

生命保険格付け評価の結果

● Webサポート評価結果 業界平均 3.50

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	3.61	3.54	3.21	3.44	3.69

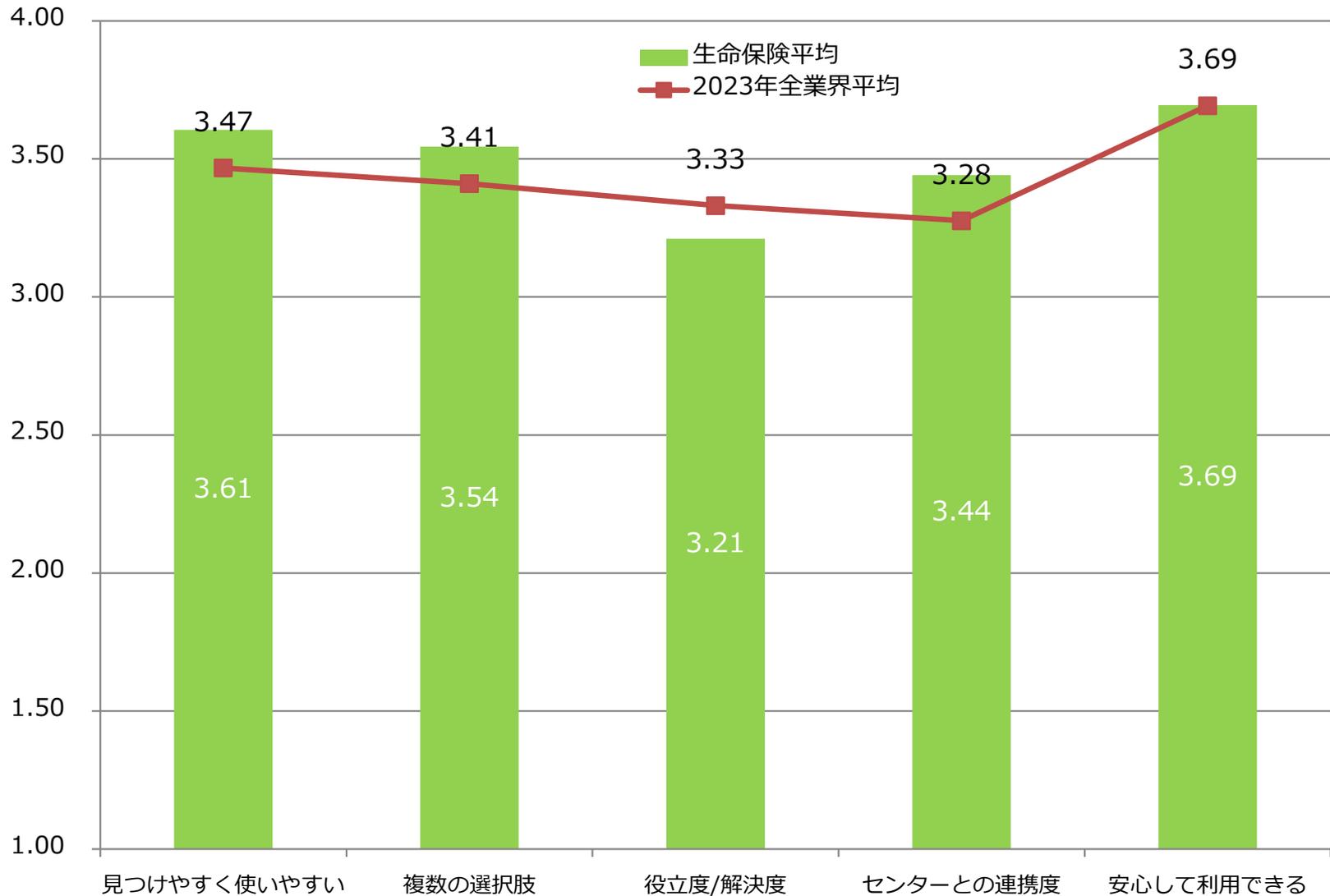
● クオリティ評価結果 業界平均 3.41

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	3.43	3.33	3.45	3.42	3.44

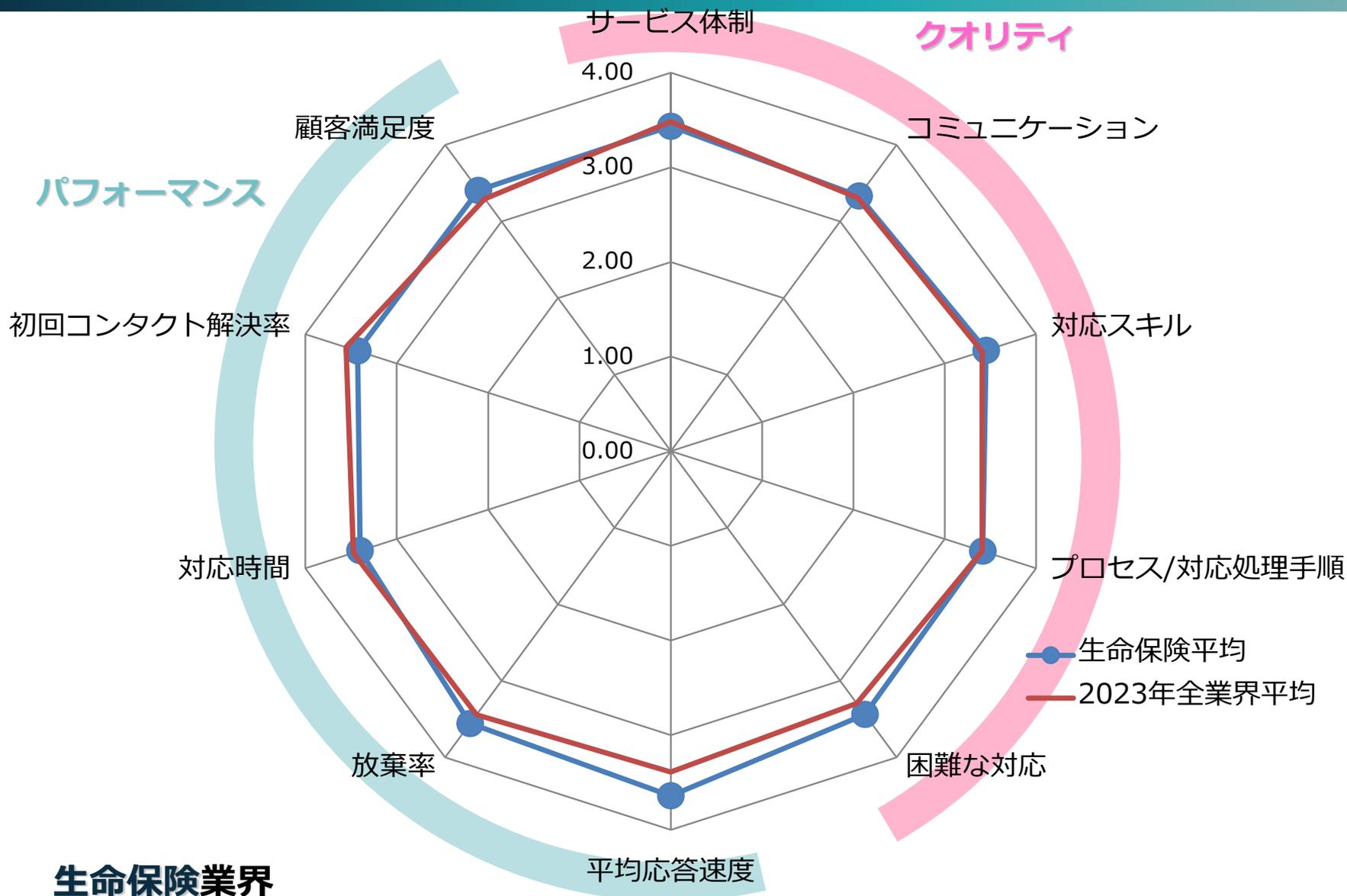
● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.49

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	3.64	3.56	3.40	3.43	3.41

生命保険格付け評価の結果 (Webサポート)



生命保険格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星12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。生命保険業界は2023年全業界平均と比べて役立度/解決度は低い、その他の項目は同等か高評価となった。
