

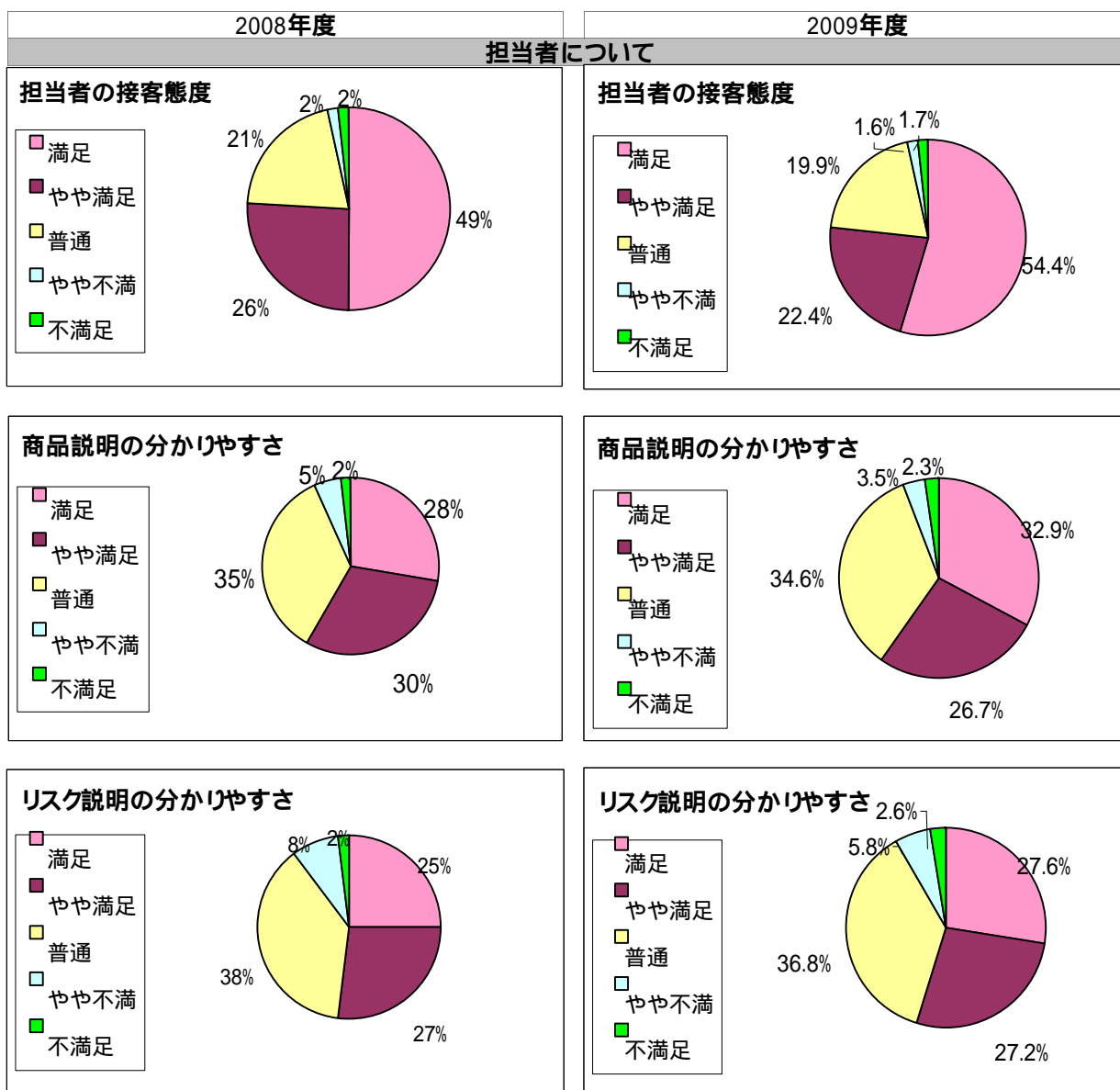
## 平成21年度お客様満足度調査結果

平成21年度お客様満足度アンケートにつきましては、お忙しいところ多数の貴重なご意見をお寄せいただき、誠に有難うございました。  
お寄せいただきましたご意見、ご要望をもとに改善を進め、より一層お客様にご満足いただける証券会社を目指し努力を重ねてまいりますので、今後ともご愛顧賜いますよう 宜しくお願い申し上げます。

