



8月21日
(月曜日)

イーデザイン損保が 1位獲得 顧客サポート調査

ブランドやウェブサイトの調査、コンサルティングサービスを手がけるトライベック・ブランド戦略研究所(後藤洋代表取締役、東京都港区)は企業をサポートを評価する「顧客サポート調査2017」の結果を発表した。これによると、17業種115製品・サービスのサポートサイトを評価してイーデザイン損害保険(稲寺司社長、東京都新宿区)が1位を獲得した。

自動車保険業界のサポートサイトは契約内容や更新、手続きや購入の参考などに利用する人が多い。そのため、ページやFAQ、Q&Aが特に参照されているのが特徴だ。その中でも同社は質問項目についての分類が見やすく、情報が見つけやすいこと、契約者向けのページでは手続き内容に応じた関連質問

サポートサイト優良企業トップ20

順位	企業名	業種	ポイント
1	イーデザイン損保	自動車保険	64.4
2	関西電力	電力・ガス	62.8
3	SBI損保	自動車保険	62.7
4	任天堂	ゲーム機・ゲームソフト	62.5
5	大阪ガス	電力・ガス	62.2
6	東京ガス	電力・ガス	61.8
7	ファンケルオンライン	化粧品通販・健康食品通販	61.7
8	JCBカード	クレジットカード	61.5
8	三井住友カード	クレジットカード	61.5
10	スカパー	有料放送サービス	61.3
10	楽天カード	クレジットカード	61.3
12	オリックス	生命保険医療保険	61.0
13	オルビス	化粧品通販・健康食品通販	60.8
14	アフラック	医療保険	59.7
15	IlJmio	携帯電話会社	59.1
16	パナソニック	デジタルカメラ	59.0
17	アクサダイレクト	自動車保険	58.9
17	シチズン	時計	58.9
19	ニコン	デジタルカメラ	58.7
20	WOWOW	有料放送サービス	58.5
20	カシオ	時計	58.5

を掲載しているなどの工夫が評価された。また6月から「医療相談Q&Aサイト」を設けている。事故時だけでなく、日常生活での身体の不調や悩みに応じて、医師や薬剤師による専門的なアドバイスや解決策を提供する。こうした継続的な取り組みが高い評価につながったとみている。

自動車保険業界では事故や故障の際、速やかにロードサービスの出動要請ができるアプリケーションや、安全運転診断や燃費管理ができるアプリなど、ユーザーの利便性が高い機能を提供しているケースが多い。こうした取り組みも、ユーザーの支持を得ていると分析する。

この調査は今年6月7～29日、インターネットで実施し、20～69歳までの一般消費者943人から回答を得た。