

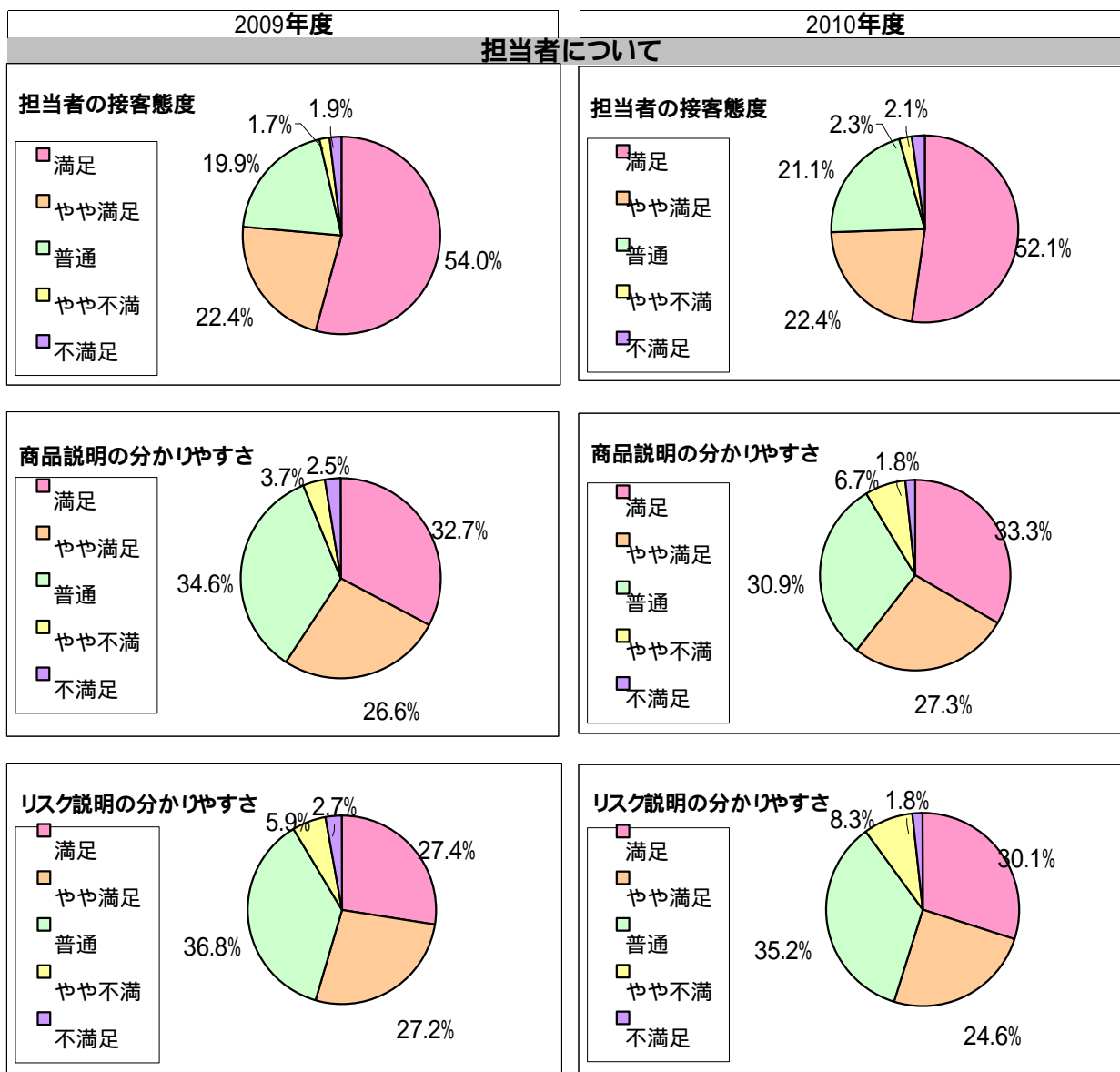
平成22年度お客様満足度調査結果

平成22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、今後ともご愛顧賜りますよう 宜しくお願い申し上げます。