### アンケート概要

目的	弊社に対するお客様の評価やご意見・ご要望を把握する事により 問題点を改善しお客様の満足度向上を図る。
方法	:アンケート用紙郵送による調査。
対象	:平成21年3月末現在の「取引残高報告書」交付対象のお客様。
御協力者数	538名

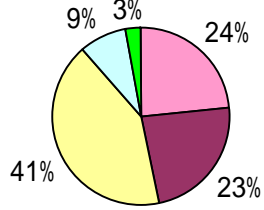
### 調査結果



2008年度

お客様へのコンタクトの頻度

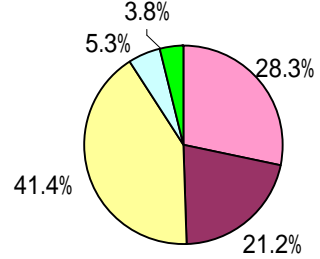
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



2009年度

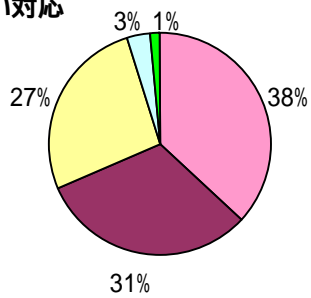
お客様へのコンタクトの頻度

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



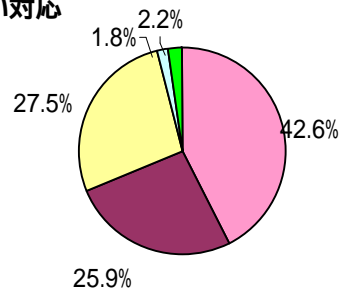
用件への手際よい対応

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



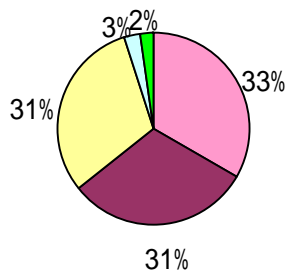
用件への手際よい対応

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



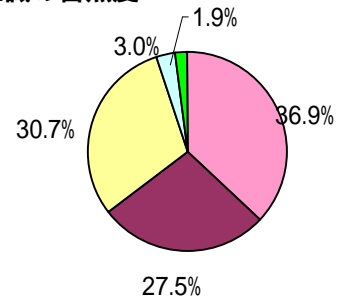
証券、商品等の知識の習熟度

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



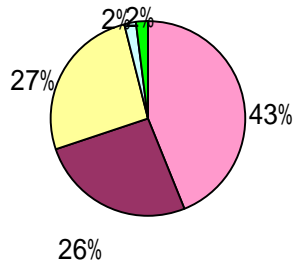
証券、商品等の知識の習熟度

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



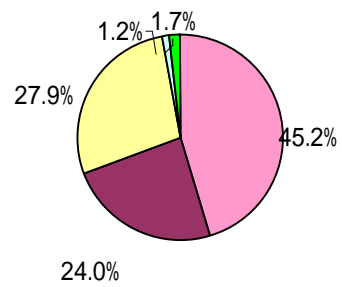
電話対応

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



電話対応

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



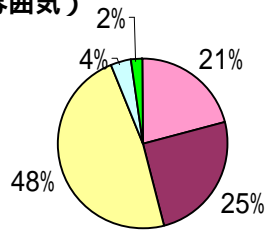
2008年度

2009年度

店舗について

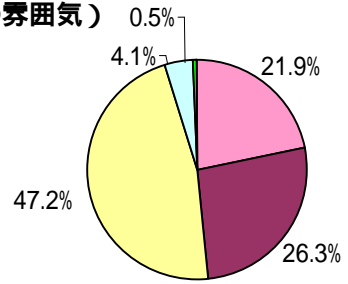
店舗環境 (店内の雰囲気)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



