

DATA FILE by HDI-Japan

問い合わせ窓口格付け調査 ——生命保険業界

電話窓口は他業界より高評価も Webサイトでは問題解決ならず

生命保険業界の問い合わせ窓口は、電話サポートでは高評価が目立つものの、Webサポートでは役立度／解決度がかかなり低い。近年の消費者行動がデジタルシフトしていることを考慮すれば、Webサイトでの自己解決は、顧客満足度やセンターの業務効率化には欠かせない要素といえる。顧客がWebに求めるものをきちんと分析して改善すべきだろう。

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

今回は「保険商品を検討する際の申し込み前の問い合わせ～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150名が生命保険各社のWebページを確認し、さらに問い合わせ窓口それぞれに電話した。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。

使いやすく安心して利用できるが 役立度／解決度は低評価

Webサポートは、3ツ星2社、2ツ星13社という結果で、1ツ星、

星なしは該当がなかった。生命保険業界のWebサポートは、『安心して利用できる』『見つけやすく使いやすい』『センターとの連携度』が2016年全業界平均より評価が高いが、『役立度／解決度』は評価が低い。

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、セルフヘルプ選択肢が豊富で、シミュレーションや検索が使いやすく、また担当者のWeb連携が良い。セキュリティや信頼度が高いと高評価のところも見られた。

一方、低評価のところは、情報が多すぎてわかりにくく、FAQが不十分で、Webサポートのみでは疑問が解決できないものが多い。またセンター連携が担当者によってバラつきが大きいところも複数見られた。

全業界平均より高評価が多い バランスの取れた電話サポート

電話対応は、3ツ星6社、2ツ星7社、1ツ星2社という結果で、星なしは該当がなかった。生命保険業界は、ほぼすべての評価項目で2016年全業界平均より高くバランスが取れている。

クオリティで高評価のところは、礼儀正しく親切丁寧で前向きで、顧客の一人ひとりに合わせた対応ができ、自信あるプロらしい対応で信頼できる。一方、低評価のところは、顧客との距離を感じ、共感がなく、一部にマニュアル的、事務的な対応や担当者ペースの対応が感じられ、担当者ごとのバラつきがみられるところも多い。またサポートセンターのみでは回答できず、営業店／代理店連携がな

