

顧客満足度アンケート集計結果

平成31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。

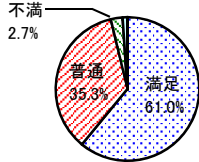
2007年から13回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る11月30日～12月14日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、187人(回答率37.4%)の方からお答えを頂きました。

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。

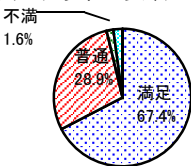
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。

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。



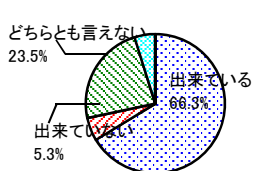
「満足」と答えて頂いた方が前回調査から6.7ポイント減少し、残念なことに「不満」が1.3%増加し、「普通」が5.8ポイント増加しました。今後とも「顔の見える証券会社—木村証券」としてお客様にご満足頂けるよう社内教育を進めて参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



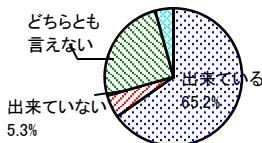
満足度は、前回調査から3.6ポイント減少しました。一方で「普通」が3.6ポイント増加し、「不満」も0.2ポイント増加いたしました。弊社では接客は「人間力」が重要なポイントであるとの観点から、2011年から全社員を対象に「人間力向上」研修を実施しておりますが、今後もこうした研修を継続しお客様に評価される社員の育成に努めて参ります。

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。



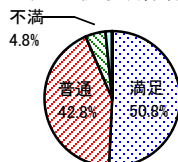
前回に比べ「出来ている」が8.4ポイント減少しました。一方で「出来ていない」が2.5ポイント、「どちらとも言えない」が3.7ポイント増加しました。商品をご提案させて頂く際には、お客様に分かり易く丁寧な説明を心がけておりますが、5%以上の方にご理解いただけていない結果を真摯に受け止め、役員会、部店長会議等でこの結果を示し更なる徹底を図ると共に一段の教育研修に努めて参ります。

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。



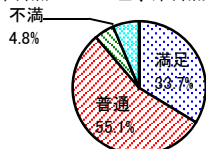
「出来ている」と答えて頂いた方が前回に比べ8.0ポイント減少しました。一方で「出来ていない」が0.7%、「どちらとも言えない」が8.5ポイント増加しました。弊社の経営ビジョンである「丁寧」と「誠実」を心掛け、よりお客様毎の属性に沿った勧誘が出来るように取り組んで参ります。

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。



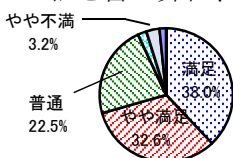
「顔の見える証券会社」を標榜している弊社といたしましては、お客様に直接お会いし、情報の提供、適格な投資アドバイスをさせて頂くことを責務と考えておりますが、前回調査に比べ「満足」が4.0ポイント減少し、一方で「不満」が1.1ポイント増加したことは経営の思いとしては残念な結果であります。この結果を受け今後もお客様にご満足頂けるよう一層の努力をして参ります。

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。



2018年4月に小田井支店を新築移転いたしました。残念なことに「満足」が前回に比べ7.3ポイント減少しました。この結果を真摯に受け止め、お客様の利便性を考慮しながら長期的な視点に立って検討して参ります。

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。



大変残念ですが「満足」が前回調査より6.2ポイントの減少となり、「やや満足」が2.6ポイント、「普通」が3.6ポイント増加しました。総合的に見た満足度が落ちているということは、経営として反省し、すべての項目について改善努力に努めて参ります。

「ご意見」欄から

ご回答頂いた方のうち、約28%の方からご意見を頂きました。有難うございました。

今回も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「専門家的見通しが全くない」「適材適所の配属を願います」「経験不足社員。先が読めないのに変なアドバイスはやめなさい。迷惑。」との叱責も頂きました。いずれも本音のご意見として各種会議に報告すると共に、今後の営業推進の参考として受け止めております。

総論

当アンケートは2007年から行っており、今年で13回目となります。この間、総勢延べ6,500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126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。