

2021年11月5日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

～金融機関におけるコンタクトセンターサポート、全8部門の総合満足度1位を発表～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>**の結果を発表した。

新型コロナウイルスの感染拡大以降、金融業界をはじめ様々な業種・業界において、店舗や対面以外での顧客サポート窓口として、コンタクトセンターの重要性がより増している。このような状況を受け、J.D. パワーでは金融業界におけるコンタクトセンターサポートの利用者満足度測定を目的とした調査を今回初めて実施した。

本調査は「全国系銀行」「ネット銀行」「対面証券」「ネット証券」「生命保険会社」「代理店系損害保険会社」「ダイレクト系損害保険会社」「クレジットカード会社」の金融8業態を対象とし、「コールセンター」「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」「自動応答によるチャットサポート（AIチャットボット）」「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」「FAQ（よくある質問）ページ」を利用した人を対象に行った。

半数強がコールセンター利用、チャットサポート利用は有人、AIチャット共に1割未満

今回調査対象とした金融8業態全体で見ると、直近で利用したコンタクトセンターサポート機能は「コールセンター」が56%と最も多く、「FAQ（よくある質問）ページ」が22%で続く（図1参照）。昨今、多くの企業がコールセンターの負荷軽減を図るために導入を開始している「チャットサポート」の利用率は、「自動応答によるチャットサポート（AIチャットボット）」は6%、「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」は5%と、現時点ではいずれも1割未満にとどまり、金融機関のサポート機能としてはまだ広く普及している段階には至っていないといえる。

若年層の利用率の高いオンライン系サポート

利用したコンタクトセンターサポート機能は、年齢により大きな違いが見られた。年齢が高いほど「コールセンター」の利用が、年齢が低いほど「チャットサポート」や「FAQ」の利用が多いことが明らかになった（図1参照）。若い世代では電話よりもチャットやFAQなどのオンライン系のサポートチャンネルが好まれる傾向が顕著となっている。

図1

直近で利用したコンタクトセンターサポート機能（年代別）

単位(%)

	コールセンター	チャットサポート		メール問い合わせ／問い合わせフォーム	「FAQ（よくある質問）」ページ
		オペレーター	自動応答		
全体	56	5	6	11	22
20-30代	47	7	8	12	27
40-50代	59	5	6	10	20
60-70代	67	2	3	11	17

J.D. POWER 出典：J.D. パワー2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

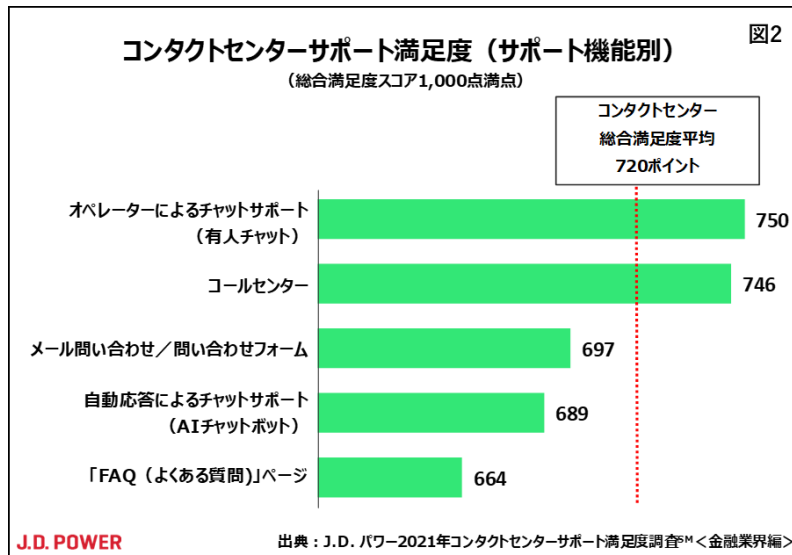
コンタクトセンターサポートの機能別満足度、「有人チャット」がトップ

サポート機能別の満足度は、「オペレーターによるチャットサポート（有人チャット）」が750ポイントと最も高く、「コールセンター」が746ポイントでそれに続いた（図2参照）。「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」（697ポイント）、「自動応答によるチャットサポート（AIチャットボット）」（689ポイント）、「FAQ（よくある質問）ページ」（664ポイント）は、全体平均を下回る結果となった。

