

お客様満足度調査結果報告

弊社は、新潟市に本社を置く唯一の証券会社として地元に着し、お客様のお役に立てる証券会社を目指しておりますが、真のお客様満足度をより重視した経営のため、昨年の12月にアンケートによる「お客様満足度調査」を実施しました。1月13日に、アンケート用紙のご返送の期日を締切らせていただきましたが、貴重なご意見の数々を頂戴いたしました。ご協力ありがとうございました。

弊社では、皆様からいただいた、これらの貴重なご意見ご要望を踏まえ、サービスの向上に努めてまいります。

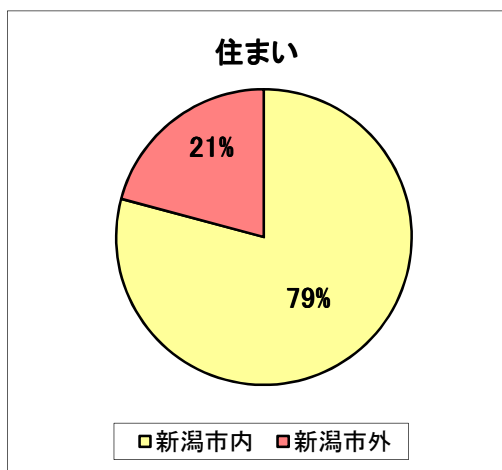
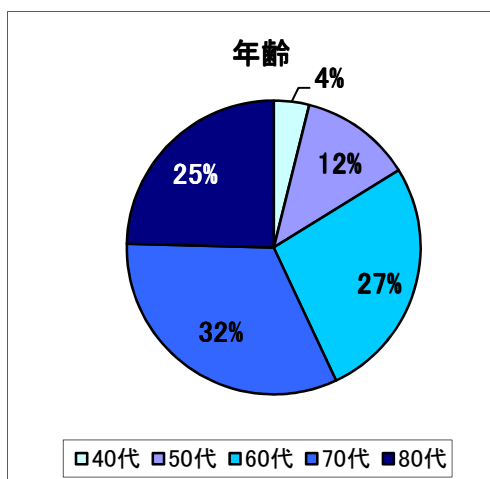
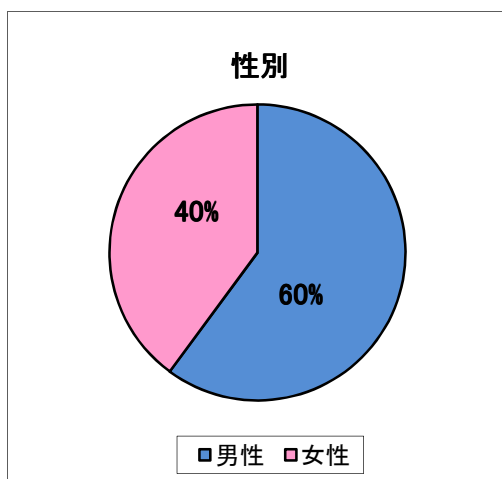
実施方法

