

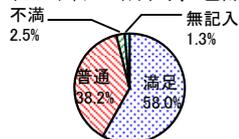
顧客満足度アンケート集計結果

平成20年4月

去る3月6日～3月20日の間で、お客様の声は無作為抽出の形で500人の方にお願ひし、うち157名(回答率31.4%)の方にお答え頂きました。ご協力賜りましたお客様には心から御礼申し上げます。

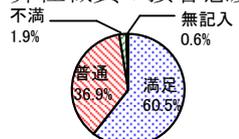
なお、調査結果につきましては、当ホームページに掲載すると同時に、その一部を当社広報紙「証券展望5月号」に掲載させていただきます。今後も当該アンケートを継続し、お客様の声を経営に反映したく存じます。変わらぬ御愛顧御支援をお願い申し上げます。

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。



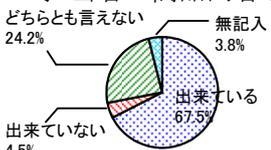
「顔の見える証券会社・・・木村証券」を標榜している会社としてはさらなる努力が必要と受け止めています。昨年からは営業員の行動日誌を電子化し、お客様との接触に洩れのないよう指導していますが、今後は若手従業員を中心に担当換えをするなど、一段の努力をまいります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



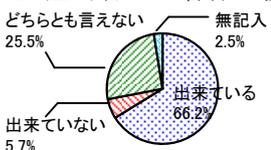
当社は、社員の採用時に接客マナー研修を外部団体をお願いしていますが、引き続き研修内容の充実に努めていきます。

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。



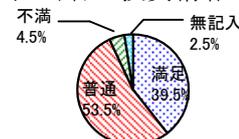
商品説明は、全てのお客様に「出来ている」と意思表示していただく必要があります。当社は投資信託、仕組債の販売に際しては、事前に販売会社から講師を招へいしています。営業員の認識をさらに高めるべく教育を徹底いたします。

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出来ていますか。



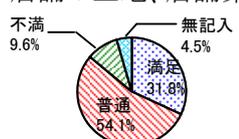
お客様の投資経験、投資目的、意向など「適合性の原則」は取引の基本と考えており、今後もお客様お一人おひとりに適合した取引が徹底出来るようルール強化を図っていきます。

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。



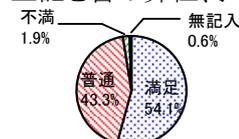
ご意見をお書き頂いた中で、最も多いご要望が投資情報の提供でありました。当社はドイツ証券、リーマン・ブラザーズ証券をはじめ多くの機関から情報を得ており、現在大学・大学院で非常勤講師を勤めている職員がこれらの分析やメディアへの発信をしております。お客様への情報提供が対面営業を推進する証券会社としての責務との位置づけで努力をまいります。

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。



不満とされている方が10%近くおられ、店舗立地、駐車場等へのご希望が多いかと思ひます。なお、本年度も大垣支店の改築を手掛けており、今後もお客様のお声をお聴きしながら改善に努めていきたいと思っております。

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」とされた方が54.1%で及第点と言う状態ではありません。木村社長の造語で、会社経営の理念でもあります「敬天感謝」に習い、全てのお客様に感謝を込めて業務運営することを心掛けてまいります。

「ご意見」欄から

最も多く頂きましたご意見は株式を主とした投資情報の提供、適切なアドバイスで、既述しましたとおり、弊社は外資系証券会社を含め、投資情報を収集し、必要な整理をし、かつ分析に努め、お客様に提供させて頂くよう心掛けております。しかしながら、これらの取組みを更に進めて行くべく、ご意見を頂戴しました。

具体的な行動として、役員会、部店長会議、代理者会議等で当該アンケート結果、ご意見を報告し、職員1人ひとりがお客様の立場に立った業務の遂行に心掛けるよう指導を強めてまいります。

また、このほかに頂戴した意見についてもすべて、上記の各種会議に報告し、お客様のニーズに応えていくよう努めてまいります。