

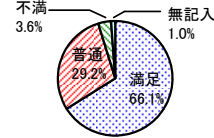
顧客満足度アンケート集計結果

平成25年5月

平素より、木村証券をご愛顧いただき、誠に有難うございます。
2007年から7回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る3月15日～3月25日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、192人(回答率38.4%)の方からお答えを頂きました。
ご協力賜りましたお客様には心から厚く御礼申し上げます。

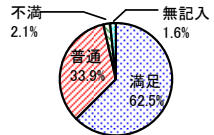
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。
変わらぬご愛顧ご支援をお願い申し上げます

1. 担当者の訪問、電話等お客様との接触度合いに満足して頂いておりますか。



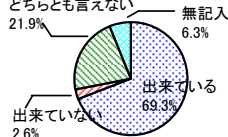
「満足」と回答して頂いた方が66.1%と前年の60.5%に比較して5.6%増加しました。当社は、営業員の行動日誌を電子化し、お客様との接触度合の管理を致しております。
今後もよりお客様の満足度を高めるように管理に力を注いで参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



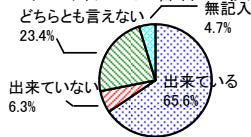
「満足」と回答して頂いた方が62.5%と前年の61.0%に比較して1.5%ではありますが、増加致しました。
当社は、地元証券会社として120年の歴史を刻んで来ました。この歴史を大切にお客様に親しまれる社員の育成のため、外部講師による「人間力強化研修」を続けております。
今後も引き続き、こうした研修を継続しお客様に評価される社員の育成に務めます。

3. 担当者の商品内容(リスク、リターンを含め)の説明は出来ていますか。



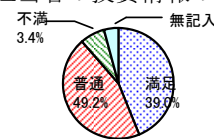
「満足」と答えて頂いた方が69.3%と前年調査の68.9%をわずかに上回りました。
当社は、株式に特化した営業から、ここ数年外国債等の商品を扱い、こうした商品の販売時には、常に営業員研修を行ない、100%満足頂ける説明に務めて来ました。
リスク商品を扱う会社として、さらに努力を重ねて参ります。

4. 担当者はお客様の投資経験、目的、意向に沿った勧誘が出来ますか。



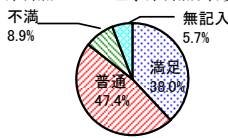
「満足」と回答頂いた方が65.6%と前回の61.0%を4.6ポイント上回りました。
前記のとおり、当社はリスク商品を扱う会社としてお客様の投資目的・意向など属性に叶った勧誘を営業員に指導しております。
今後もこうした指導を怠りなく進めて参ります。

5. 担当者の投資情報の内容や提供の方法、アドバイスに満足して頂いておりますか。



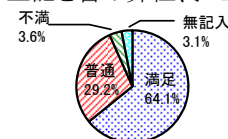
「満足」頂いている方が43.8%と前回の39.0%を4.8ポイント上回りました。
本来、営業員は「情報員」であるべきで、情報提供、アドバイスが50%を下回っていることに大変申し訳なく、お恥ずかしい次第であります。
今回の結果を反省し、投資情報の内容や提供方法、アドバイスについて現場での検討をすることとします。

6. 店舗の立地、店舗環境について満足して頂いておりますか。



「満足」が38.0%、「普通」が47.4%といずれも前回回答を5.5ポイント、2.9ポイント下回り、「不満」が前年の2.3%から8.9%に増え、店舗に関しての評価は他の項目に比べより厳しい評価を頂いており、中長期計画の参考としたいと思います。

7. 上記を含め弊社、担当者について総合的に見た満足度はいかがでしょうか。



「満足」と回答頂いた方が64.1%と前回の55.9%から8.2ポイント増加しました。お客様に満足頂ける担当者であることが、営業の第一歩であります。
会社として、担当者の教育指導を怠ることなく続けると同時に、お客様のご意見、ご指導をお願いする次第です。

「ご意見」欄から

ご回答頂きました192人中57名の方にご記入頂きました。ありがとうございました。重ねて御礼申し上げます。
ご意見の内、営業員へのお褒めの言葉や満足頂いているご意見が20件で、次いで店舗立地・駐車場(狭い、等)が9件、情報提供に関する要望6件、営業員の訪問面談希望4件等がありました。その他、投資成果が上がらないことに対する厳しいご指摘も2件頂きました。いずれも本音のご意見として今後の営業推進の参考として受け止めております。

総論

当アンケートは、今後の経営の参考に資することを目的に無作為抽出でお客様のご協力をお願いしております。アンケート項目は、お客様のご負担を最小限にとの思いで絞っています。

今回が7回目になり、回収率も2010年の27.4%をボトムに3年連続で上昇し、昨年に続いて、本年最高回収率を更新しました。また、本年は全体として「満足度」は改善しておりますが、いまださらなる努力が求められている回答内容でありました。

本結果を直近の経営会議で取り上げさせていただきます。ありがとうございました。