

顧客満足度アンケート集計結果

平成30年2月

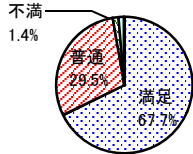
平素より、木村証券をご愛顧いただき、誠に有難うございます。

2007年から12回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る11月21日～12月8日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、217人(回答率43.4%)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。

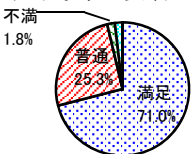
なお、調査結果につきましては、当社ホームページに掲載すると同時に、一部を下表にとりまとめ報告させていただきます。今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。

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。



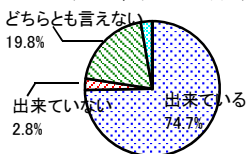
満足と答えて頂いた方が前回調査の73.6%から67.7%と前回は5.9ポイント減少し、普通が6.1ポイント増加しました。一方で不満が前回調査を0.6ポイント下回りました。今後とも「顔の見える証券会社—木村証券」としてお客様にご満足いただけるよう努めて参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



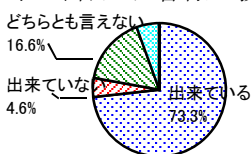
満足度は、前回調査の74.1%から71.0%と前回は3.1ポイント減少しました。一方で普通が1.9ポイント増加し、不満も0.8ポイント増加いたしました。この項目は過去5年連続で改善していたため、今回の結果を糧に引き続き「人間力向上」の研修に注力していきます。

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。



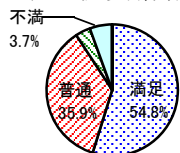
前回に比べ、「出来ている」が0.9ポイント「どちらとも言えない」が0.1ポイント減少しました。一方で「出来ていない」が0.8ポイント増加しました。商品をご提案させていただく際には、お客様に分かりやすく丁寧な説明を心がけております。100%ご満足して頂けるよう、一段の教育研修に努めて参ります。

4. 担当者はお客様の投資経験、目的、意向に沿った勧誘が来ていますか。



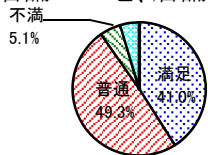
「出来ている」と答えて頂いた方が前回に比べ0.7ポイント増加しましたが、一方で「出来ていない」という方も1.1ポイント増加しました。当社の経営ビジョンである「丁寧」と「誠実」を心掛け、よりお客様毎の属性に沿った勧誘が出来るように取り組んで参ります。

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。



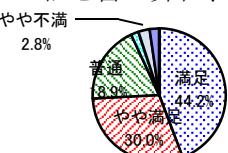
満足度は、前回調査の51.2%から54.8%と前回は3.6ポイント増加しました。一方で普通が5.4ポイント、不満も0.3ポイント減少しました。金融商品のみならず、お客様のライフプランに合った最適なご提案をご提供できるよう引き続き社員教育・研修の充実に努めて参ります。

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。



大変残念ですが、「満足」が前回に比べ、7.3ポイントと大幅に減少しました。一方で「不満」が1.1ポイント、「普通」が6.5ポイント増加しました。2018年4月に小田井支店を新築移転いたしますが、この結果を真摯に受け止め今後も経営の重要課題として改善に努めて参ります。

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。



今回より従来の3段階評価から5段階評価に変更いたしました。満足と「やや満足」の合計を従来の「満足」と比べますと4.5ポイント増加しました。ただ、「不満」と「やや不満」の合計も従来の「不満」から3.1ポイント増加しました。評価方法の変更をしたため単純比較は出来ませんが、お客様にご満足頂けるよう改善努力に努めて参ります。

「ご意見」欄から

ご回答いただいた方のうち、約35%の方からご意見を頂きました。ありがとうございました。

今回、質問7の担当者への総合的満足度の評価方法を変更した影響だとは思いますが、多くの方から担当者への好意的なご意見を頂戴し有難く感謝いたしております。

ただ一方で、「電話の取次ぎが悪い」「電話を取り次いだら名乗ってもらいたい」との叱責も頂きました。更なるきめ細かな営業姿勢の指導に努めて参ります。

総論

当アンケートは平成19年から行っており、今年で12回目となります。この間、総勢6,000人のお客様に多大なご協力を頂き、また貴重なご意見を頂戴いたしましたことを心から感謝申し上げます。当社は125年の長い歴史の中で「敬天感謝—私たちを支えてくれる全てに対し感謝」「お客様と共に栄える証券会社」を経営の理念として活動して参りました。今回アンケートで頂いたお客様の思いを重く受け止め、更なる努力をして参りますので今後とも変わらぬご支援、ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。