満足度評価の詳細を見ると、「有人チャット」は「利用のしやすさ*1」、「問題の解決や対応に要した時間」が、「コールセンター」は「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」、「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」がそれぞれ高い評価となった。一方、「AIチャットボット」は「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」の評価が特に低い結果となっている。本調査では用件解決状況も聴取しているが、「AIチャットボット」の場合、利用者の半数が「解決しなかった」と回答しており、回答精度の向上が大きな課題といえよう。

チャットサポートはコールセンターの負担軽減を図ることに加えて、利用者の利便性向上のためにも導入されている。サポート機能としてはまだ利用率の低いチャットサポートであるが、今後の利用促進に向けては、オンラインツールに対する抵抗感の低い若年層を主要利用者に見据え、回答精度や解決率の向上、利便性の高さの訴求などが求められる。

*1「利用のしやすさ」：問い合わせ先の見つけやすさ、利用できる時間帯、待ち時間、使いやすさなど



J.D. パワー 2021 年コンタクトセンターサポート満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

< 全国系銀行部門 >（対象 5 ブランド）

第 1 位：三菱 UFJ 銀行（736 ポイント）

「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：三井住友銀行（718 ポイント）

第 3 位：みずほ銀行（701 ポイント）

< ネット銀行部門 >（対象 7 ブランド）

第 1 位：ソニー銀行（730 ポイント）

「利用のしやすさ」ファクターで最高評価。

第 2 位：PayPay 銀行（722 ポイント）

第 3 位：au じぶん銀行（720 ポイント）

< 対面証券部門 > (対象 5 ブランド)

第 1 位：大和証券 (745 ポイント)

「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：SMBC 日興証券 (743 ポイント)

第 3 位：野村証券 (741 ポイント)

< ネット証券部門 > (対象 5 ブランド)

第 1 位：SBI 証券 (734 ポイント)

「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「問題の解決や対応に要した時間」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：マネックス証券 (729 ポイント)

第 3 位：松井証券 (726 ポイント)

< 生命保険会社部門 > (対象 11 ブランド)

第 1 位：アフラック生命 (753 ポイント)

「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」ファクターで最高評価。

第 2 位：オリックス生命 (752 ポイント)

第 3 位：メットライフ生命 (751 ポイント)

< 代理店系損害保険会社部門 > (対象 4 ブランド)

第 1 位：損害保険ジャパン (760 ポイント)

「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：三井住友海上火災保険 (750 ポイント)

第 3 位：あいおいニッセイ同和損害保険 (740 ポイント)

< ダイレクト系損害保険会社部門 > (対象 7 ブランド)

第 1 位：ソニー損害保険 (787 ポイント)

「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：イーデザイン損害保険 (765 ポイント)

第 3 位：アクサ損害保険 (759 ポイント)

< クレジットカード会社部門 > (対象 10 ブランド)

第 1 位：アメリカン・エクスプレス・インターナショナル (783 ポイント)