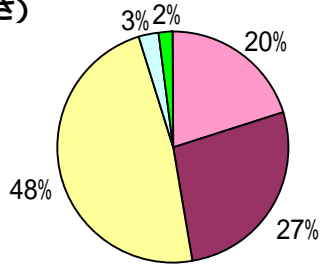
店舗環境 (店内の雰囲気)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



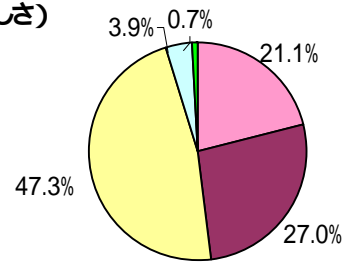
店舗環境 (美しさ)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



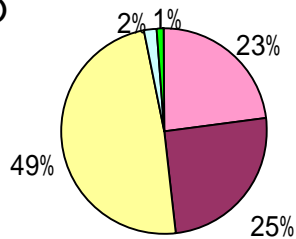
店舗環境 (美しさ)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



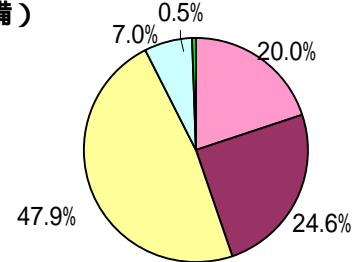
店舗環境 (室温)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



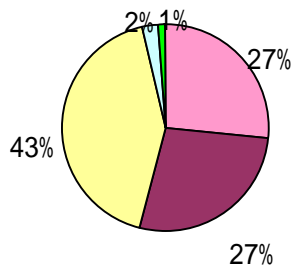
店舗環境 (設備)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



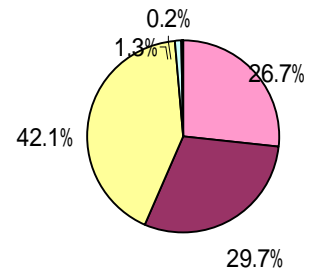
待ち時間

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



待ち時間

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



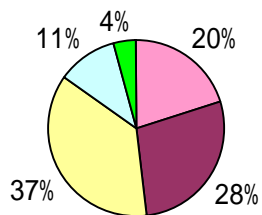
2008年度

2009年度

各種情報について

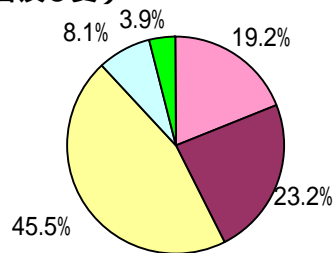
各種情報の提供

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



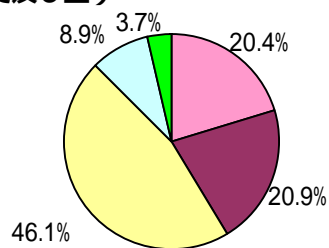
各種情報提供(内容及び質)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



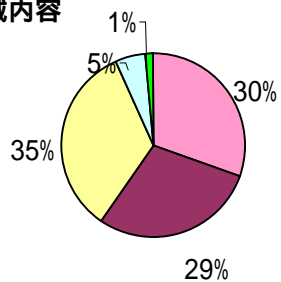
各種情報提供(頻度及び量)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



