

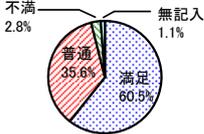
顧客満足度アンケート集計結果

平成24年6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6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26日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、177人(回答率35.4%)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。

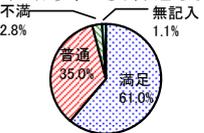
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。
変わらぬご愛顧ご支援をお願い申し上げます

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。



回答を頂きました177名中「満足」と答えて頂いた方が60.5%、「普通」と答えて頂いた方が35.6%、「不満」2.8%、「無記入」1.1%の順でありました。経営としては営業員の行動日誌を電子化したうえ、お客様との接触に手落ちがないよう管理をしておりますが、さらに徹底に努め、少なくともお客様に「不満」がないよう指導していきます。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



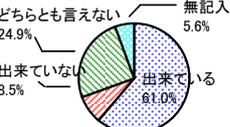
「満足」と答えて頂いたのは61.0%、次いで「普通」が35.0%、「不満」が2.8%、「未記入」が1.1%でした。当社としては接客は「人間力」が重要なポイントであるとの観点から、全社員向けにプロによる研修を実施するなどの努力をして来ましたが、少なくとも「不満」とのご回答が皆無となるよう、さらなる研鑽に努めていきます。

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。



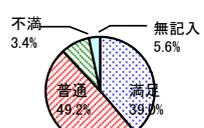
「出来ている」と答えて頂いた方が68.9%、「どちらとも言えない」方が20.3%で、「出来ていない」と回答された方が7.3%に達しました。少なくともリスク商品を扱う会社として、ご購入頂く商品の内容の説明とお客様のご理解は絶対的なものであります。そのための研修には従来から努めて来ましたが、一層の社員教育をいたします。

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。



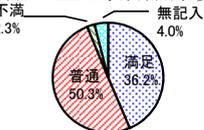
「出来ている」と回答された方が61.0%で一番多くはありましたが、「どちらとも言えない」と回答された方が24.9%、「出来ていない」と回答された方が8.5%でした。経営としては、リスク商品を扱う企業であるため、お客様の投資経験、目的、意向に適した、いわゆる「適合性の原則」を遵守した勧誘が原点と考えています。役員の同伴外交等、日常業務の中で徹底を図って行きます。

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。



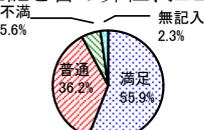
従来から「顔の見える証券会社・・・木村証券」として営業員はお客様に直接お会いし、情報を提供する情報マンであるべきとの教育に努めてきましたが、お客様の満足度は「普通」が49.2%、「満足」が39.0%と、「満足」が「普通」を下回っていることは経営の思いとしては残念な結果であります。当社は経済調査部を置き、より多くの情報を収集する一方、担当職員が日刊新聞の情報記事を担当し、また、大学の講師を勤めるなどの努力をしております。しかしながらこうした体制がお客様への発信に至ってないと思われます。今後とも、営業員の指導に努めていきます。

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。



「普通」と答えられた方が50.3%、「満足」と答えられた方が36.2%で「不満」は2.3%でした。店舗配置については、お客様の利便を考慮しながら経営として長期的な視点に立って検討していきます。

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」と答えて頂いた方が55.9%、「普通」と答えて頂いた方が36.2%、「不満」と答えられた方が5.6%でした。こうした厳しい市況環境の中であってこそ、お客様に満足いただける担当者づくりを目指していきます。

「ご意見」欄から

何らかの記述を頂いたお客様は64名と、一昨年、昨年の40名を大きく上回りました。うち2割が担当者への好意的意見でしたが、一方で適格なアドバイス、社員のレベルアップ、担当者の顔が見えない、手数料引き下げ等の様々なご指摘を頂きました。経営への参考にさせていただきます。

総論

当アンケートは、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。

なお、当アンケートは、平成7年から毎年同時期に実施しておりますが、この間、アンケートの結果は総じて一昨年までは「満足度」は向上しておりましたが、昨年度はその傾向が頭打ちとなり、今年度は後退しました。

既述にも触れましたが、こうした環境下こそ、お客様に満足いただける会社、営業員でなくてはなりません。当アンケート結果、ご意見は、経営会議の俎上に上げ、お客様の声を共有し、6月28日の部店長会議の席でも資料配布し、会社経営、部店経営の参考とさせていただきます。