

お客様満足度調査 結果報告書（要約）

2006年6月

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、改善のポイント検討のための基礎資料とする。
- 調査方法 : 郵送調査
- 調査対象 : 弊社お客様(個人)から無作為抽出
- 発送数と回収結果 :

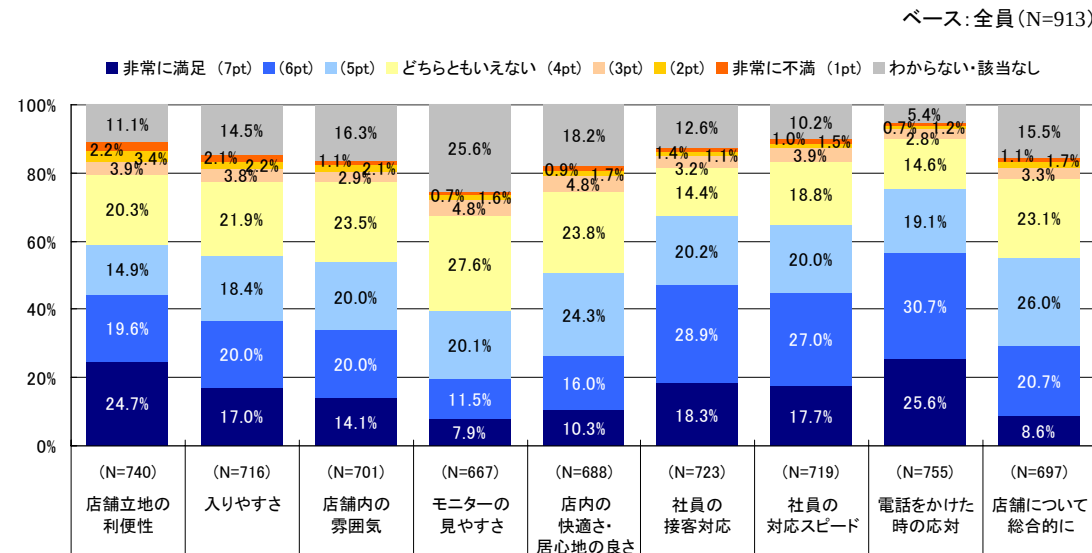
発送数	2000
回収数	913
協力率	45.7%
- 回収期間 : 2005年12月12日(月)～2006年1月5日(木)

調査結果の要約（1/2）

水戸証券満足度（1）

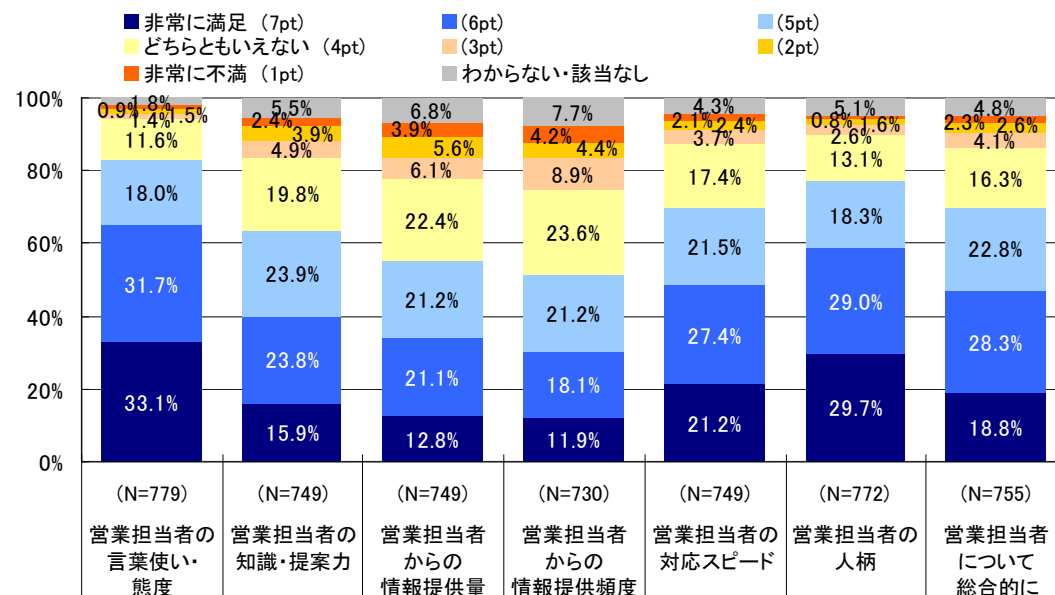
店舗について

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」。

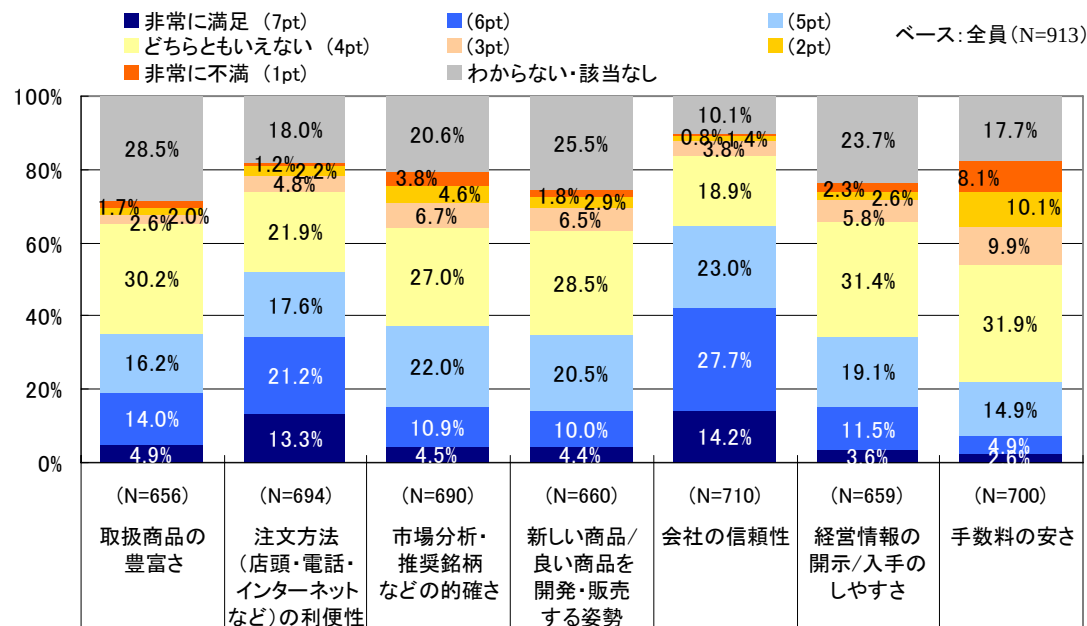


調査結果の要約（2/2）

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。不満度が最も高い「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。



その他

ホームページの「見やすさ」や「情報量」については経験がなく、評価できていない。

