
お客様満足度調査 結果報告書(要約)

2007年6月

- 調査タイトル : お客様満足度調査
- 調査目的 : 弊社に対するお客様の満足度、不満点を把握し、今後のサービス強化、改善のポイント検討のための基礎資料とする。
また、昨年度実施の同調査の結果との差異を比較し、1年間の改善活動の効果を測定する。
- 調査方法 : 郵送調査
- 調査対象 : 弊社お客様(個人)から無作為に抽出
- 発送数と回収結果 :

	本年度	昨年度
発送数	2000	2000
回収数	974	913
協力率	48.7%	45.7%

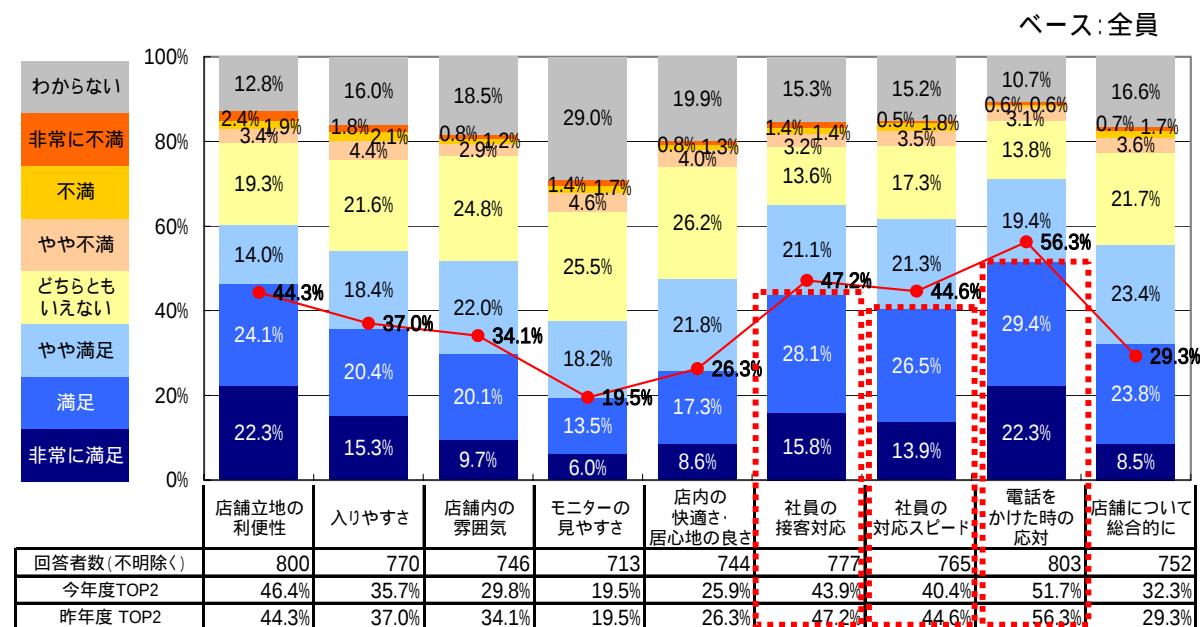
- 回収期間 : 2007年2月13日(月)～3月9日(金)

調査結果の要約 (1 / 2)

水戸証券満足度 (1)

