

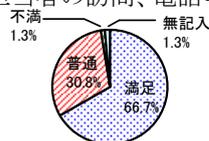
顧客満足度アンケート集計結果

平成23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5回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る3月16日～3月25日の間は無作為抽出の形で500人のお客様
にお願ひし、156人(回答率31.2%)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。

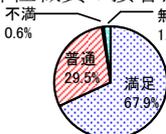
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。
変わらぬご愛顧ご支援をお願い申し上げます

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。



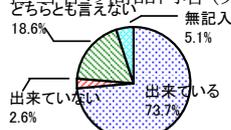
2007年、2008年の調査時に40%台、50%台であった「満足度」が、その後「営業日誌」を電子化することで、お客様との接触到れのないよう指導するとともに営業員の担当換えを実施するなど、2009年以降は60%台後半に改善されて来ました。今後も引き続き、お一人でも多くのお客様にご満足いただけるよう、努めて参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



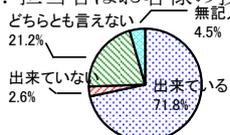
「満足」とお答え頂いた方が依然として60%台後半で推移しております。去る3月下旬の社員大会で、社長は今期経営方針の発表の中で、全社員に対し「人材から人財へ～感性力と人間力の向上」を第一に訴えました。「接客」の基本に「感性力・人間力」が必須との思いで全社一丸となって努力して参ります。

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。



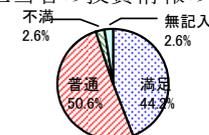
「出来ている」とお答え頂いた方が73%に達していますが、「出来ていない」とする方が2.6%とおられます。100%のご理解が「常態」との思いで更なる徹底に努めて参ります。

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ていますか。



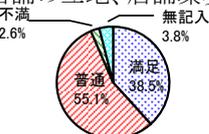
「出来ている」とお答えを頂いた方が71%と本調査以来、初めて70%台に達しましたが、お客様の投資経験、投資目的、意向などは取引開始の基本であることを、営業員により徹底して参ります。

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。



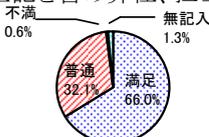
「顔の見える証券会社・・・木村証券」を標榜している当社としては、お客様に直接お会いし、情報の提供、適格な投資アドバイスが必須であります。「不満」とのご意見が前年の5.1%から2.6%に改善しておりますが、証券会社として最も心掛けるべき項目でもあります。一層の努力をして参ります。

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」とお答えされた方が2.6%と前年の2.9%からさらに減少しておりますが、引き続き「駐車場が少ない」とのご指摘を頂いた店舗もあります。早急に改善出来る環境にはありませんが、店舗計画の課題とたく存じます。

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でしょうか。



「満足」とお答え頂いた方が前年に続き60%台後半にとどまっていますが、「不満」とお答えされた方は、前年の2.9%から0.6%に改善しました。お客様全ての方々に満足して頂くよう、今後とも努めて参ります。

「ご意見」欄から

何らかの記述を頂いたお客様は、前年に続き40名様でした。その4割の方が、担当者に対しての好意的なご意見を頂きましたが、その一方で、営業員の対応に疑念を抱いている方、プロとしての情報・提案を望まれている意見もありました。より営業員の質的向上のための研修・教育に努めて参ります。

総論

当アンケートは、今後の当社の経営の参考とすることを目的に無作為抽出でお客様のご協力を得ております。その中でアンケート項目は、お客様のご負担を最小限にとの思いで絞っています。

今回の調査結果としましては、「不満」とのご意見は全項目で前回に比べ少なくなっており改善の方向にあります。当社としては全ての項目に対しお客様から積極的に「満足」いただける回等を頂戴するよう努めて参ります。