

2019年度 お客様満足度アンケート結果報告

概要

対 象: 2019年4月18日基準、当社に有価証券等(現金含む)をお預けいただいているお客様。
方 法: 上記対象のお客様に、現金受渡廃止文他とアンケート用紙を同封し郵送を行い、返信用封筒で返送されてきた回答を集計致しました。

送付数: 13,236
回答数: 1,388(10.48%)

2015年度 966/13,252 (7.29%)
2017年度 1,564/19,341 (8.09%)

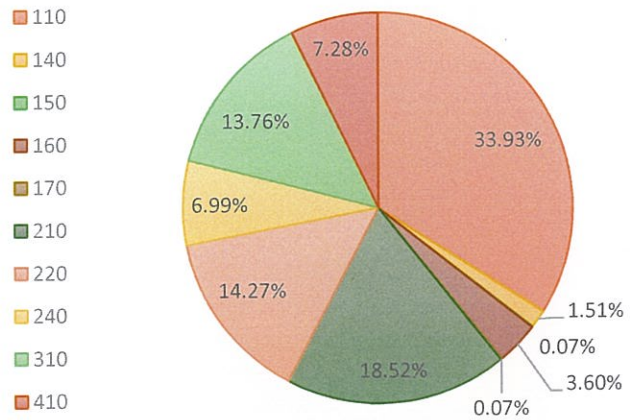
この度はアンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。
今回お客様から頂きましたご意見・ご要望を今後のサービス及び営業活動に活かしていきたいと考えております。
このアンケート結果報告をもちまして、QUOカードの返礼を終了させていただきます。