アンケート概要

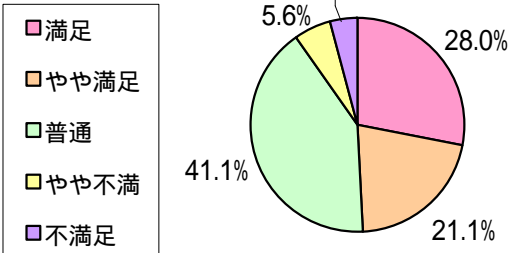
目的	弊社に対するお客様の評価やご意見・ご要望を把握する事により 問題点を改善しお客様の満足度向上を図る。
方法	:アンケート用紙郵送による調査。
対象	:平成22年3月末現在の「取引残高報告書」交付対象のお客様。
御協力者数	:487名

調査結果



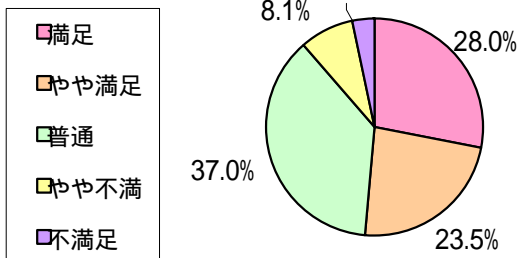
2009年度

お客様へのコンタクトの頻度

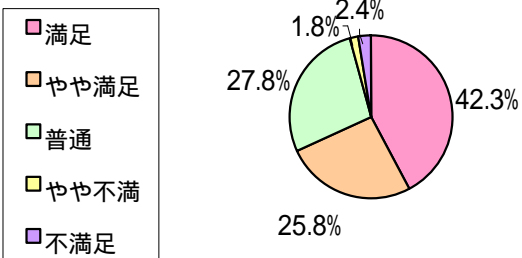


2010年度

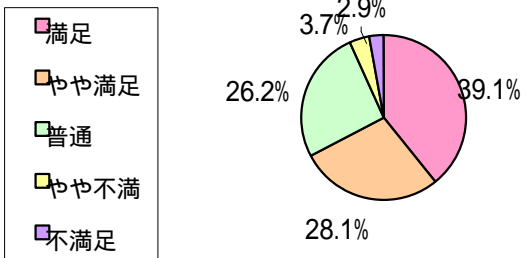
お客様へのコンタクトの頻度



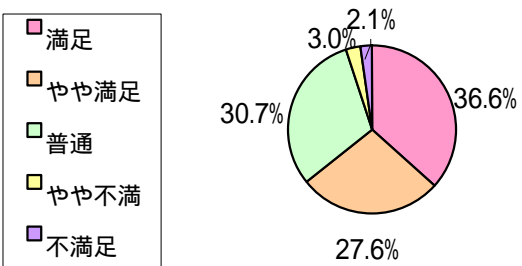
用件への手際よい対応



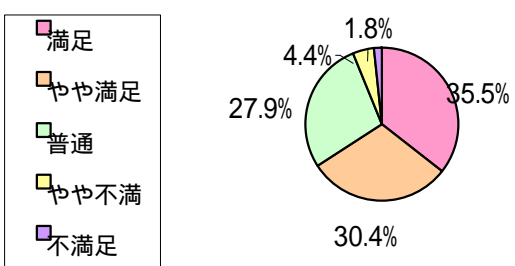
用件への手際よい対応



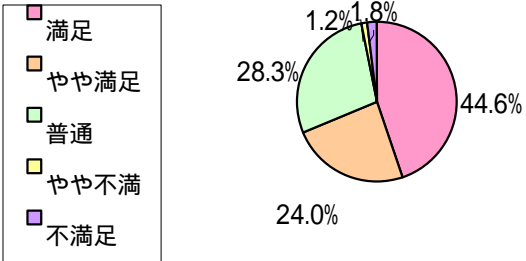
証券、商品等の知識の習熟度



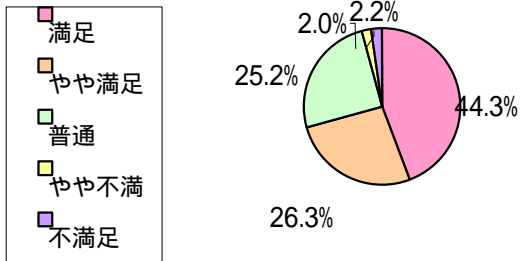
証券、商品等の知識の習熟度



電話対応



電話対応



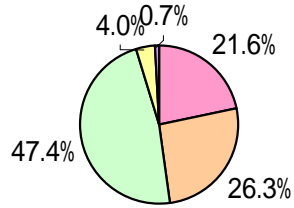
2009年度

2010年度

店舗について

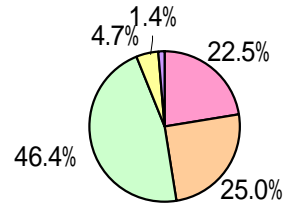
店舗環境 (店内の雰囲気)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



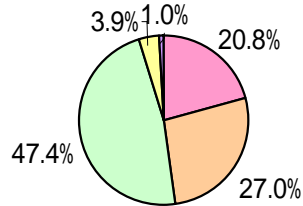
店舗環境 (店内の雰囲気)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



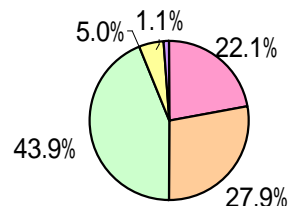
