

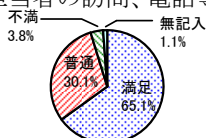
顧客満足度アンケート集計結果

平成27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9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日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、186人(回答率37.2%)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。

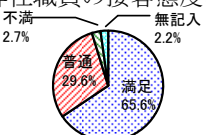
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。
変わらぬ愛顧ご支援をお願い申し上げます

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。



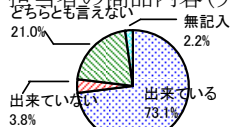
満足度は65.1%で前回調査の64.3%を僅か0.8ポイントですが上回りました。一方で普通が前回調査を1.5ポイント下回り、不満が2ポイント上回りました。
「顔の見える証券会社-木村証券」として、さらにお客様との触れ合いに努めて参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



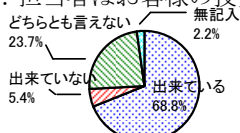
満足と答えて頂いた方が65.6%と前回は2.4ポイント上回り、この質問項目は僅かずつではありますが、3年連続改善しています。職員の人間形成のための研修も4年になりましたが、引き続き継続して参ります。

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。



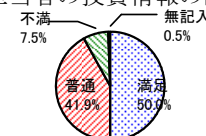
「説明が出来ている」と「どちらとも言えない」が84.1%と前回と同率でありました。一方、「出来ていない」は前回比で0.9ポイント改善しました。
100%満足して頂けるよう、一段の教育研修に努めて参ります。

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ますか。



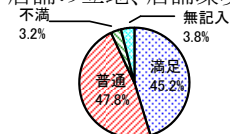
「出来ている」が68.8%で前回調査を0.2ポイント下回りました。一方、「出来ていない」が5.4%で前回比0.4ポイント減少しており、ほぼ前回と変わらない結果となりました。
当社の経営ビジョンである「丁寧」と「誠実」を心掛け、人と人のぬくもりを大切に企業風土の醸成をして参ります。

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。



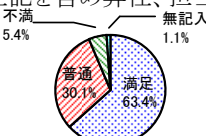
「満足」と答えて頂いた回答が50%と前回の43.3%を大きく上回りました。ただ、「不満」との回答が前回の5.8%から7.5%に昇り、経営理念である「顧客と共に栄える証券会社」であり続けることを、より一層社員に徹底していきます。

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。



「満足」との回答が45.2%と前回の35.7%を9.5ポイント上回りましたが、「普通」との回答が45.2%と6.6ポイント下降しました。不満も4.1%から3.8%と0.3ポイント減少しており、総じては、店舗立地、環境については変わらぬ評価を頂いたと受け止めています。

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か。



「満足」との回答が63.4%、「普通」が30.1%、「不満」が5.4%で、前回調査比では「満足」が1.5ポイント下降、「普通」が0.3ポイント下降、「不満」が0.7ポイント上昇、未回答が1.1ポイント上昇しました。
総じて担当者の満足度の下降については、社内で検討課題とし、改善へ具体的努力を致します。

「ご意見」欄から

多くの好意的なご意見を頂いた中で、「紹介物件に買い替えた途端値下がりました。紹介は何だったのか。」「担当者が変わってから電話一本無い。」「意思疎通が出来ていない」との意見の他、「提案」「情報」が欲しいとのお言葉もあり、会社としても残念に思っております。こうしたご意見が無くなるよう真剣に取り組んで参ります。
ご意見、ありがとうございました。

総論

長く続いた市況環境の中で、お付き合いを頂いているお客様に、ここ数年の環境変化を十分に捉え、お客様の資産形成、生涯設計にお役に立つ証券会社として、各項目で記載させて頂いた事を実行して参ります。
よろしくお願います。