

# 顧客満足度アンケート集計結果

2024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。

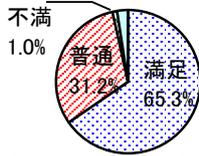
2007年から18回目になります「顧客満足度アンケート調査」を去る11月30日～12月15日の間で無作為抽出の形で500人のお客様にお願いし、202人(回答率40.4%)の方からお答えを頂きました。

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。

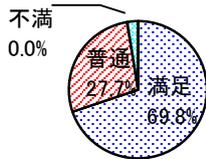
今後も当該アンケートを継続させて頂き、お客様の声を経営に反映したく存じます。

## 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。



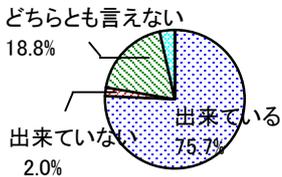
前回調査結果では、1.8%の方が「不満」と回答されておりましたが、今回は1.0%と、0.8ポイント減少しました。一方で「満足」とお答え頂いた方が65.3%と前回は下回ったことは残念な結果でありました。「顔の見える証券会社—木村証券」として一層努力して参ります。

## 2. 弊社職員の接客態度はいかがですか。



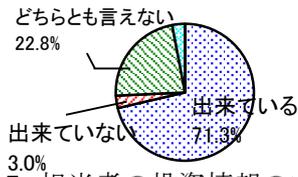
「不満」とお答え頂いた方が皆無となりましたが、「満足」が減少し、その分、「普通」とお答え頂いた方が増加しました。弊社では接客は「人間力」が重要なポイントであるとの観点から、2011年から全社員を対象に「人間力向上」研修を実施し、2021年11月より社員の人間力向上の為の新たな施策を開始しております。全てのお客様にご満足頂けるよう更なる研鑽に努めていきます。

## 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。



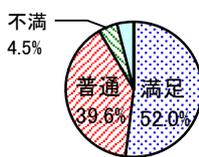
前回に比べ「出来ている」が5.2ポイント減少、「出来ていない」が1.2ポイント減少し、「どちらとも言えない」が5.2ポイント増加しました。「出来ている」との回答が前年より減少した結果を真摯に受けとめ、引き続きお客様に分かり易く丁寧な説明の徹底を図るよう教育研修に努めて参ります。

## 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。



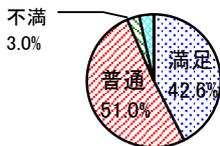
前回に比べ「出来ている」が6.0ポイント減少し、「出来ていない」とお答え頂いた方が1.2ポイント増加しました。経営としては、リスク商品を扱う企業であるため、お客様の投資経験、目的、意向に適した、いわゆる「適合性の原則」を遵守した勧誘が原点と考えております。上席者の同伴外交等、日常業務の中で徹底を図っていきます。

## 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52.0%と前回に比べ13.5ポイントの減少となり、「普通」とお答え頂いた方が8.2ポイント、「不満」とお答え頂いた方が2.6ポイントの増加となりました。お客様の満足度が大きく下がってしまった結果を真摯に受けとめ、お客様にご満足頂けるよう金融商品の投資情報の提供のみならず、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。

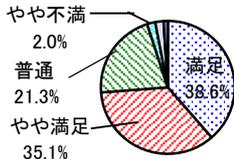
## 6. 店舗の立地、店舗環境について満足して頂いておりますか。



前回に比べ「普通」とお答え頂いた方が8.3ポイント増加し、「満足」が6.5ポイント、「不満」が0.7ポイント減少しました。

今年も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15.0ポイント減少し、「やや満足」と「普通」の合計が13.8%増加しました。また、「不満」と「やや不満」の合計も前回調査より1.2%増加する結果となりました。

この結果を真摯に受け止め、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202人中79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、褒めのお言葉や満足を頂いているご意見が26件で、次いで情報提供に関するご意見が12件、手数料やサービスに関するご意見が10件、営業員に関するご意見が9件、店舗に関するご意見が3件ありました。また、今年から始まりました新NISAにご関心をお持ちの方も多く、「制度を説明して欲しい」、「自分で勉強したが、説明を聞いたら勘違いしている部分があり助かった」、「高齢者向けの新NISAの利用法を教えて欲しい」等のご意見を頂きました。皆様のご期待に沿えるよう努めて参ります。

## 総論

当アンケートは2007年から行っており、今年で18回目となります。この間、総勢延べ9,000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131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。