アンケート発送日 2011年12月12日

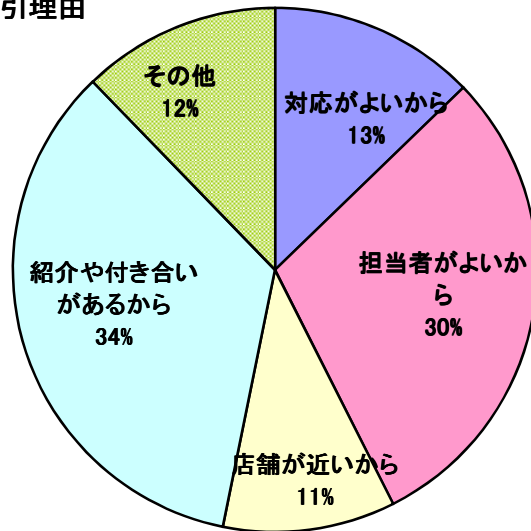
アンケート送付数 1,000件

有効回答数 180件 回収率 18.0%

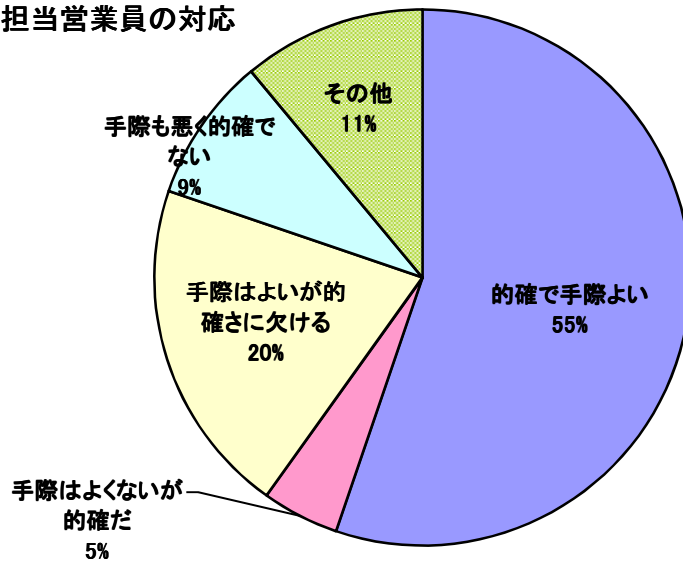
集計結果



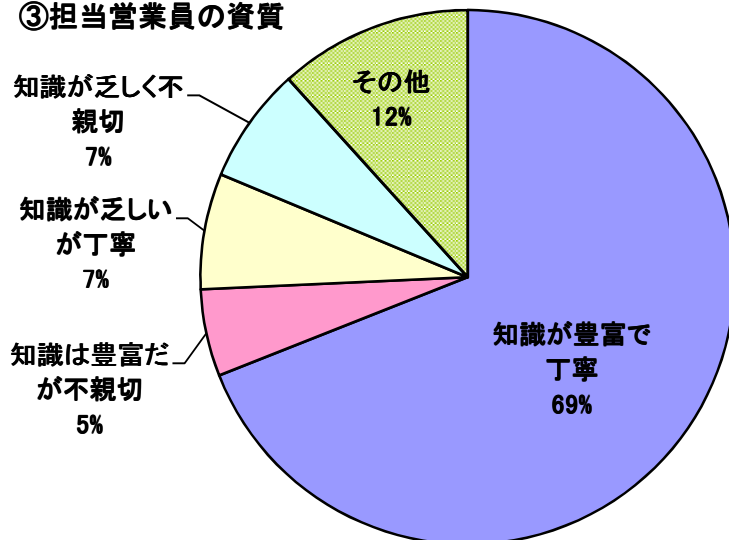
①弊社との取引理由



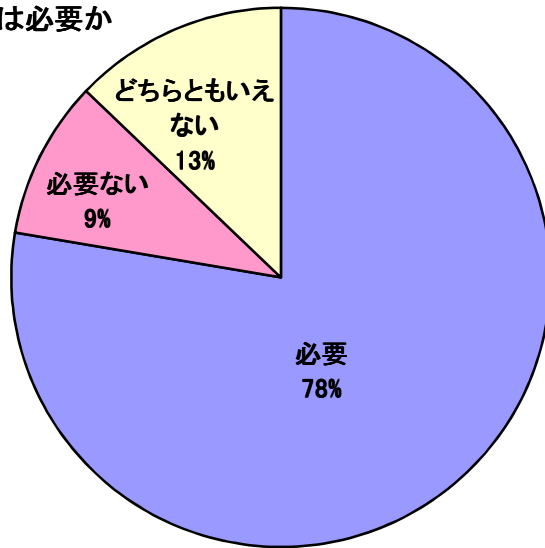
②担当営業員の対応



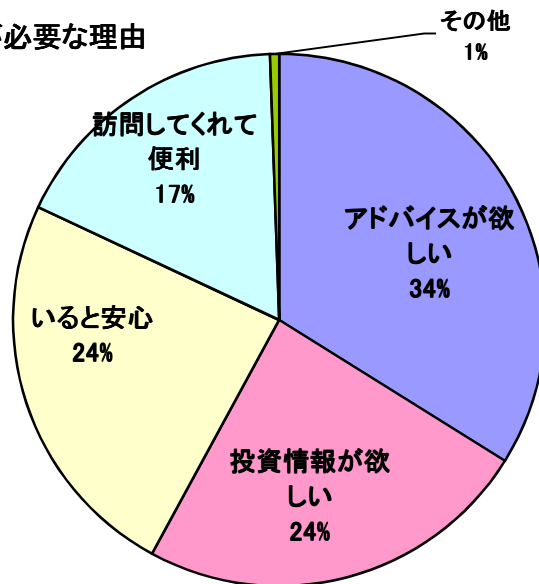
③担当営業員の資質



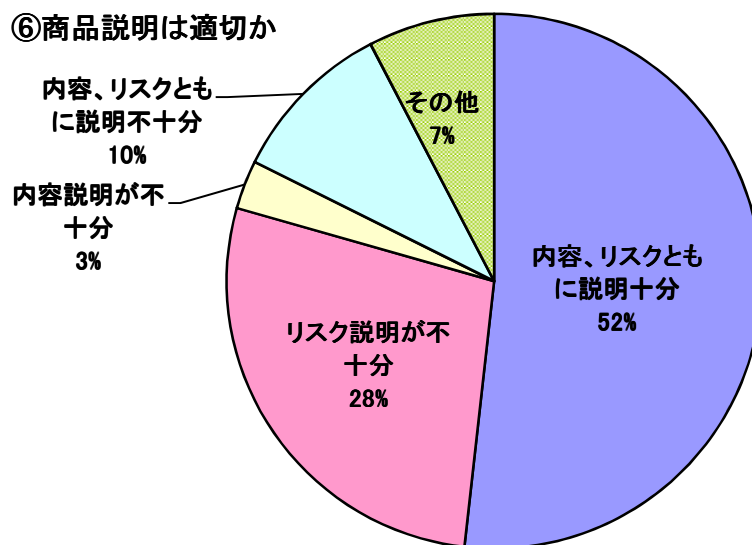
④担当営業員は必要か



