

顧客満足度アンケート集計結果

平成28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。

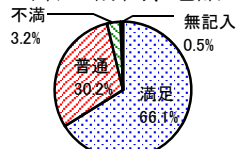
2007年から10回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る3月18日～3月31日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、189人(回答率37.8%)の方からお答えを頂きました。

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。

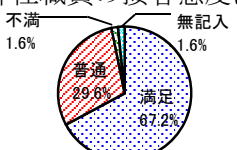
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。

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。



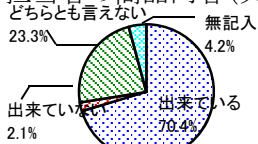
満足度は前回の65.1%から66.1%と改善しました。今後とも「顔の見える証券会社-木村証券-」としてお客様に「ぬくもり」を感じて頂けるよう社内教育を進めて参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



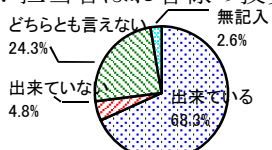
満足と答えて頂いた方が67.2%と前回は1.6ポイント上回り、この項目の改善は4年連続となりました。丁度5年を経過しました「人間力向上」研修を今年も引き続き実施いたして参ります。

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。



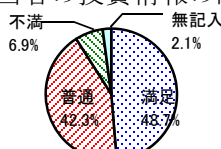
大変残念ですが前回の73.1%を下回りました。ただ「出来ていない」という方が1.7ポイント下回ったことが救いです。とは言え、商品はお客様にその内容をご理解いただいたうえで購入願うのが基本です。その点では、営業員がお客様に100%満足頂けるよう教育して参ります。

4. 担当者はおお客様の投資経験、目的、意向に沿った勧誘が来ていますか。



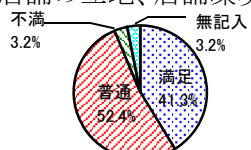
前年に比べ、「出来ている」が0.5ポイント、「出来ていない」が0.6ポイント減少。「どちらとも言えない」「無記入」がそれぞれ0.6、0.4ポイント増加で、総じては、前回調査と変わりませんでした。経営としては、お客様の属性に合った勧誘活動を進めて参ります。

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。



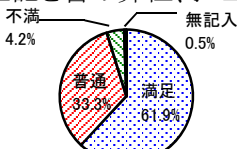
「満足」と答えて頂いた方が1.3ポイント減少したのは残念ですが、「普通」を含めると91.0%(前回91.9%)で、「不満」が0.6ポイント減少であったのが救いです。なお、無記入が1.6ポイント増加しました。

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」度は3.9ポイント減少ですが、「普通」を含めると0.7ポイント増とほぼ前回の回答と変わっておりません。ただ店舗立地、環境はお客様サービスの最重要項目の一つであります。経営としても今後も重要課題として参ります。

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」が2.5ポイント減少、一方「不満」も1.2ポイント減少し、「普通」2.2ポイント、無記入が0.6ポイント増加しました。「満足」度が落ちているということは、経営として反省し、すべての項目について改善努力に務めて参ります。

「ご意見」欄から

ご意見、ありがとうございました。

前回同様、今回も担当者の「誠実さ」「対応」などに好意的な意見を多く頂きました。有り難く感謝いたしております。ただ一方で、「もっと情報を」「接客に差がある」とか「何の連絡もない」との叱責も頂きました。当社は既述にも揚げましたが、経営姿勢として「人と人のぬくもりを感じさせる企業」を社員と共存する努力をいたしております。さらなる精進をいたします。

総論

過ぎ去って見ますと、市場はこの一年間も総じては漠然とした先行き不透明感が漂っていたように思います。そうした中で、当社とのお付き合いを頂き、かつ、今回も多くのご意見を頂きましたことを感謝申し上げます。当社は123年の長い歴史の中で「私たちが支えてくれるすべてに対して感謝し」「顧客と共に栄える証券会社」を経営の理念として、かつ、社員を教育して参りました。今回アンケートの各項目で頂いたお客様の思いを重く受け止め、さらなる努力をして参りますので、変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。