

# 顧客満足度アンケート集計結果

2020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。

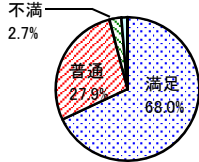
2007年から14回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る11月29日～12月16日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、222人(回答率44.4%)の方からお答えを頂きました。

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。

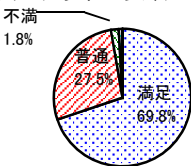
## 1. 担当者の訪問、電話等お客様との接触度合いに満足して頂いておりますか。



「満足」とお答え頂いた方が前回調査から7.0ポイント増加し、「普通」が7.4ポイント減少しました。

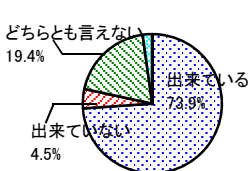
今後も引き続き、お一人でも多くのお客様にご満足頂けるよう「顔の見える証券会社—木村証券」としてお客様との触れ合いに努めて参ります。

## 2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



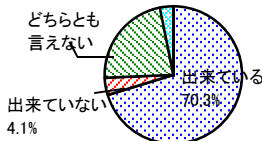
満足度は、前回調査から2.4ポイント増加しました。一方で「普通」が1.4ポイント減少し、「不満」が0.2ポイント増加致しました。弊社では接客は「人間力」が重要なポイントであるとの観点から、2011年から全社員を対象に「人間力向上」研修を実施しておりますが、「不満」とのご回答が皆無となるよう更なる研鑽に努めていきます。

## 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。



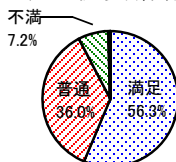
前回に比べ「出来ていない」が0.8ポイント、「どちらとも言えない」が4.1ポイント減少し、「出来ている」が7.6ポイント増加し70%台を回復しました。とは言え依然4%以上の方にご理解頂けていない結果を真摯に受け止め、引き続きお客様に分かり易く丁寧な説明の徹底を図るよう教育研修に努めて参ります。

## 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。



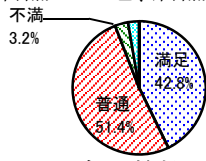
「出来ている」とお答え頂いた方が前回に比べ5.1ポイント増加し前項同様70%台を回復しました。一方で「出来ていない」が1.2ポイント、「どちらとも言えない」が2.6ポイント減少しました。弊社はリスク商品を扱う会社としてお客様の投資経験、目的、意向など考慮し、よりお客様毎の属性に沿った勧誘が出来るよう取り組んで参ります。

## 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。



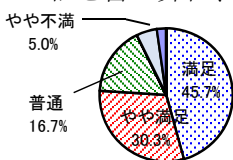
「満足」とお答え頂いた方が56.3%と過去最良の結果となりましたが、まだ満足出来る点とは言えません。今後もお客様にご満足頂けるよう金融商品のみならず、お客様のライフプランに合った最適なご提案をご提供出来るよう一層の努力をして参ります。

## 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。



前回に比べ「普通」が3.7ポイント、「不満」が1.6ポイント減少し、「満足」が9.1ポイント増加しましたが、店舗に関しての評価は「満足」が42.8%と他の項目に比べ厳しい評価を頂いております。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。



「満足」とお答え頂いた方が前回調査から7.7ポイント増加し、「やや満足」との合計が76.0%と過去最良の結果となりましたが、一方で「不満」とお答え頂いた方が0.7ポイント、「やや不満」も1.8ポイント増加し「不満」と「やや不満」の合計では7.3%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を肝に銘じ、全てのお客様に満足して頂けるよう改善努力に努めて参ります。

## 「ご意見」欄から

ご回答頂いた222人中61名の方からご意見を頂きました。有難うございました。重ねて御礼申し上げます。

ご意見の内、営業員へのお褒めのお言葉や満足を頂いているご意見が33件で、次いで手数料やサービスに関するご意見が10件、情報提供に関するご意見が6件、営業員に関するご意見が5件、店舗に関するご意見が2件ありました。この他、「米国株式や投資信託の取り扱い銘柄数が少ない」や「インターネットによる利便性の向上」、「営業員の訪問がない」等の様々なご指摘を頂きました。いずれも本音のご意見として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14回目となります。この間、総勢延べ7,000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。弊社は127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。