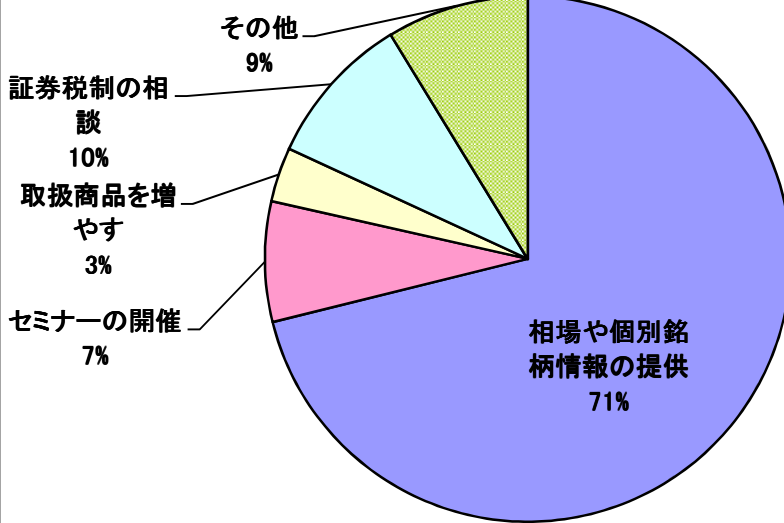
⑤担当営業員が必要な理由



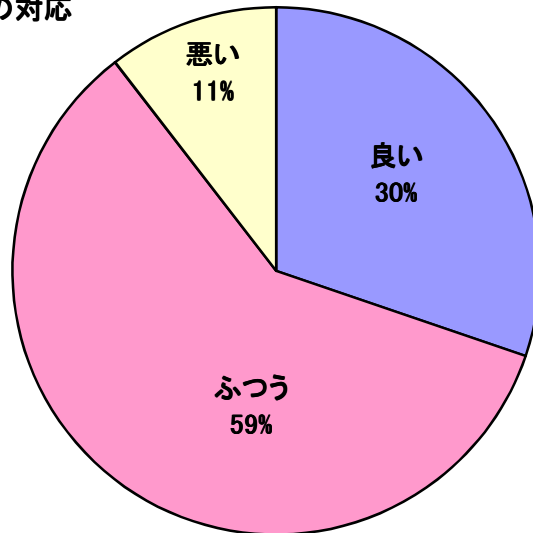
⑥商品説明は適切か



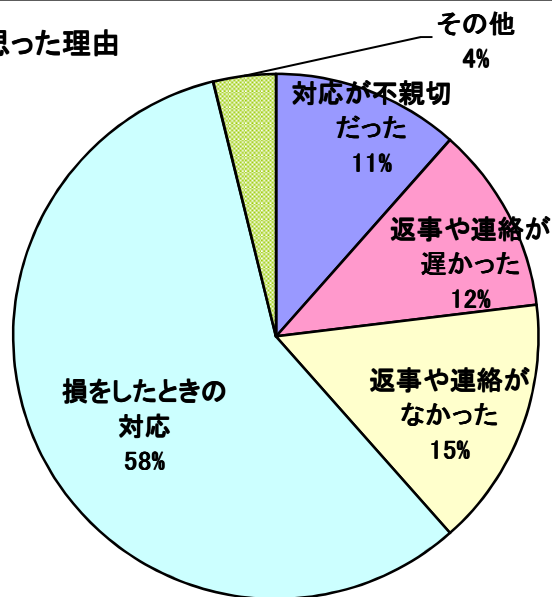
⑦顧客サービスとしての要望

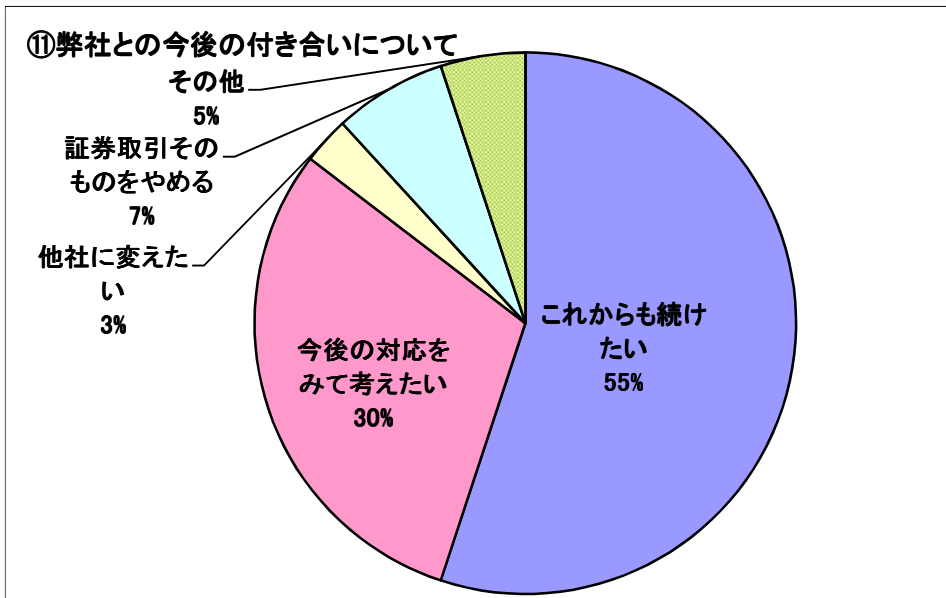
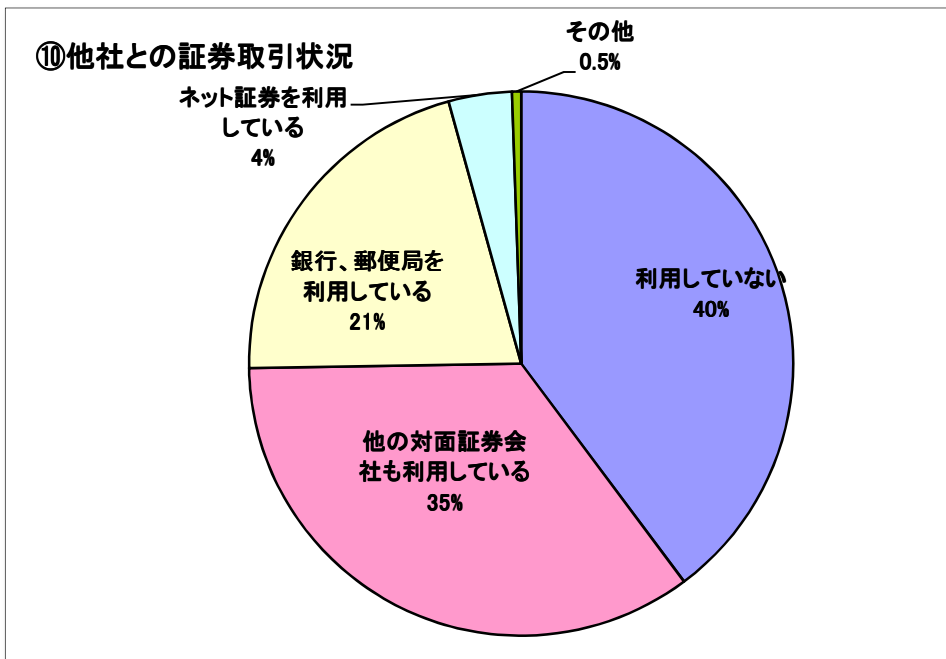


⑧苦情や意見への対応



⑨対応が悪いと思った理由





「お客様満足度調査」は今回で3回目の実施となります。日頃の営業員の態度や営業姿勢については、常々、よりお客様の目線に立つことで、地域に根ざした営業展開が図れるものと思っておりますが、アンケートの結果につきましては営業部にフィードバックしました。