「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の全 4 ファクターで最高評価。

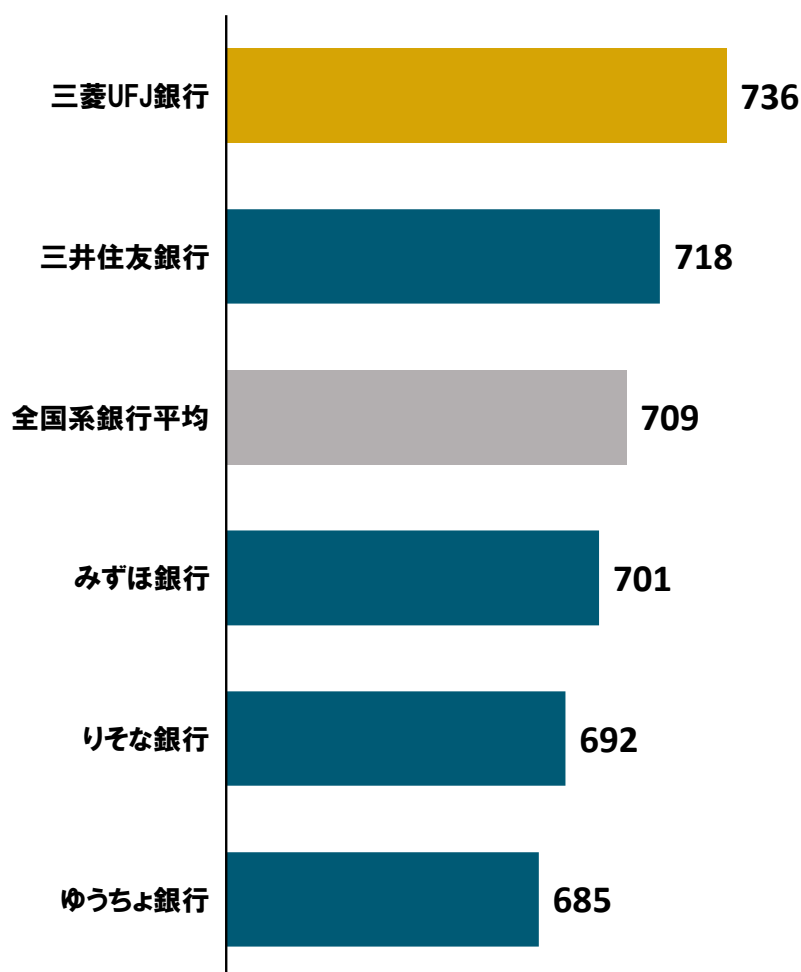
第 2 位：三井住友カード (742 ポイント)

第 3 位：クレディセゾン (737 ポイント)

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【全国系銀行】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

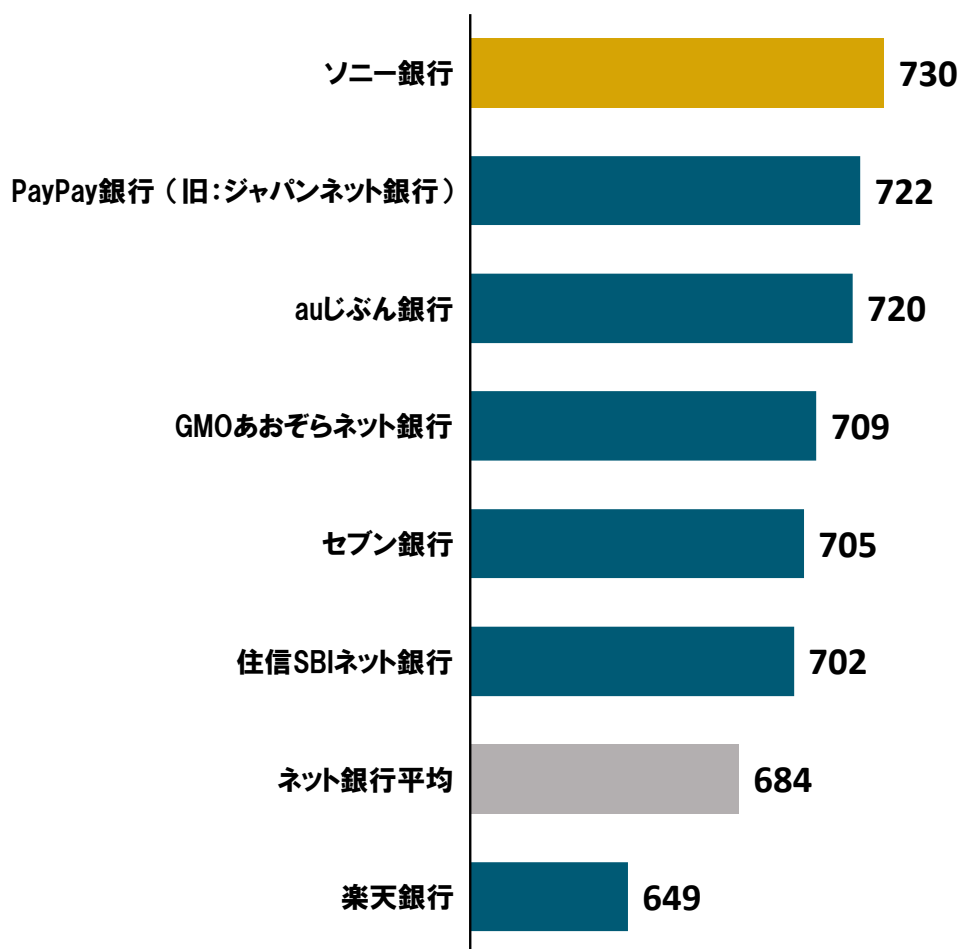
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ネット銀行】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

