
調査概要

- 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、改善のポイントを検討するための基礎資料とする。
また、2005年度、2006年度実施の同調査結果との差異を比較し、経年で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 :

	2007年度	2006年度	2005年度
発送数	2000	2000	2000
回収数	841	974	913
協力率	42.1%	48.7%	45.7%

- 回収期間 : 2008年1月10日(木)～1月30日(水)

調査結果の要約（1/2）

水戸証券満足度（1）

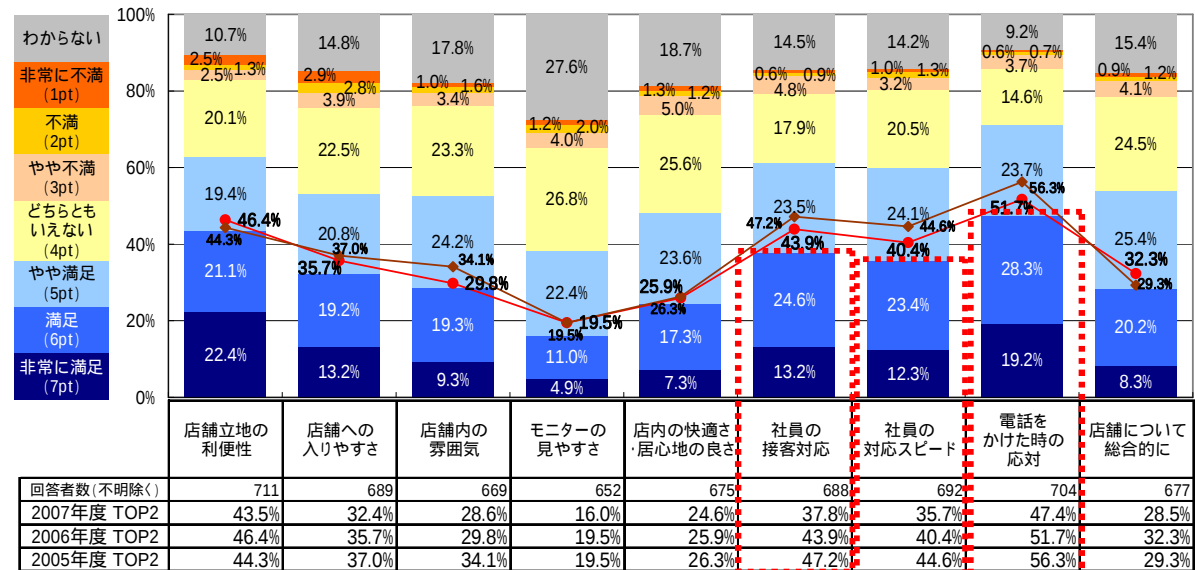
店舗について

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」など接客面での満足度が高い。

ただし、2005年度、2006年度からやや低下傾向が見られる。

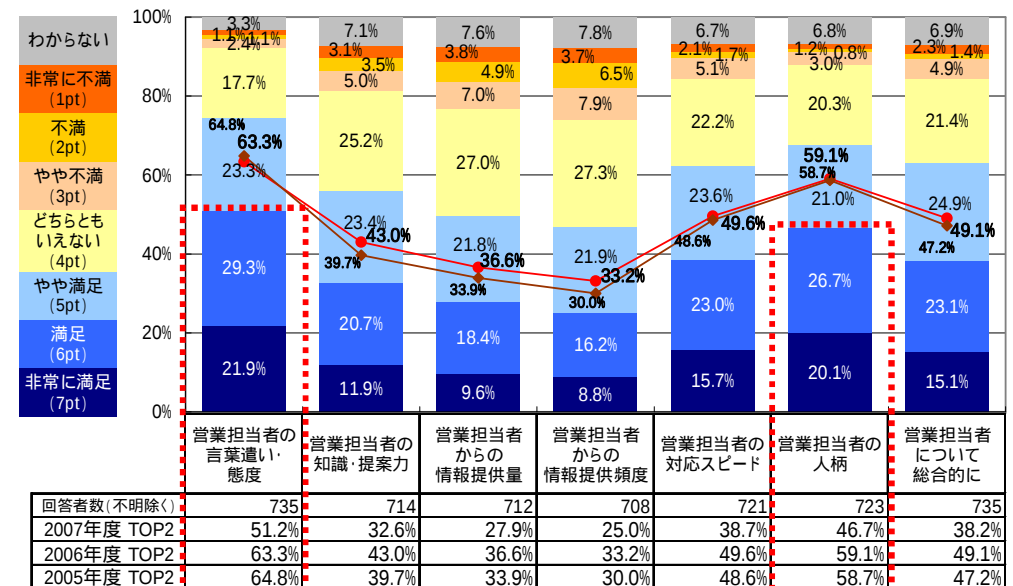
ベース：全員