また、問題点と思われるところは、問題意識を共有し改善するようにしております。

今回の主な特徴といたしましては、「弊社との取引理由」に「紹介や付き合いがあるから」とのご回答が34%を占めました。地場企業である私どもとしてはありがたく、また、ご紹介をいただいたお客様には深く感謝いたす所存であります。しかし、対面営業を中心とする弊社にとりましては、「担当がよいから」「対応がよいから」のお声を更に多くいただけるように営業展開を図って行きたいと思っております。

弊社にお客様が要望するサービスとしましては、「相場や個別銘柄情報の提供」が71%と高い比

率を占めております。マーケットの低迷が続き、外部環境でも不透明なニュースが多い今でこそ、情報提供が私どもに一番求められることであり、商品の提供や、情報の内容につきまして、更に向
上できるように部署内で議論を進めてまいります。

「対応についてのご不満」の項目では「損をしたときの対応」が高位を占めておりました。これ
につきましては謙虚に受け止め、お客様との連絡を更に密にするように営業員教育に反映させてま
いります。

また、いただいたご回答の中にはご署名でのご意見もあり、これらもすべて担当営業員に伝え、
改善できるように指示いたしました。

「お客様満足度調査」は今後も定期的につ
つに続け、お客様のご意見、ご要望を取り入れた営業体制の
構築を行ってまいりたいと思います。お客様の声は店内、部署内での会議や連絡会などで対応でき
ることは早急に改善することで「地域に根ざしたお客様に役に立つ証券会社」を念頭に役職員一同
で努めてまいります。