図1 生命保険業界のWebサポート評価結果

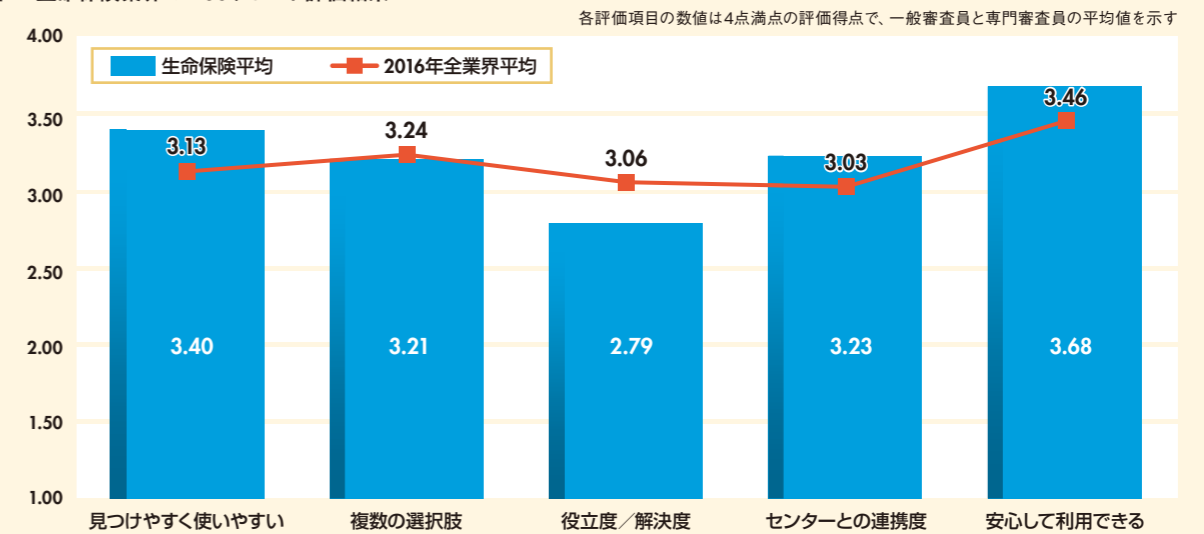
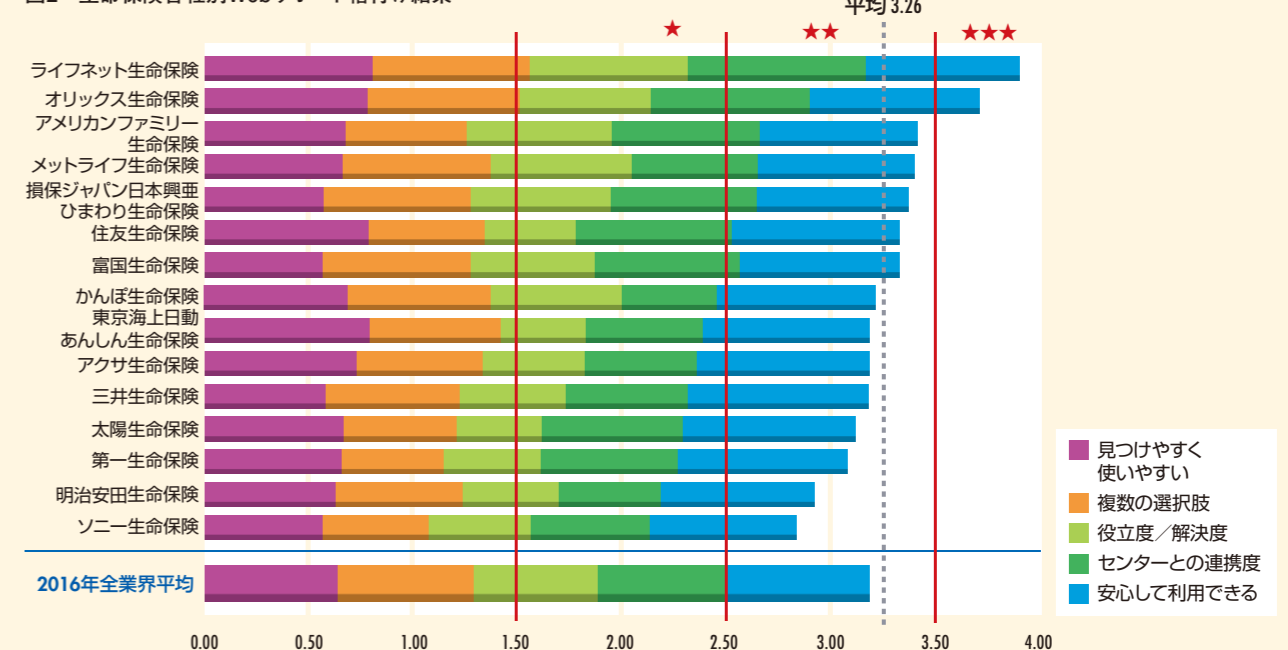


図2 生命保険各社別Webサポート格付け結果



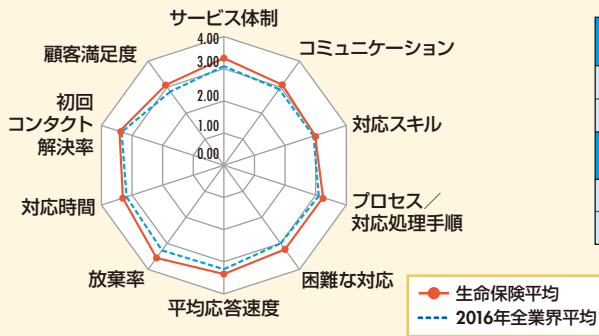
いと解決できないところも評価を下げている。

パフォーマンスでは、電話はつながりやすく、また適切な時間で初回解決できるところが約半数を占める。またIVRがなく、すぐに

電話がつながり、情報提供と顧客の不安解消で総合的に満足度が高いと高評価のところもあった。しかし、顧客ニーズをつかめていないため顧客誘導やコミュニケーションに時間がかかり、クオリティ

が影響してパフォーマンスが上がらず満足度が低いところもあった。なお、センターのサポート範囲が狭かったり、受付時間が短かったりすることも低評価の要因となっている。

図3 生命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
生命保険	3.33	3.09	2.98	3.24	3.23	3.17
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
生命保険	3.38	3.56	3.30	3.41	3.08	3.35
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 生命保険各社別格付け結果