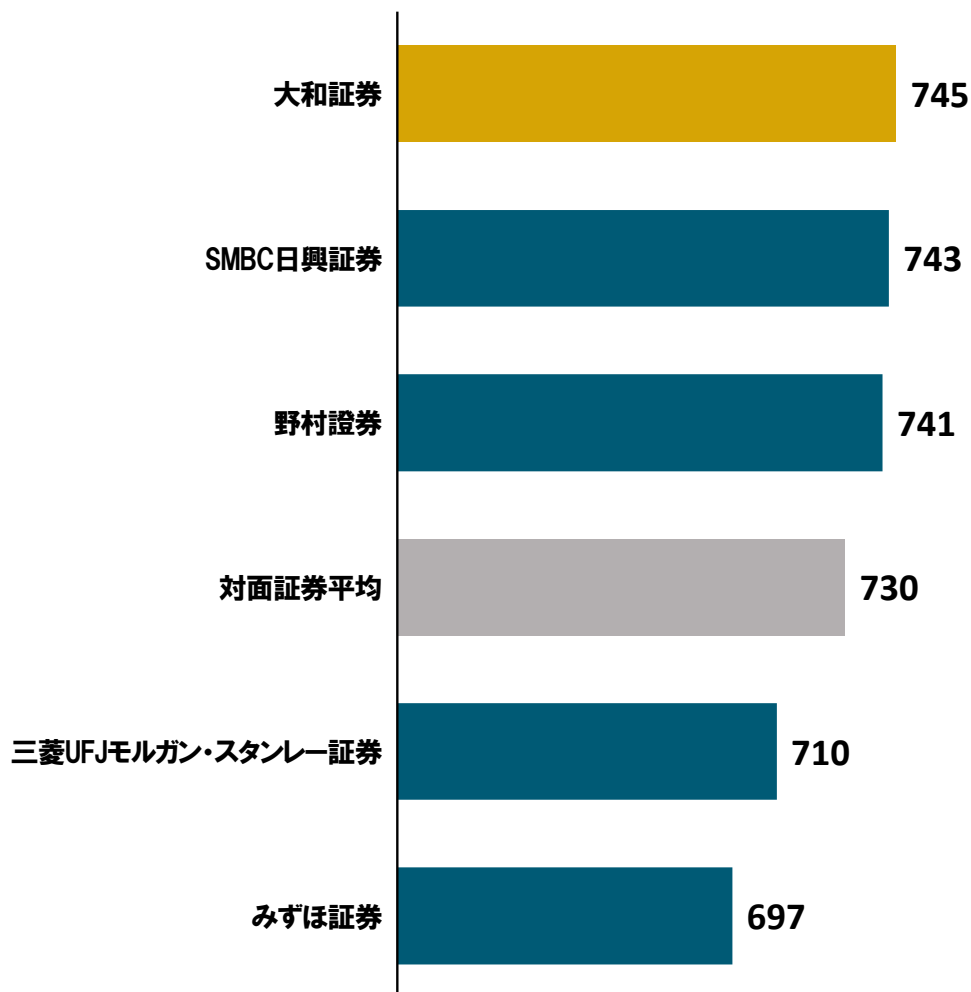
出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【対面証券】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

