

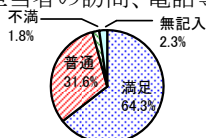
顧客満足度アンケート集計結果

平成26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8回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る3月17日～3月25日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、171人(回答率34.2%)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。

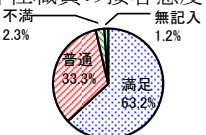
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。
変わらぬご愛顧ご支援をお願い申し上げます

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。



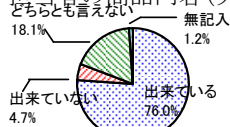
前回調査結果では、3.6%の方が不満とされていましたが、今回は1.8%と、1.8ポイント減少しました。一方で満足として頂いた方が64.3%と前回の66.1%を下回ったことは残念な結果でありました。「顔の見える証券会社—木村証券」として、一層努力をして参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



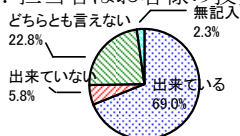
満足と答えて頂いた方が63.2%と、前回をわずかではありますが0.7ポイント増加しました。一方で不満と答えた方が2.3%と前回比0.2ポイント増加しました。職員の「人間力向上」等の研修などにより、人格形成に努めて3年になりますが、さらなる向上の必要性を感じております。

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。



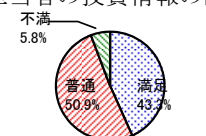
満足と答えて頂いた方が76.0%、不満と答えた方が18.1%といずれも過去最良の結果となりました。リスク商品を扱う企業として「100%満足」に向け、一段の徹底に努めて参ります。

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出来ていますか。



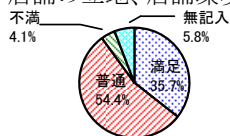
前項目同様、満足と答えて頂いた方が増え、不満と答えた方が減少していますが、満足度のピークであった4年前の71.8%を下回っており、より以上お客様に丁寧に勧誘するよう指導していきます。

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。



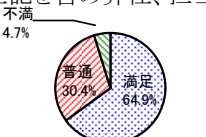
不満、その他が減少、満足も0.5ポイント減少し、普通と答えた方が6.1ポイント増加し、全体としては改善しておりますが、やはりお客様に100%満足頂く努力の必要性を感じております。

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。



満足度は前年比△2.3ポイントとなる一方、不満も4.8ポイント減少し、その分、普通と答えて頂いた方が増加し、総じては、ほぼ前年に変わらない満足度と受け止めています。店舗については、お客様の利便性を考慮した政策が必要との認識を持っています。

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。



満足と回答頂いた方が、前年を0.8ポイント増加し64.1%になりましたが、一方で不満と答えた方が1.1ポイント増加し3.6%のお客様が不満足と表明しておられます。ご叱責を頂いたことと肝に銘じ、満足度の向上に努めます。

「ご意見」欄から

回答を頂いた171人のお客様のうち、「担当者以外の職員の電話対応が良くない」「ゴミが気になる」とのお叱りを受け、申し訳なく思っています。このほか、担当者の変更のご不満(5件)、情報が欲しい(8件)との意見が目立ちました。

これらのご意見については、当社の経営企画プロジェクトで検討することといたし、お客様により良いご意見が頂けるよう努めて参ります。

なお、好意的なご意見は17名の方から頂きました。

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。

今回の調査結果は、全体としてはここ数年来の改善結果となっておりますが、今後更にお客様からご支援頂ける会社を目指し、努力して参ることをお約束申し上げます。