

顧客満足度アンケート集計結果

2022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。

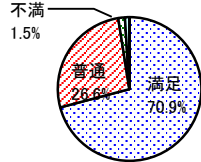
2007年から16回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る11月29日～12月15日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、199人(回答率39.8%)の方からお答えを頂きました。

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。

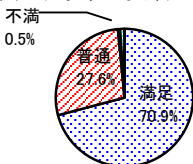
1. 担当者の訪問、電話等お客様との接触度合いに満足して頂いておりますか。



「満足」とお答え頂いた方が前回調査から5.6ポイント増加し、「普通」が5.0ポイント減少しました。

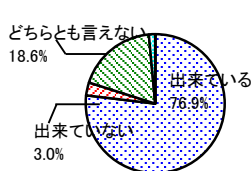
今後も引き続き、お一人でも多くのお客様にご満足頂けるよう「顔の見える証券会社—木村証券」としてお客様との触れ合いに努めて参ります。

2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



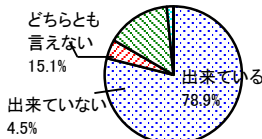
前回調査より「普通」が1.3ポイント減少、「不満」も0.8ポイント減少し、「満足」が1.6%増加致しました。弊社では接客は「人間力」が重要なポイントであるとの観点から、2011年から全社員を対象に「人間力向上」研修を実施し、2021年11月より社員の人間力向上の為の新たな施策を開始いたしました。「不満」のご回答が皆無となるよう更なる研鑽に努めていきます。

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。



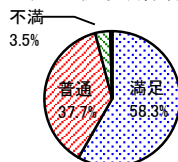
前回に比べ「どちらとも言えない」が3.6ポイント減少し、「出来ている」が4.9ポイント増加しました。しかし、「できていない」との回答が前回に比べ0.8ポイント増加致しました。依然として3%以上の方にご理解頂けていない結果を真摯に受け止め、引き続きお客様に分かり易く丁寧な説明の徹底を図るよう教育研修に努めて参ります。

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。



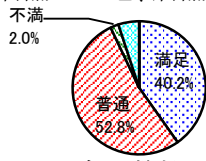
前回に比べ「どちらとも言えない」が4.9ポイント減少し、「出来ている」とお答え頂いた方が6.0ポイント、「出来ていない」も0.5ポイント増加致しました。弊社はリスク商品を扱う会社としてお客様の投資経験、目的、意向など考慮し、よりお客様毎の属性に沿った勧誘が出来るよう取り組んで参ります。

5. 担当者の投資情報の内容や提供の方法、アドバイスの満足して頂いておりますか。



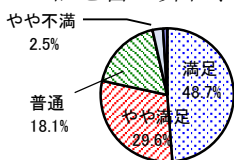
「満足」とお答え頂いた方が58.3%と前回に比べ7.6ポイント増加となり、「普通」とお答え頂いた方が4.1ポイント、「不満」とお答え頂いた方も2.3ポイント減少しました。今後もお客様にご満足頂けるよう金融商品のみならず、お客様のライフプランに合った最適なご提案をご提供出来るよう一層の努力をして参ります。

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3.0ポイント増加し、「不満」が1.1ポイント減少しました。しかし、店舗に関しての「満足」が40.2%と昨年より2.5ポイント減少し、今年も他の項目に比べ厳しい評価を頂きました。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。



「満足」とお答え頂いた方が前回調査から6.9ポイント増加し、「やや満足」との合計が78.3%と過去最良の結果となりました。一方で「不満」と「やや不満」の合計は前回調査の3.1%から3.5%に増加致しました。この結果に満足せず、全てのお客様に満足して頂けるよう、今後も努めて参ります。

「ご意見」欄から

ご回答頂いた199人中56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受けているご意見が23件で、次いで情報提供に関するご意見が5件、手数料やサービスに関するご意見が3件、営業員に関するご意見が2件、店舗に関するご意見が1件ありました。この他、「今以上に情報提供をして欲しい」や「メールで注文が発注できるようにして欲しい」、「高齢や病気の為、口座を廃止して欲しい」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16回目となります。この間、総勢延べ8,000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129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。