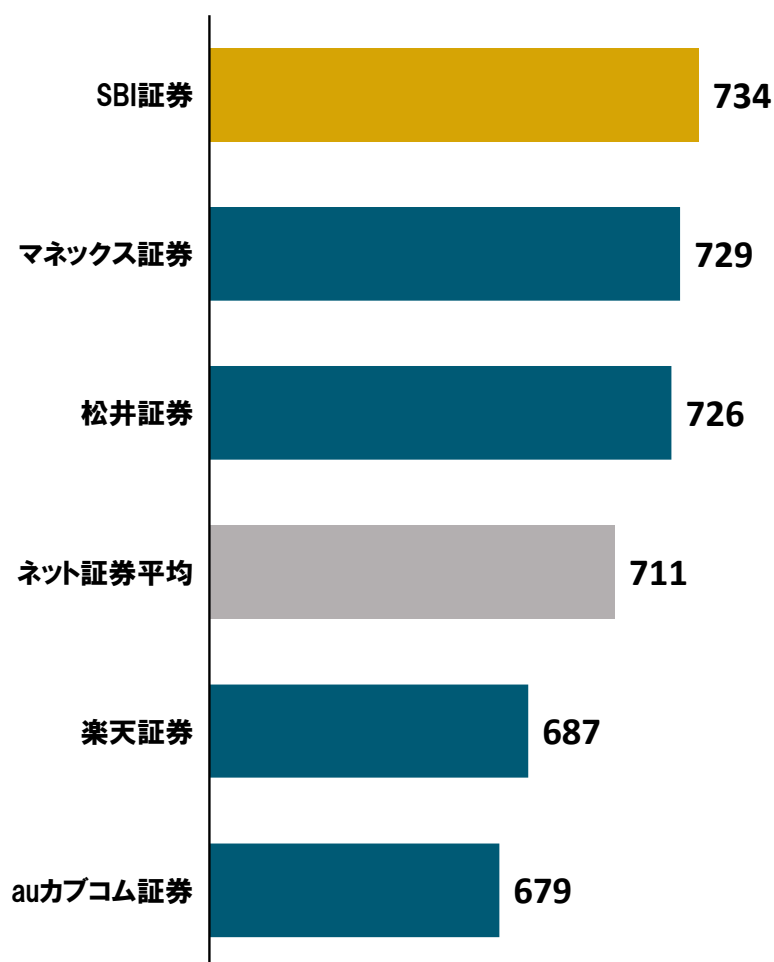
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【ネット証券】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