2019年12月9日

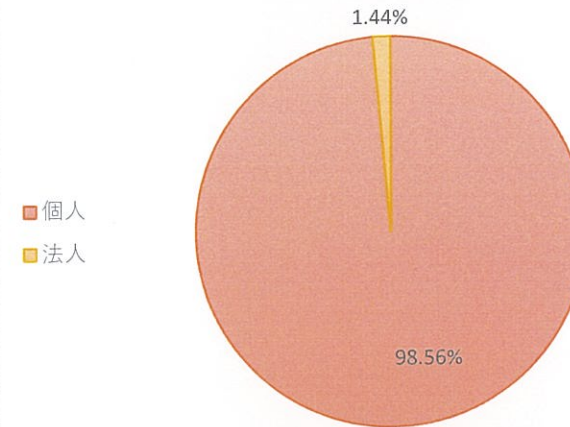
業務管理部 カスタマーサービス

お客様の属性

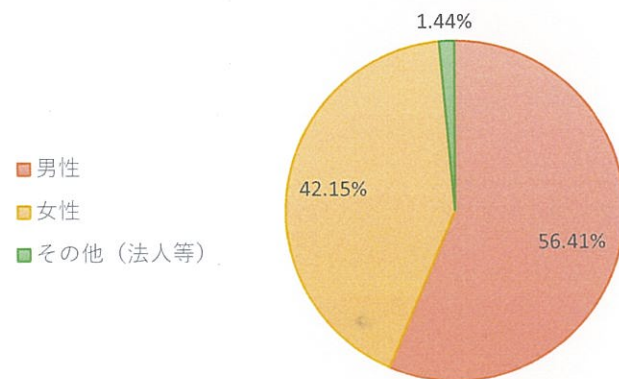
部店別



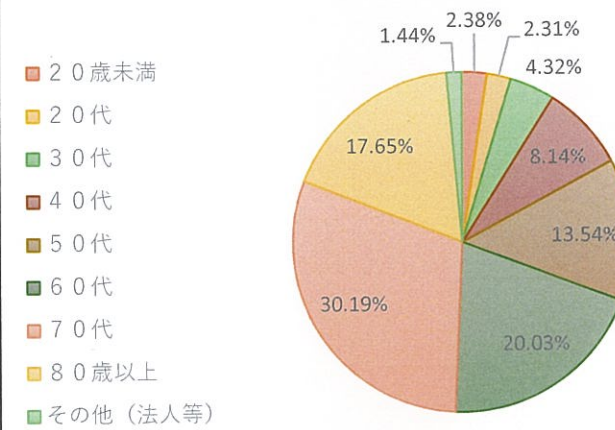
法人・個人



性別



世代別

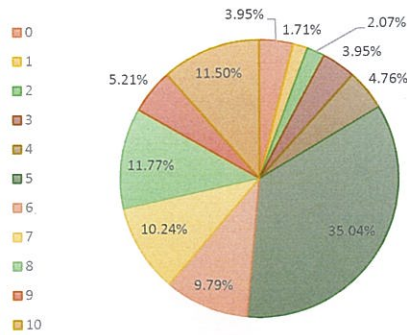


信 頼 性

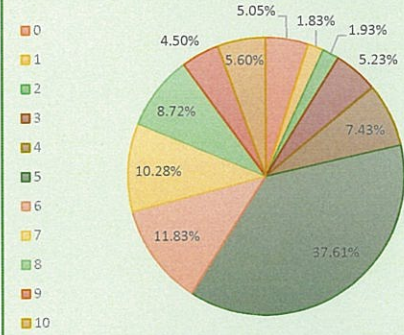


利 便 性

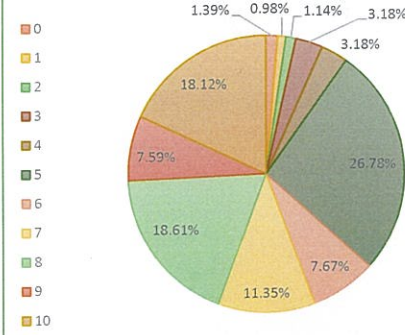
情報を得られるHP（期待）



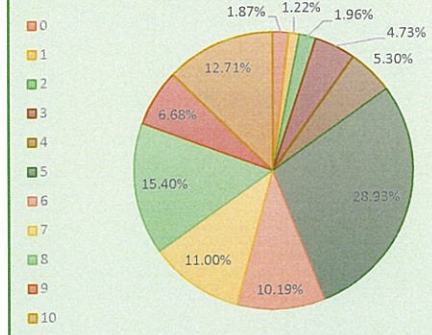
情報を得られるHP（評価）



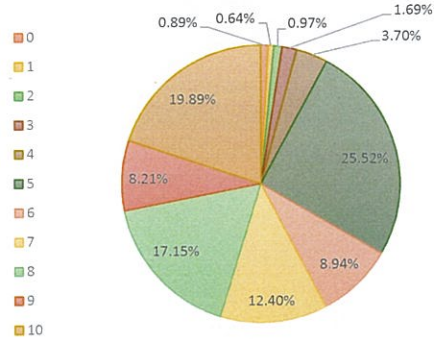
運用状況・残高確認（期待）