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、2005年度、2006年度と同様に高い。

ただし、2006年度に比べ、全体的な満足度の低下が見られる。



TOP2:「非常に満足」+「満足」

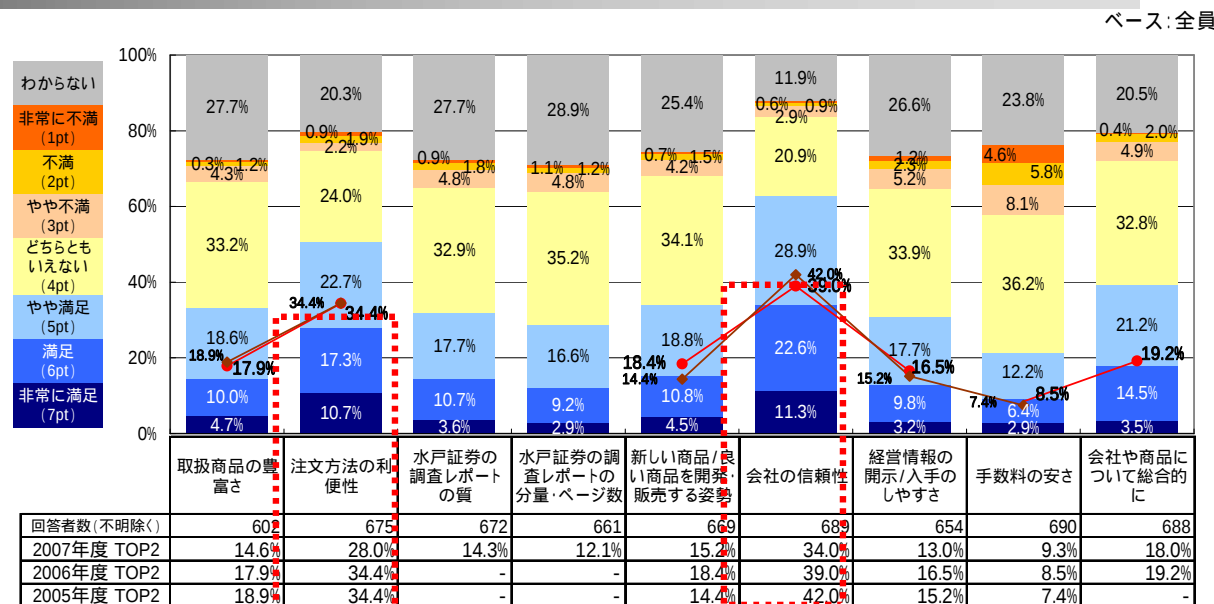
調査結果の要約 (2/2)

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。
また、「注文の利便性」の満足度も比較的高い。

「水戸証券の調査レポートの質」「水戸証券の調査レポートの分量・ページ数」は、今年度(2007年度)からの調査項目。
「会社や商品について総合的に」は、2006年度からの調査項目。



今後の情報提供へのご希望

2005年度、2006年度と同様に、「電話」が最も多く40.8%である。
また、郵送物へのニーズも比較的多く、「ダイレクトメール・パンフレット」への要望が、若干ではあるが2006年度より増加している。

2005年度は「郵便物等」が40%。
2006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