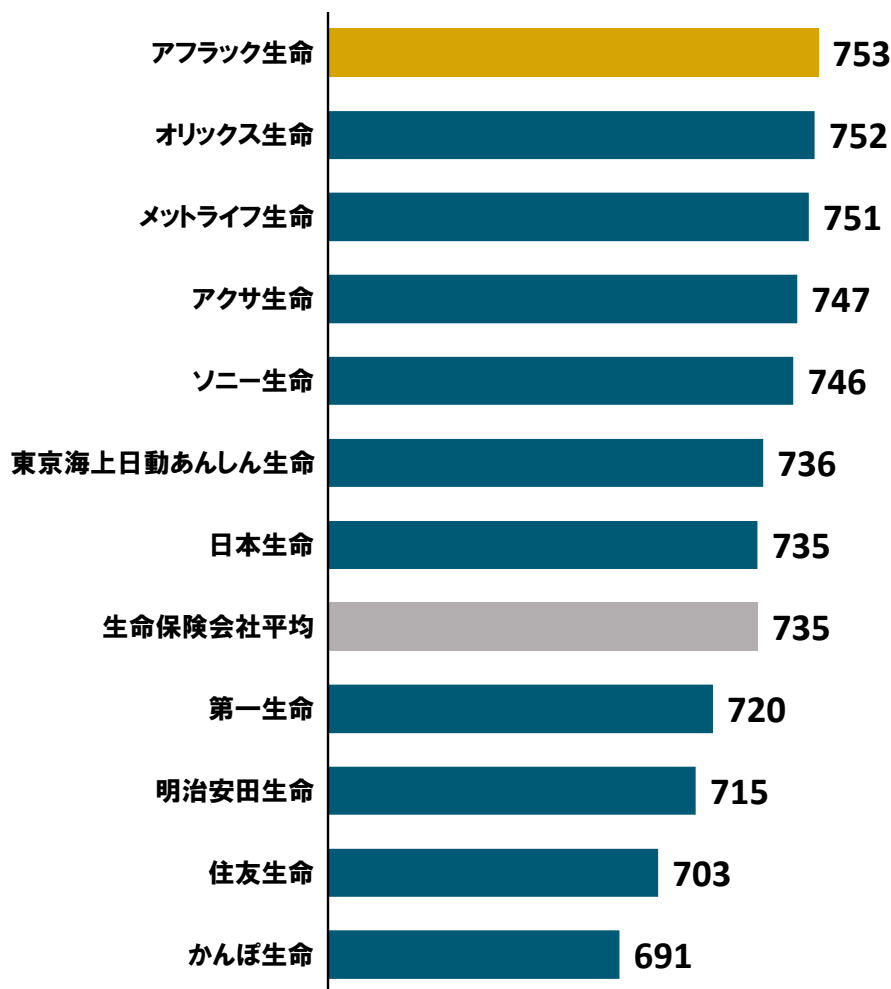
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【生命保険会社】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

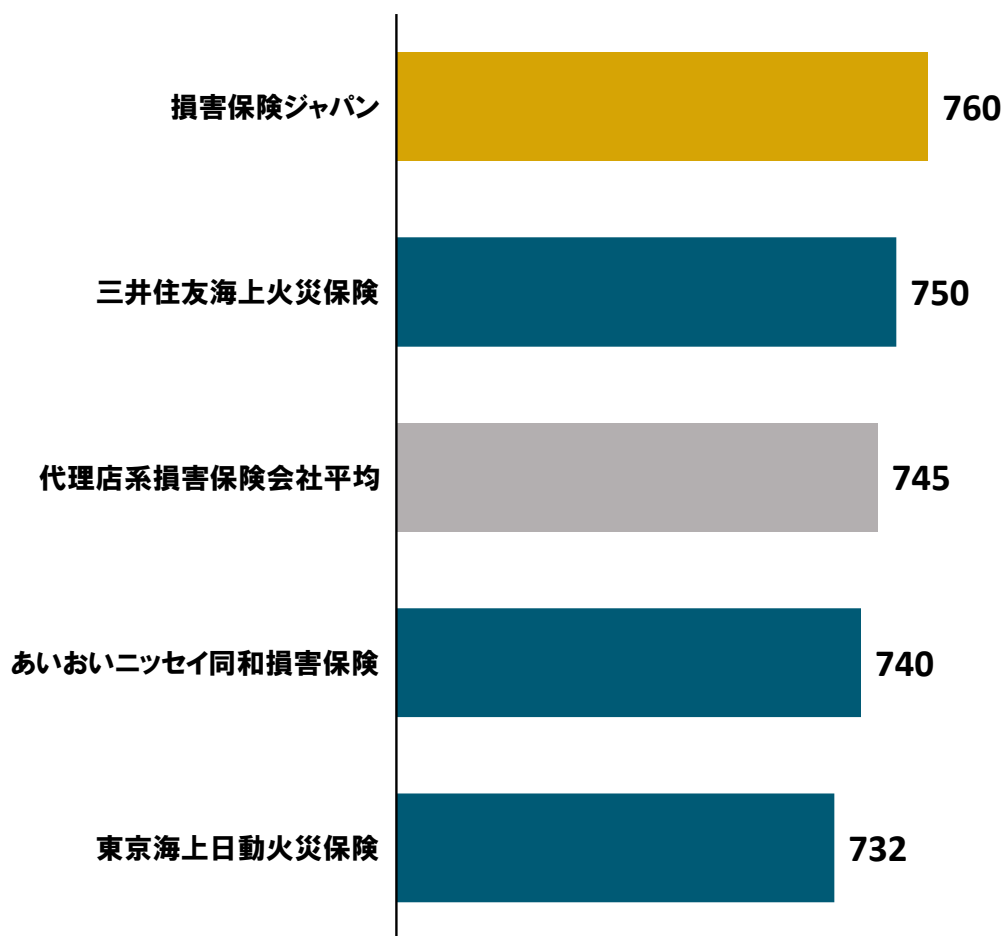
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【代理店系損害保険会社】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