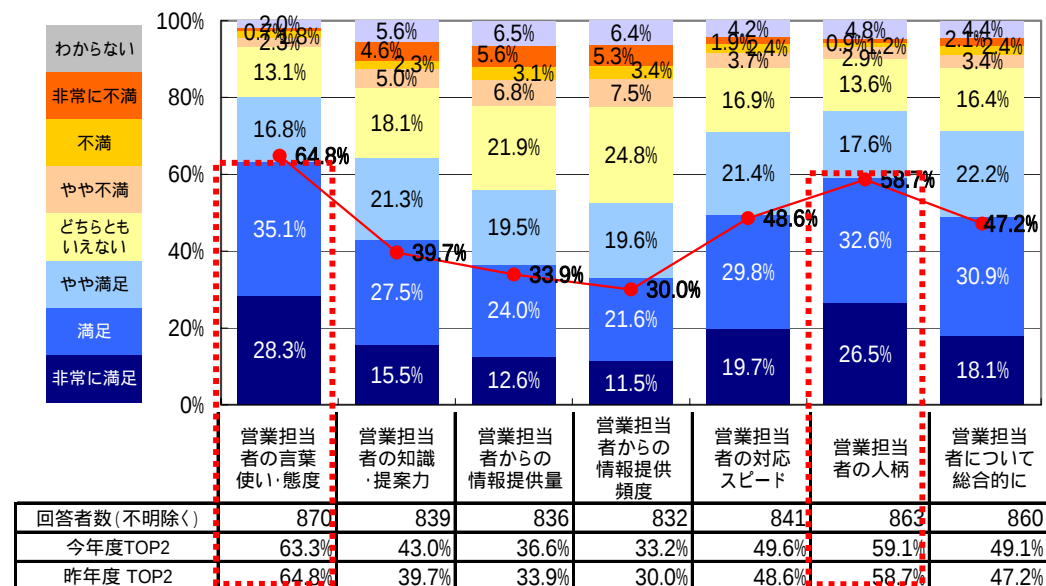
店舗について

全体的に不満は少なく、満足度も高い。
特に「電話をかけた時の対応」、「社員の接客対応」、「社員のスピード」などで高い。



営業について

営業担当者の「言葉遣い・態度」、「人柄」についての満足度は高い。比較的不満が見受けられるのは、営業担当者からの「情報提供量」、「情報提供頻度」、「知識・提案力」。



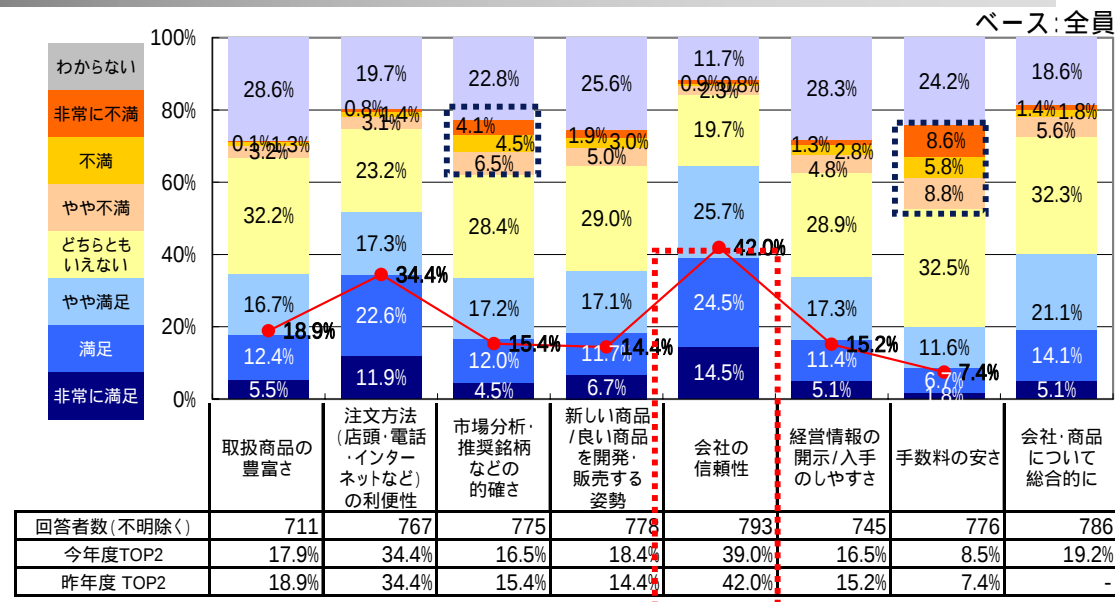
TOP2: 「非常に満足」 + 「満足」

調査結果の要約 (2/2)

水戸証券満足度 (2)

会社・商品について

「会社の信頼性」の満足度が高い。
不満足度が高いものは、「手数料」に次いで、「市場
分析・推奨銘柄などの的確さ」が挙げられている。



今後の情報提供へのご希望

「電話」が最も多く44%。「各種情報誌」や
「ダイレクトメール・パンフレット」などの郵送物への
ニーズも高い。

昨年度は「郵便物等」が40%。
今年度から「各種情報誌」「ダイレクトメール・パンフレット」の
選択肢に細分化し、追加