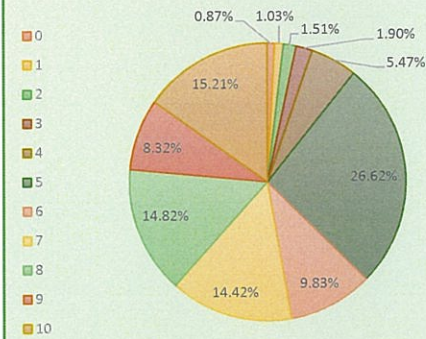
運用状況・残高確認（評価）



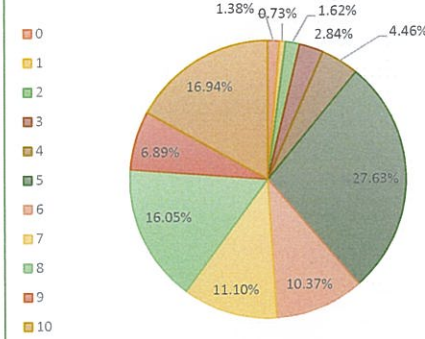
迅速な手続き処理（期待）



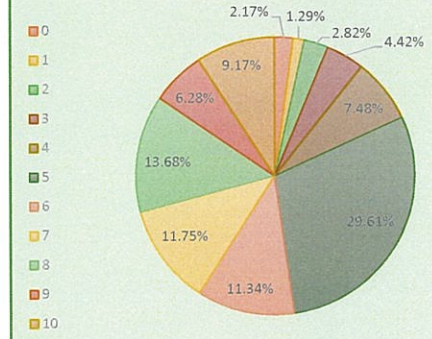
迅速な手続き処理（評価）



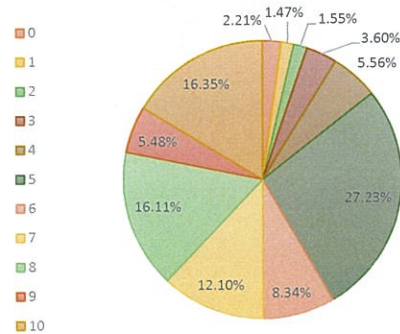
情報・手続き（期待）



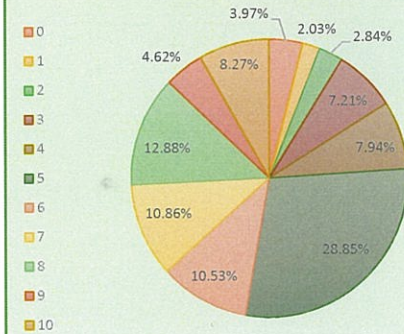
情報・手続き（評価）



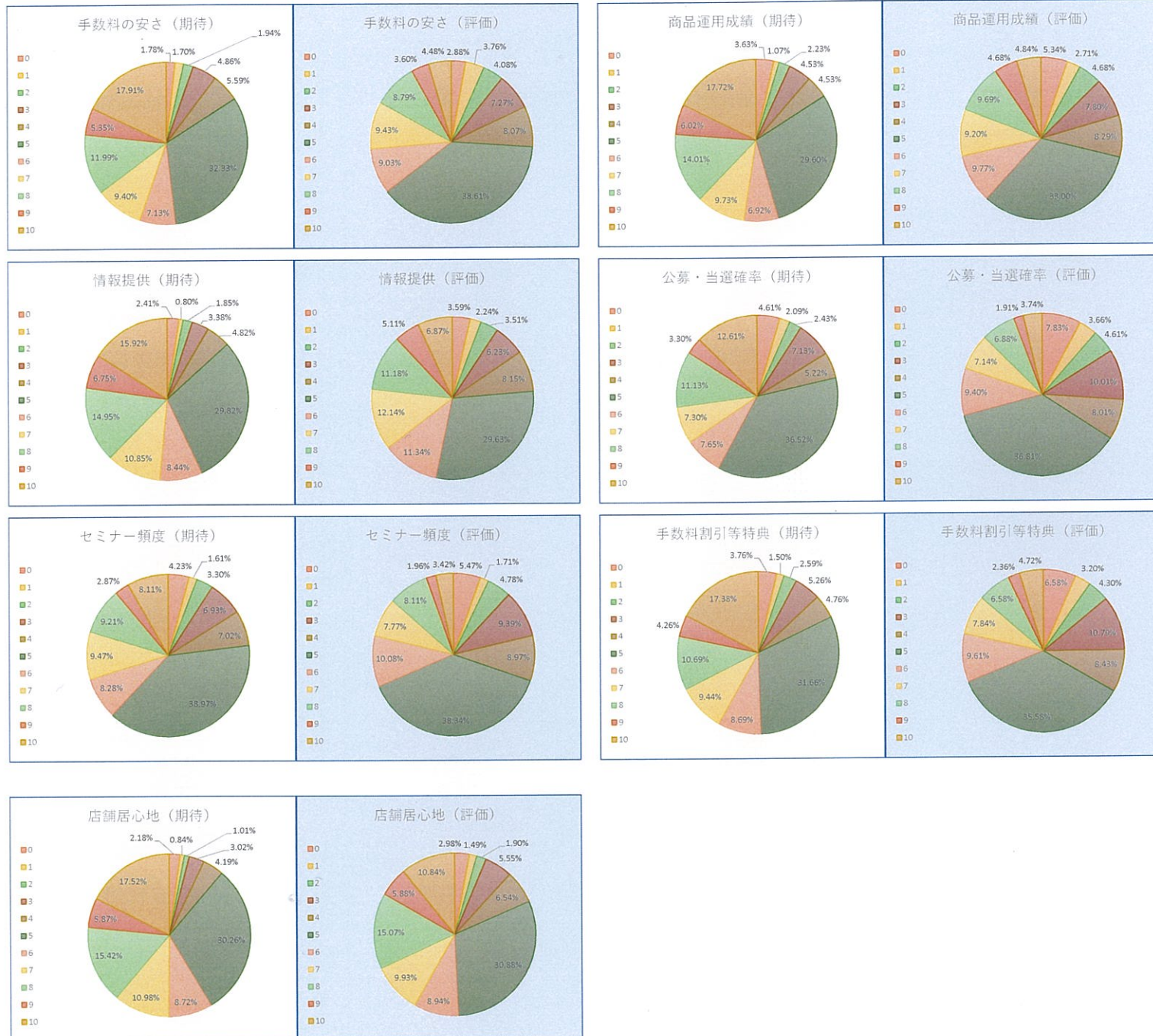
有用な情報提供（期待）



有用な情報提供（評価）

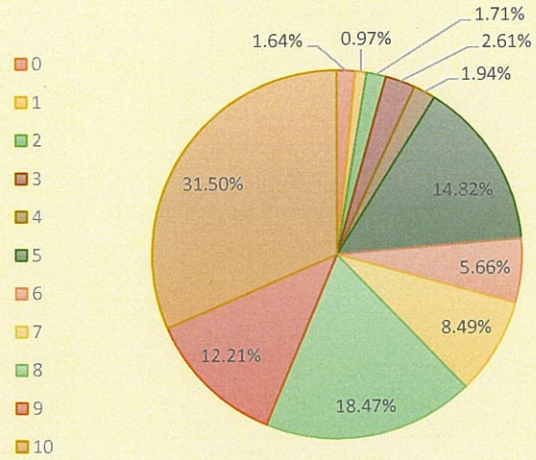


コスト・利益・付加価値

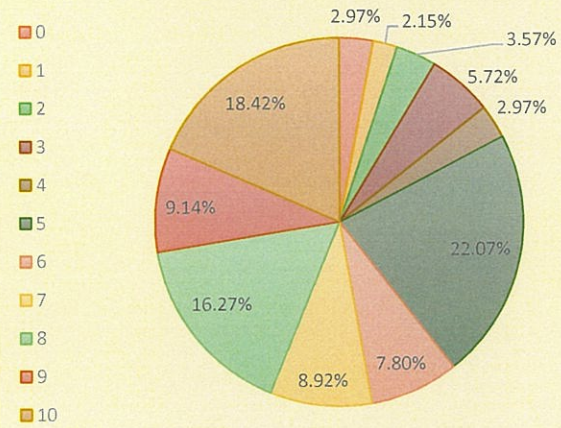


顧客の意向

継続意向（可能性）



売買・運用意向（可能性）



推奨意向（可能性）