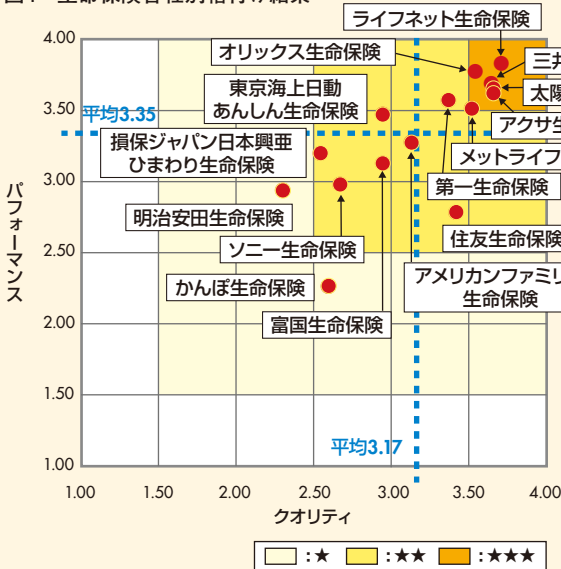
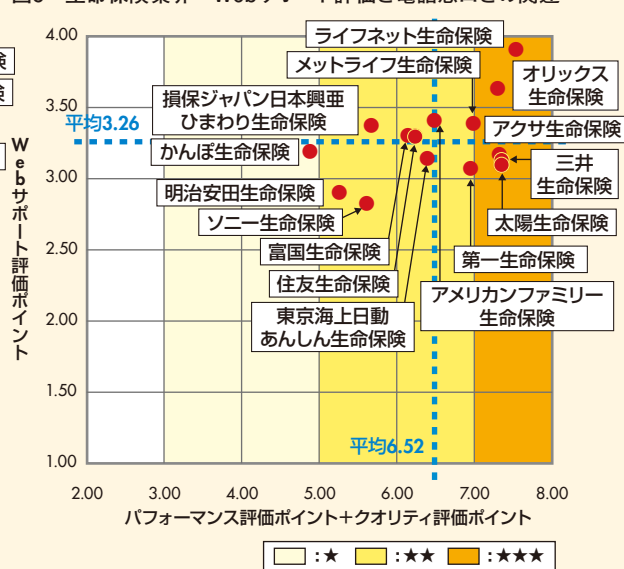


図5 生命保険業界 Webサポート評価と電話窓口との関連



[実際に調査を行った窓口] アクサ生命保険：アクサコール、アメリカンファミリー生命保険会社（アブラック）：「新たに保険をご検討されている方」商品のご相談やお見積りなどのお問い合わせ、オリックス生命保険：各種商品の資料請求、商品やお申込みに関するお問合せ窓口、かんぼ生命保険：かんぼコールセンター、住友生命保険相互会社：スマイコールセンター、ソニー生命保険：カスタマーセンター、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険：お電話でのご連絡、第一生命保険：資料請求・お見積もり、太陽生命保険：お客様サービスセンター、東京海上日動あんしん生命保険：お問合せ、富国生命保険相互会社：フコク生命お客さまセンター、三井生命保険：三井生命お客様サービスセンター、明治安田生命保険相互会社：コミュニケーションセンター、メットライフ生命保険：ご連絡先、ライフネット生命保険：コンタクトセンター

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	保険商品一覧、保険選びのサポートなど、顧客のニーズに合わせて選択できるツールが揃っていて参考になった。また「がんの5年生存率」などのデータの提供や、「じっくり検討したい方へパンフレットはいかがですか」と資料請求先が表示されることも有難かった	電話対応 3ツ星 商品知識が豊富で、わかりやすく丁寧に回答してくれ、顧客の知識レベルに合わせた対応ができる。どの保険が自分に相応しいかと悩む顧客に、それぞれの商品がどのような人に向いているかを丁寧に説明してもらえる	まず自動音声応答がでることが多い中、直接担当者につながり、音声聞きながら待つ時間がないというだけで、担当者話し始めるときの気持ちが大きく違うと感じた。対応についても、保留なくスムーズに多くの質問に回答を得ることができた
Web 2ツ星	画面はシンプルでわかりやすい半面、Webの情報は他社と比較すると少ない。一番気になる支払いについては、Web上で見つけられなかった。簡単な概算がネットでわかるといい。保険に対して、あまり知識がない人が見るには不親切で、既得意先向けのサイトといった感じが強い	電話対応 2ツ星 物腰が柔らかく落ち着いたこちらの話を聞いてくれるので、とても質問しやすい。担当者によってバラつきがあり回答が簡潔でない時もあるが、丁寧に回答してくれるので、とくにストレスなく問題を解決することができた	自動音声応答の後にすぐに担当者につながった。保留が少し長い時があったが、切りたくなくなるほどではなかった。自社の保険を選ぶメリットについて、サービスについて熱心に語ってくれて、商品の良さをよく理解することができた
		電話対応 1ツ星 全体を通して対応の表情が暗く、共感のない電話対応だった。顧客の要望に対して必要最低限の回答しかなく、早く電話を切りたいようにも感じた。保険加入検討という顧客に、もっと前向きさ、積極性がほしい	電話につながりにくく、質問に対し保留が頻繁にある。プロらしいものの親身というよりは一線を引いた対応で、担当者派遣を提示された。もう少し電話で商品の検討をしたかった。顧客のニーズに対応できず満足度が低い結果となった