- 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、サポート選択肢が豊富で、Webサポートと問合せ窓口との連携がよい。また顧客視点でまとめられていて分かりやすく、楽しみながら情報収集できるところも見られた。一方低評価のところは、新規顧客向けコンテンツが少なく、保険料の確認が分かりにくいところや、チャット質問項目が限られ、問合せ窓口/フォームが分かりづらいところがあった。
- 問合せ対応は、**三つ星9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。生命保険業界は2023年全業界平均と比べて、困難な対応、平均応答速度、放棄率がとても高評価となった。
- クオリティで高評価のところは、共感して親身になって問合せの背景に配慮した対応ができる。知識豊富でコミュニケーション能力が高く、顧客一人一人に合わせた対応ができています。ビデオ通話の対応が分かりやすいところや、チャットでも距離を感じさせない親しみやすさがあるところもあった。一方低評価のところは、担当者ごとのばらつきがあったり、一貫性がなく頻回の問合せが必要だったりする。また一次窓口では解決せず転送する体制のところも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、どのチャネルもつながりやすい。豊富な知識で素早く短時間で情報が得られ初回コンタクトで解決でき満足度高い。知りたいことを納得できるまで相談でき、プラスアルファの情報提供で満足度が高い。また信頼感が高く加入を検討したくなるところも見られた。一方低評価のところは、一次窓口のサポート範囲が狭く、窓口で解決できずライフプランナーや他の窓口へ転送される。積極的でなく距離が感じられ満足度低い。