、サポートの選択肢が豊富、問い合わせ窓口もWebサイトを活用してサポートでき、連携が良いところが半数以上を占める。またセキュリティなど安心して利用でき、スマートフォンでも利用しやすいと評価を得たところもある。

一方、初めて利用する場合には情報が多すぎてわかりにくいと評価を下げたところも多少見られた。

真のニーズを聞きだし 個々に合わせたプロらしい対応

電話対応は、3ツ星9社、2ツ星2社、1ツ星1社という結果で、

星なしは該当がなかった。証券業界は、すべての評価項目が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、明るく前向きで初心者にもやさしく、質問したことだけでなく、真のニーズにも対応できると、高く評価されたところが多数見られた。また顧客の1人ひとりにあわせた対応ができ、プロらしい自信ある対応で、信頼でき安心して評価されたところも複数あった。一方、専門用語が多かったり、マニュアル対応だったりして顧客にあわせられず、また積極的な顧客サポートの姿勢が薄いところは評価が低い。

パフォーマンスでは、いつもつながりやすく、IVRがなく担当者にすぐにつながり、高いクオリティで、対応時間は適切で、初回コ

図1 証券業界のWebサポート評価結果

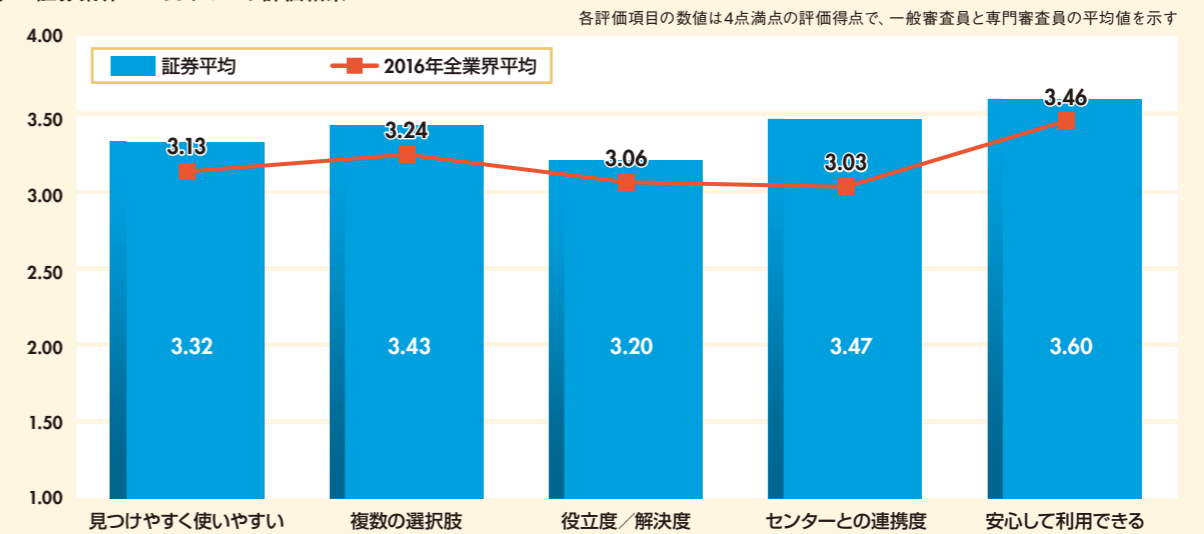
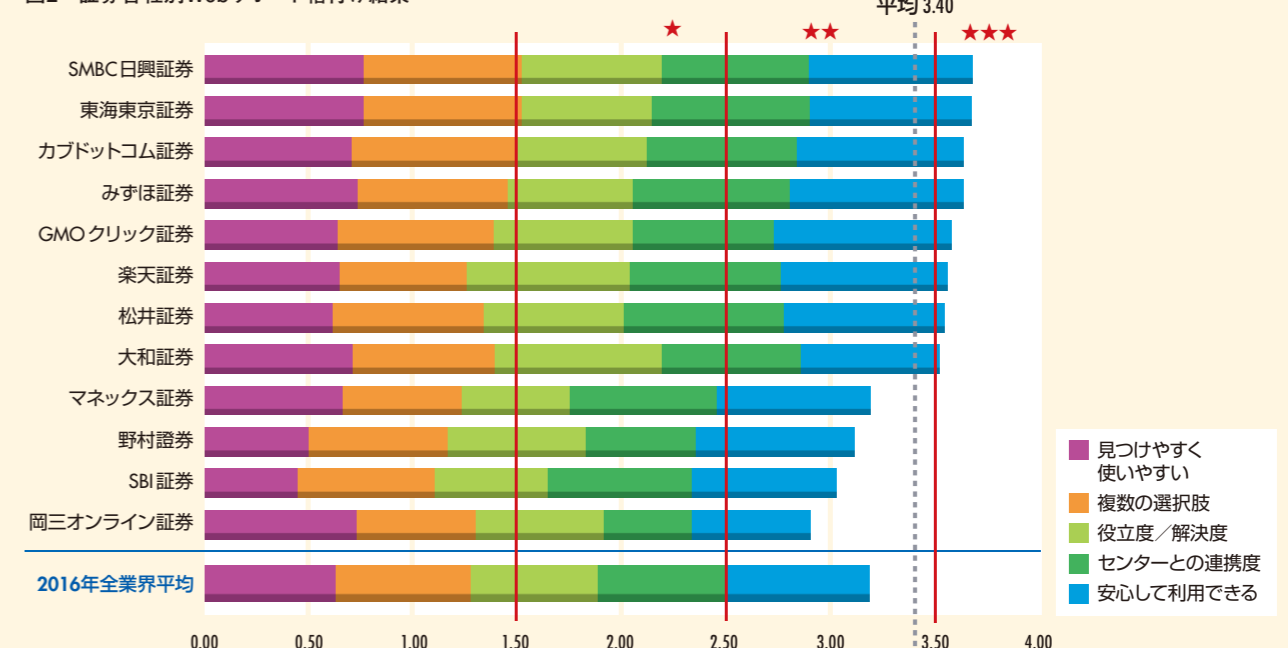


