

クレジットカード格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.43

Webサポート 評価項目	見つけやすく 使いやすい	複数のセルフヘルプ 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	3.53	3.32	3.31	3.22	3.76

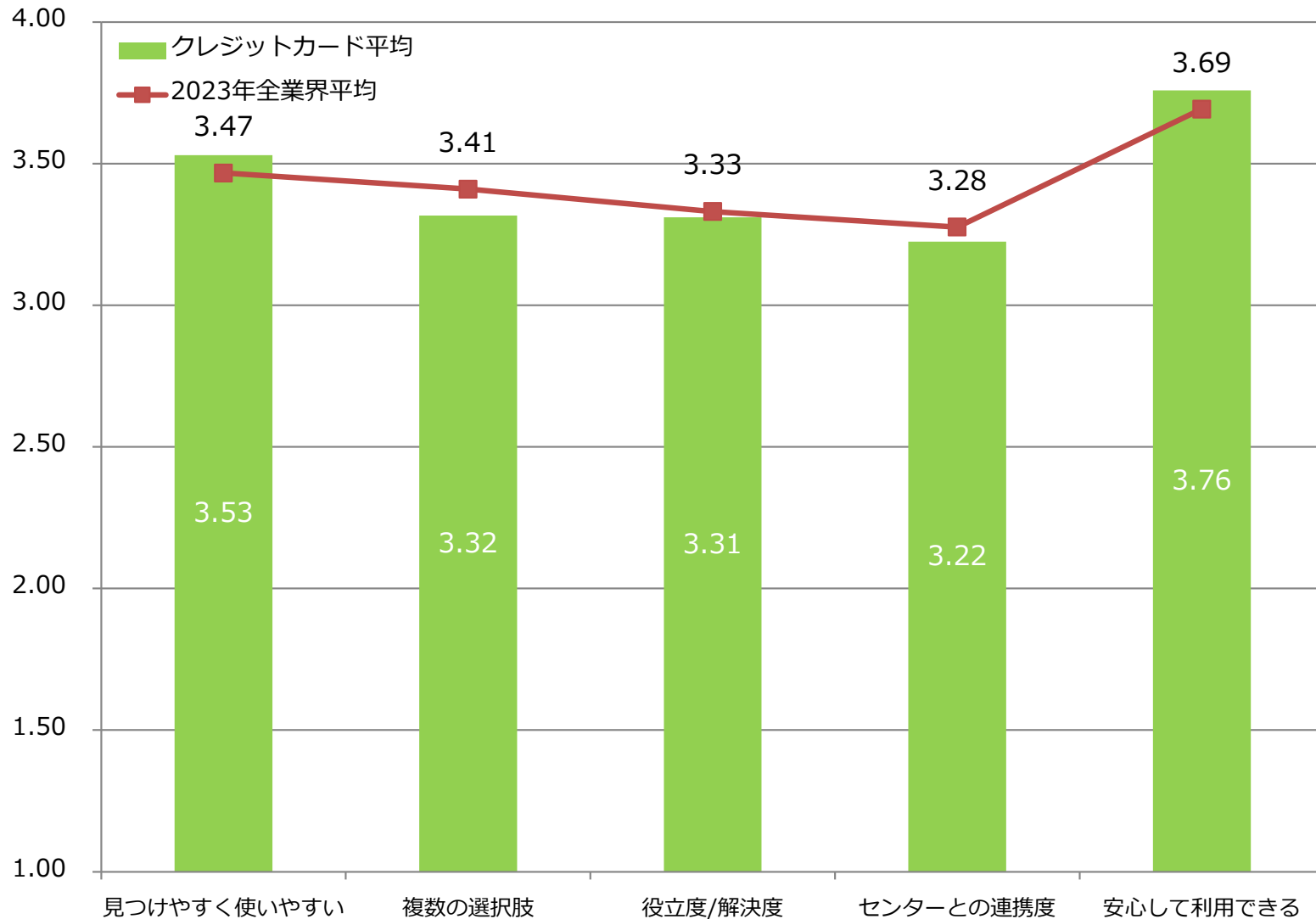
● クオリティ評価結果 業界平均 3.38

クオリティ 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/ 対応処理手順	困難な対応
スコア	3.42	3.33	3.43	3.48	3.25

