

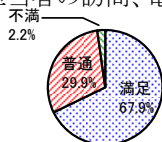
顧客満足度アンケート集計結果

平成22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年より実施させて頂いております「顧客満足度アンケート」を今年も去る3月15日～3月26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137名(回答率27.4%)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。

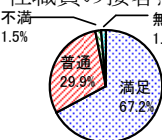
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させて頂きます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。
変わらぬ御愛顧御支援をお願い申し上げます。

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。



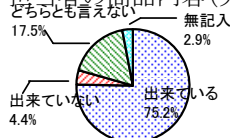
「満足」とお答え頂いた方が2007年 49.7%、2008年 58.0%、2009年 67.5%、2010年 67.9%と改善してきております。これは、営業員の行動日誌を電子化し、お客様との接触に洩れのないよう指導するとともに、若手営業員への担当換えを実施してきた結果かと思っています。ただ、これに満足することなく、今後もお一人でも多くのお客様にご満足いただけるよう一段の努力をしております。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



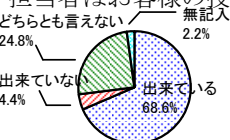
「満足」とお答え頂いた方が2007年 55.6%、2008年 60.5%、2009年 69.5%、2010年 67.2%と依然60%後半で推移しておりますが、まだ満足出来る点とは言えません。従来より実施しております新入社員研修時の接客マナー研修の内容の充実に加え、普段の現場における気配りが出来るよう指導しております。

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。



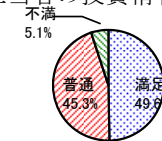
「出来ている」とお答え頂いた方が2007年 61.4%、2008年 67.5%、2009年 63.6%、2010年 75.2%と改善してきておりますが、「出来ていない」とお答え頂いた方が4.4%と依然4%以上の方にご理解頂けていない結果を真摯に受け止め、役員会、部店長会議、代理者会議等でこの結果を示し更なる徹底を図ってまいります。

4. 担当者はお客様の投資経験、目的、意向に沿った勧誘が来ていますか。



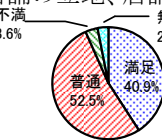
「出来ている」とお答え頂いた方が2007年 60.8%、2008年 66.2%、2009年 62.9%、2010年 68.6%と改善してきておりますが、お客様の投資経験、投資目的、意向など「適合性の原則」は取引の基本と考えており、今後もお客様お一人おひとりに適合した取引が徹底出来るようルールの強化を図っていきます。

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。



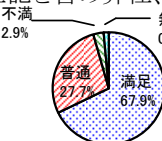
「顔の見える証券会社・・・木村証券」を標榜している会社としては、お客様への情報提供、アドバイスが対面営業、証券会社としての責務と考えております。「不満」を訴えられた方が2009年 6.0%、2010年 5.1%と改善してはおりますが、頂戴したご意見の中でも最も多いご要望が投資情報の提供でありました。この結果を受け今後もお客様にご満足いただけるよう一層の努力をしております。

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。



一昨年までに本社をはじめ東海地区の全支店リニューアル工事が完了し、「不満」とお答え頂いた方2009年 4.0%、2010年 3.6%と改善してきております。しかし、駐車場が狭い、もう少し身近な所への店舗があった方が良い等の意見もございますので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」とお答え頂いた方が2007年 48.3%、2008年 54.1%、2009年 60.3%、2010年 67.9%と改善してきておりますが、まだ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

何らかの記述をいただいたお客は40名様でした。その4割強の方は総じて担当者に対しての好意的なご意見を頂きましたが、反面、情報・提案・投資勧誘に対して、お客様のそれぞれのニーズに合った対応が不十分とのご意見も散見されました。
中には、社員の勉強不足とのご指摘もありました。

総論

当アンケート調査は無作為抽出の形でお客様のご協力を得て、今後の経営に反映することを目的に実施させて頂いております。

アンケート項目は、お客様へのご負担を最小限にとの思いで、次の点に注力し項目を絞らせて頂きました。

①「顔の見える証券会社－木村証券」を標榜し、かつ②リスク商品を扱っているという中で、果たして、お客様に顔を見て頂いているか、商品内容を説明させて頂いているか、ひいては、当社がお客様にご信頼を頂いているかといった点に心配りさせて頂きました。

結果として、ほぼ全ての項目で前年より満足頂いており、特に投資情報の内容、アドバイスの項目については急速な右肩上がりの回答(昨年34.4%・今年49.6%)を頂戴いただきましたが、このスピードをさらに上げるべく努力してまいります。

同じように右肩上がりの回答を頂いた、商品内容の説明の項目(昨年63.6%・今年75.2%)でも、説明が出来ていないとお答えになったお客様が4.4%と、昨年の4.6%より改善されてはおりますが、さらなる改善を図れるよう、役員会、部店長会議で徹底を図ってまいります。