図2 証券各社別Webサポート格付け結果



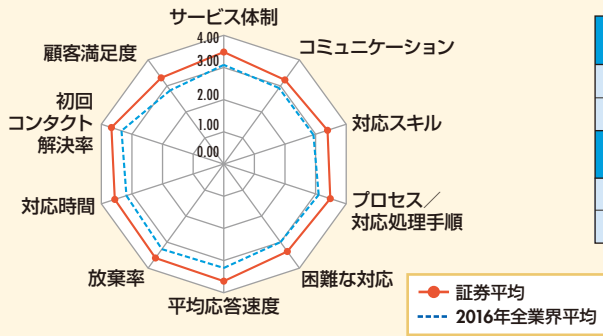
ンタクト解決率も高いところが多い。また顧客中心に対応でき、パフォーマンスよく、口座を開きたくないと、満足度の高いところも複数あった。一方、低評価のコメントとしては、「IVRや音声ガイ

ダンスがわかりにくい」、「時間帯によりつながりにくい」、「具体的な問い合わせは店舗対応となる」、「堅苦しい対応でとくに初心者には満足度が低い」という内容が見られた。なお、携帯電話からフリ

ーダイヤルにつながらないと評価を落としているところもあった。

証券業界はWeb・電話窓口とも概ね高評価であるものの、初心者に対しては情報過多・不親切という課題があるようだ。

図3 証券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
証券	3.48	3.23	3.39	3.48	3.36	3.39
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
証券	3.64	3.61	3.56	3.67	3.31	3.56
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 証券各社別格付け結果