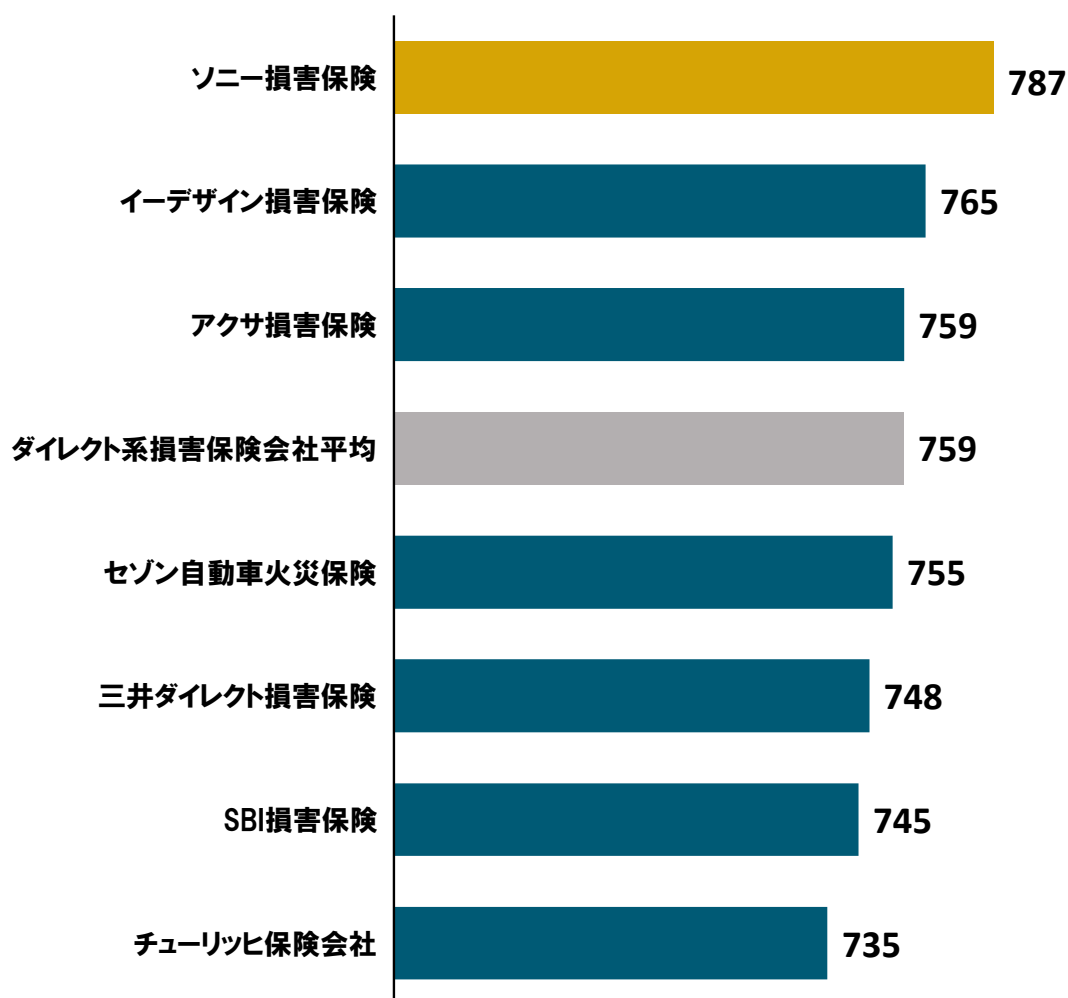
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ダイレクト系損害保険会社】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