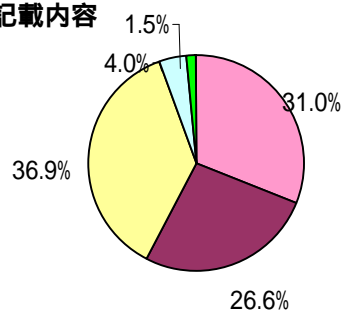
取引報告書の記載内容

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



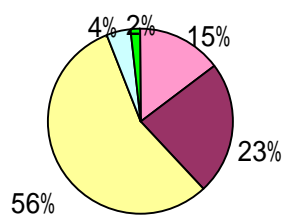
取引報告書等の記載内容

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



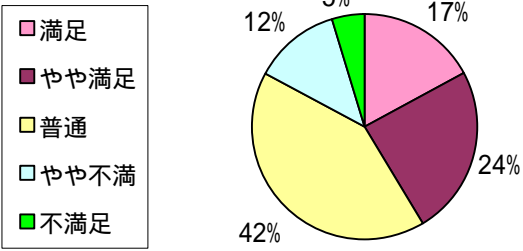
店内設置のパンフレット

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満足



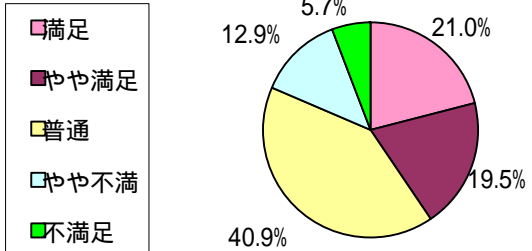
2008年度

お取引後のアドバイス



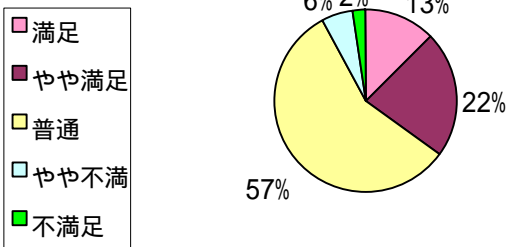
2009年度

お取引後のアドバイス

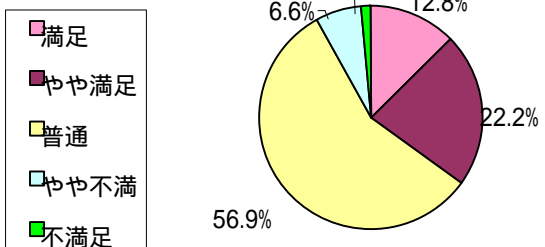


商品について

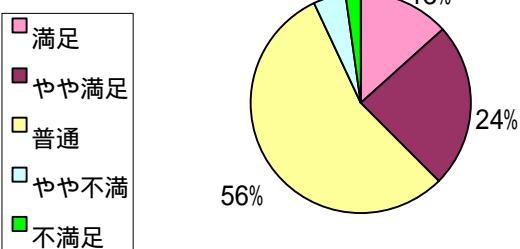
商品の充実度



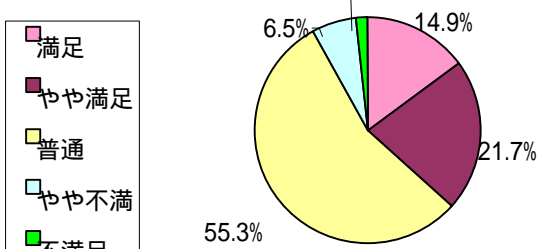
商品の充実度



サービスのラインナップ

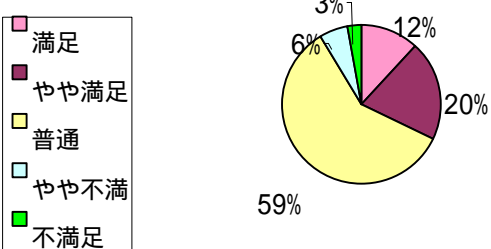


サービスのラインナップ

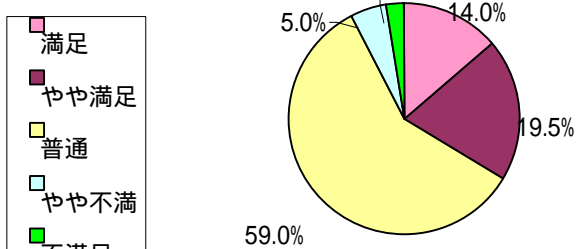


ホームページについて

当社のホームページについて



当社のホームページについて



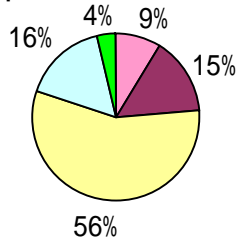
2008年度

2009年度

各種手数料について

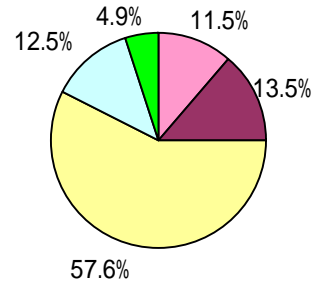
商品に見合った手数料

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



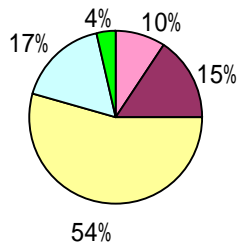
商品に見合った手数料

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



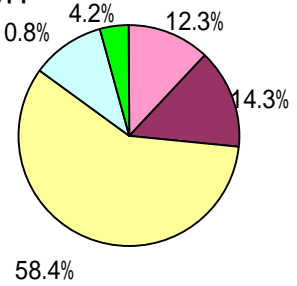
サービスに見合った手数料

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



サービスに見合った手数料

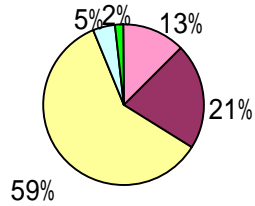
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