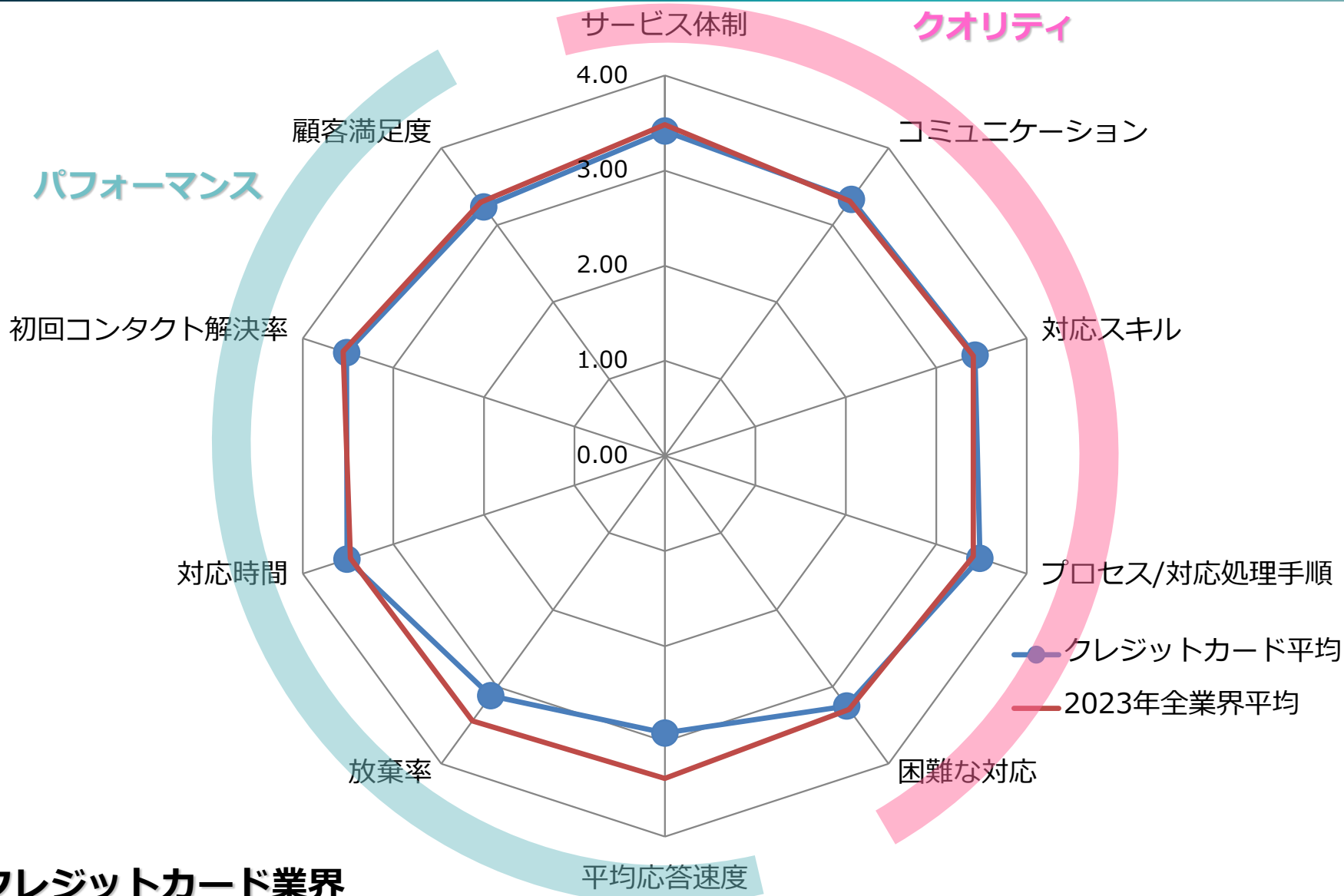
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.26

パフォーマンス 評価項目	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
スコア	2.91	3.12	3.51	3.52	3.24

クレジットカード格付け評価の結果 (Webサポート)



クレジットカード格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星6社、二つ星4社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。クレジットカード業界は2023年全業界平均と比べて、「見つけやすく使いやすい」「安心して利用できる」の項目が高評価だが、その他は若干下回る結果となった。
- Webサポートで高評価のところは、クレジットカードそれぞれの特長や年会費、優待サービスなど知りたい情報が一目で分かり、比較しながら検討できる。またFAQやチャットボット、動画も充実しており、情報を得るための選択肢が豊富である。顧客が入会するメリットを充分把握できるので、サービスへの期待が高まる。一方低評価のところは、自己解決する手段が少なかったり、セルフサービスでは十分な情報が得られなかったりと解決しにくい傾向がある。
- 問合せ対応は、**三つ星3社、二つ星7社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。クレジットカード業界は2023年全業界平均と比べて、クオリティは大きな差はないが、パフォーマンスの「平均応答速度」「放棄率」は顕著に下回っている。
- クオリティで高評価のところは、顧客のニーズを引き出し協力的に情報提供している。早い段階で顧客の緊張をほぐし心理的な距離を縮めているので、安心して相談できる。テンポよく柔軟に進め、説明もメリハリがあり分かりやすくプロらしい対応である。一方低評価のところは、質問に回答するまで、顧客に合わせた情報提供が不足している。表面的な対応に終始し、積極的に関わろうとする姿勢が見られず、顧客にとって物足りない対応にとどまっている。
- 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的確な回答でスピーディな対応である。関連情報を進んで提供し、親身で専門性も高く効果的に解決している。顧客それぞれの期待に応え、ブランドイメージに合った対応で満足度が高い。一方低評価のところは、窓口につながりにくく長く待たされることがある。また消極的な対応はスピード感に欠け、解決に時間がかかる。顧客が抱くイメージとギャップのあるサポートは、高い満足が得られにくい。