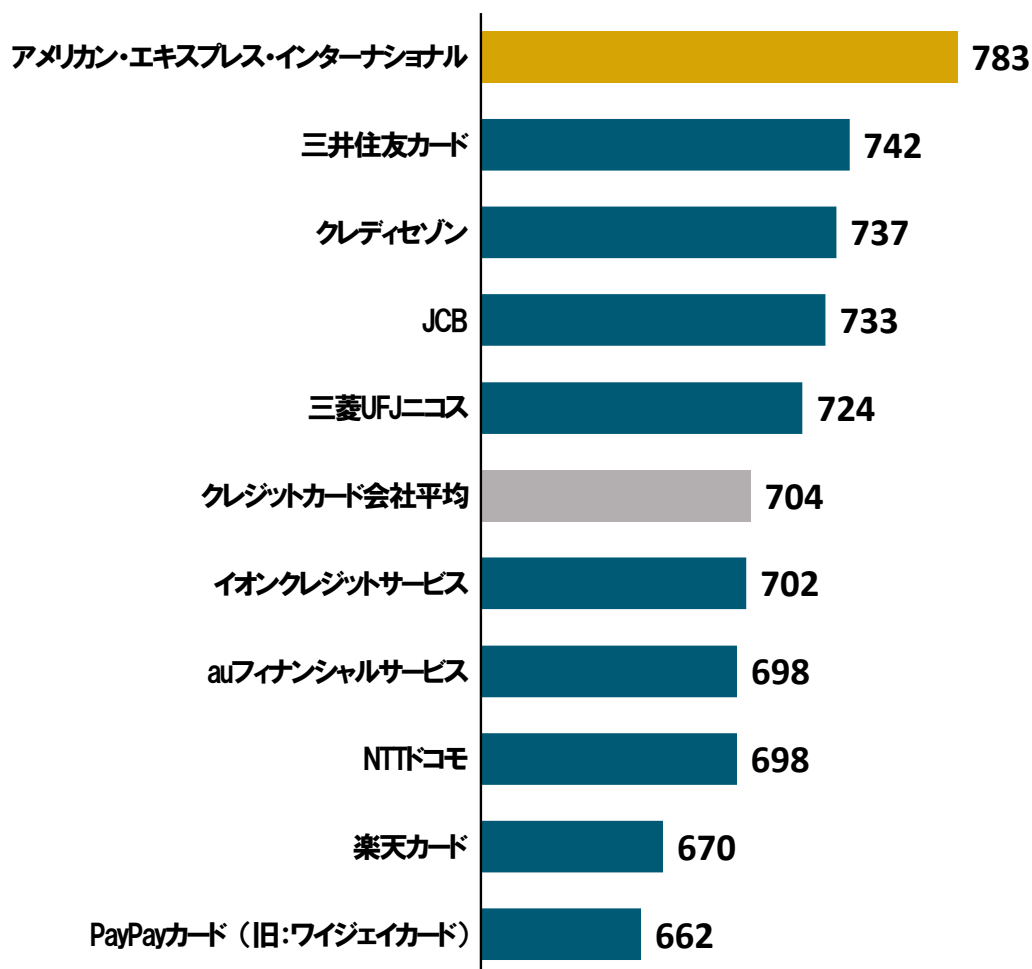
出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【クレジットカード会社】



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM <金融業界編>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。