

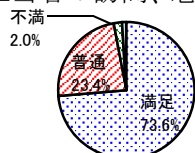
顧客満足度アンケート集計結果

平成29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11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31日の間で無作為抽出の形で500人のお客様
にお願ひ、201人(回答率40.2%)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。

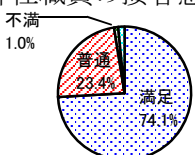
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。

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。



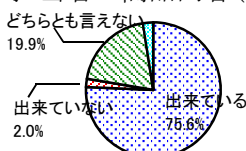
満足度は、前回の66.1%から73.6%と前回は7.5ポイント上回りました。
普通が6.8ポイント減少し、不満・無回答が0.7ポイント減少し、その分が満足度の増加となりました。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



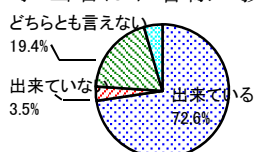
満足度が6.9ポイント増加しました。普通が6.2ポイント、不満・無回答が0.7ポイント減少し、その分が満足度の増加となりました。

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。



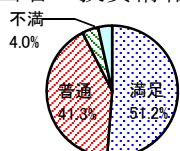
出来ているが5.2ポイント増加しました。出来ていないが2.0%と変わらず、どちらとも言えない・無回答が5.2ポイント減少し、その分が出来ているの増加となりました。

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。



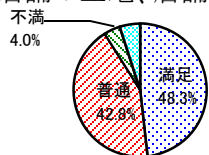
出来ているが4.3ポイント増加しました。出来ていないが1.3ポイント減少、どちらとも言えない・無回答が3.0ポイント減少し、その分が出来ているの増加につながりました。

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。



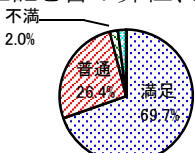
満足度が2.5ポイント増加し、普通が1.0ポイント減少し、不満・無回答が1.5ポイント減少しました。
全ての項目で高い好感度になっている中で、当該項目の満足度の増加率が低い点は、更なる反省・改善の必要性を感じています。

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7.0ポイント増加しました。一方で普通が9.6ポイント減少し、不満・無回答が2.6ポイント増加しました。

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。



満足度は7.7ポイント増加しました。普通が6.9ポイント減少し、不満・無回答が0.8ポイントの減少でした。

「ご意見」欄から

ご回答いただいた方のうち、約25%の方からご意見を頂きました。ありがとうございました。
多くの方から平素のお付合いの温かいお言葉を頂きましたが、一方で「担当者の休暇時に相場が暴落しても何の連絡もない」「担当者が話づらい」「早く伝えてくるべき情報を伝えてこない」「マイナスでも売り時のアドバイスがほしい」などの担当者への不満も頂きました。更なるきめ細やかな営業姿勢の指導に努めてまいります。

総論

当アンケートは平成19年から行っており、今年で11回目となります。この間、お客さまに多大なご協力を頂き、心から感謝いたしております。特に今回は満足度が過去最高の評価を頂き、人間力向上、商品説明等の研修に力を入れてきた経営として、有難く思っております。経営としては引き続き顧客第一を掲げながら、皆様の満足度がより高くなるよう努めてまいりますので、引き続きのご愛顧、ご指導を切にお願い申し上げます、感謝の言葉と致します。