苦情・相談対応について

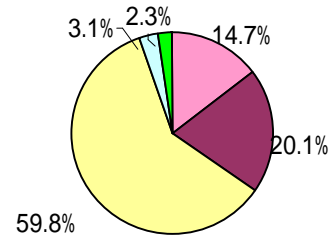
苦情の受付方法

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



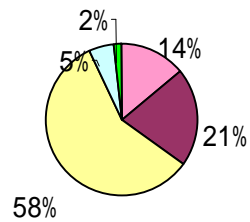
苦情の受付方法

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



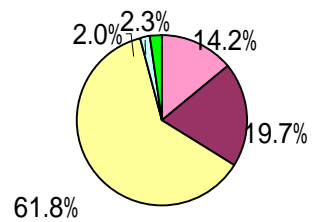
苦情の処理期間

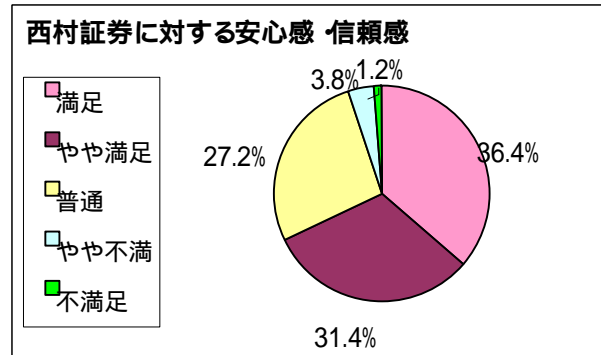
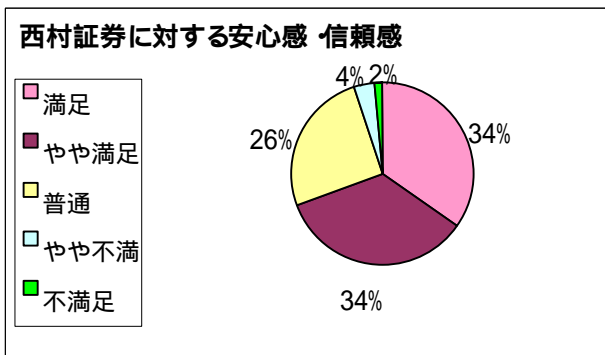
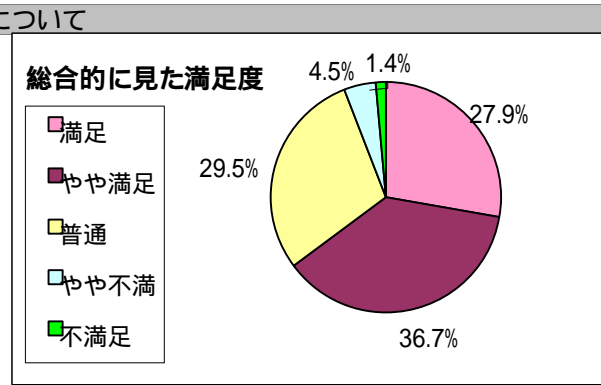
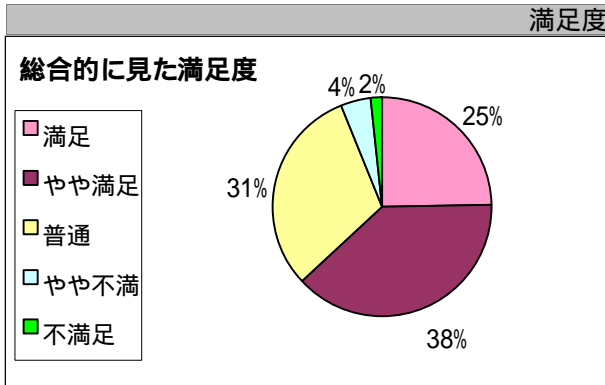
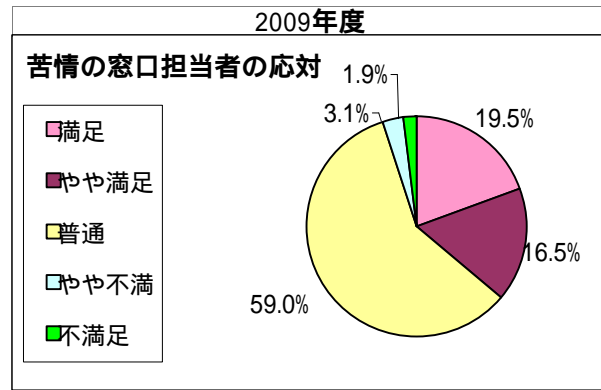