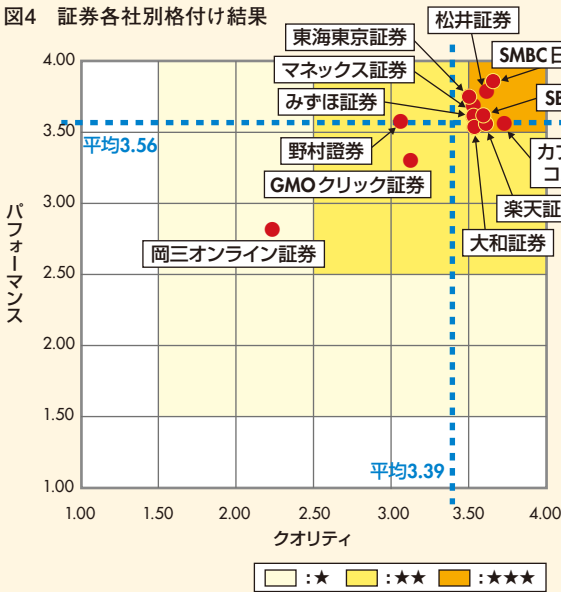
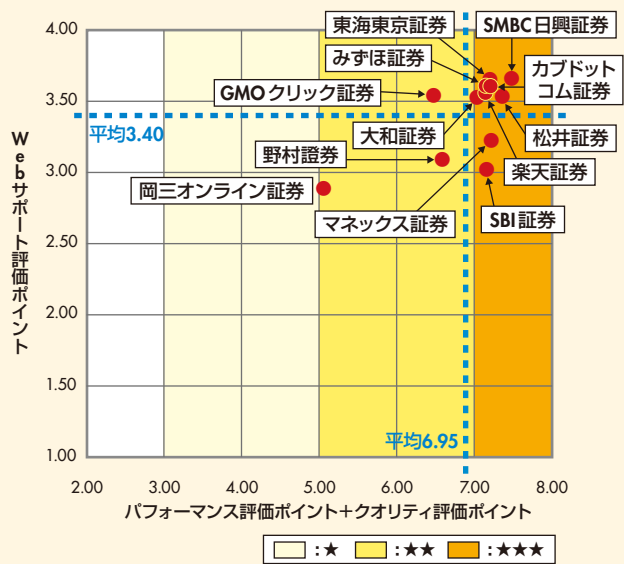


図5 証券業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] SMBC日興証券：日興スタートダイヤル、SBI証券：お電話でのお問い合わせ（インターネットコース）、岡三オンライン証券：コールセンター、カブドットコム証券：口座をお持ちでないお客さま、GMOクリック証券：お電話によるお問い合わせ、大和証券：コンタクトセンター、東海東京証券：カスタマーサポートセンター資料請求・お問い合わせダイヤル、野村証券：はじめてのお客様専用ダイヤル、松井証券：口座をお持ちでないお客様、マネックス証券：コールセンター口座をお持ちでない方、みずほ証券：はじめてダイヤル、楽天証券：口座をお持ちでないお客様

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	非常に見やすく、予備知識のない顧客でも、十分使いこなせるWebページとなっている。1つの商品を探す方法も、商品一覧から、カテゴリ別から、顧客の属性に基づくお勧め商品からと、アプローチ方法が多岐にわたり使いやすい。イラストや動画も充実しており、わかりやすく情報が豊富	電話対応 3ツ星 スキルの高い担当者がコンサルタントのように対応してくれ、キャンペーン情報や、セルフ解決コンテンツの案内など、丁寧に説明し顧客と真摯に向き合う姿勢が感じられる。とても前向きな姿勢に好感を持って、素晴らしい対応である	音声ガイダンスなくすぐにつながり、いろいろな質問に対し保留することもなく、すぐに回答していただけた。電話で相談しながら手続きができるという質の高いサービスの提供があり、ストレスなく申し込みそうだと感じた
Web 2ツ星	セルフヘルプ選択肢が豊富であり、銘柄検索ツールの種類が充実しており実際に投資対象を検討するのにとても便利なWebサイトである。また担当者がそれらのツールの使い方を熟知しているのでWebと問い合わせ窓口の連携がとても良い。ただし初心者よりはある程度知識のある人向け	電話対応 2ツ星 誠実に対応してくれた。しかし商品の見方などに関する説明は専門的で分かり難く、こちらに親身になって対応してくれているようには感じなかった。そのため「勉強不足」と言われているような気になった	音声ガイダンスにつながった後、番号を選択する必要はあるがすぐに担当者と話せることができた。待ち時間は長くなかったが、「電話が混み合っています」のアナウンスが流れると、それだけでうんざりしてしまう
		電話対応 1ツ星 初めてで不安な気持ちを出すも共感はありません、相手の理解度に合わせた補足の説明もなかった。わかりやすい満足なサポートを受けられるのか不安が残る。初心者への対応にもう少し気配りがあると思う	音声選択そのものが悪いわけではないが、ガイダンスはもっと丁寧に判りやすいものにしてほしい。Webを見て調べたのちに不明点を問い合わせた方がいい、というスタンスは、いろいろ知りたくて電話をしてきた顧客にはいただけない