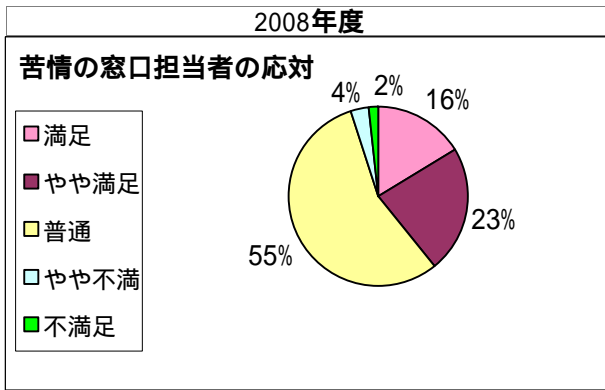
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



苦情の処理期間

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満





アンケートも今回で4回目となりました。本年も多数のお客様にご協力いただき、貴重なご意見・ご要望を賜り誠に有難うございました。

皆様からのご意見をもとに、各種社員研修の実施、多様な金融商品の導入、各種サービスの向上、店舗環境の整備等、改善に努めております。

今後もお寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、お客様にご満足いただける証券会社を目指し、努力してまいりますので、引き続きご支援、ご指導を賜りますようお願い致します。

また、その他ご意見・ご要望がございましたら、お聞かせいただきたくお願い申し上げます。