店舗環境 (美しさ)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



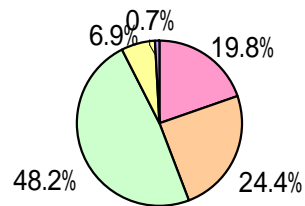
店舗環境 (美しさ)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



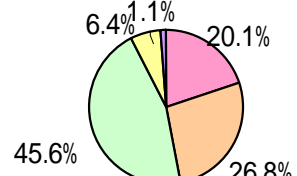
店舗環境 (設備)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



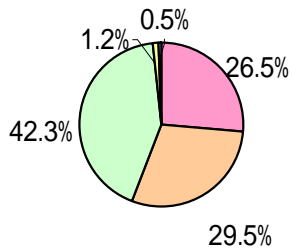
店舗環境 (設備)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



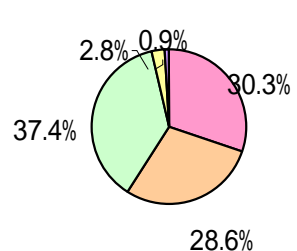
待ち時間

- 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



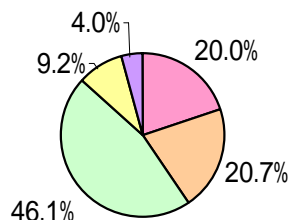
2009年度

2010年度

各種情報について

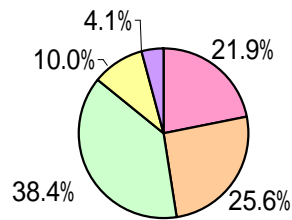
各種情報提供(頻度及び量)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



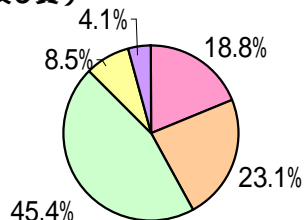
各種情報提供(頻度及び量)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



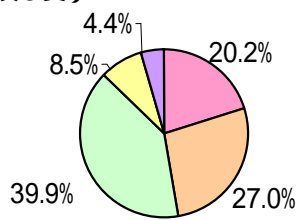
各種情報提供(内容及び質)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



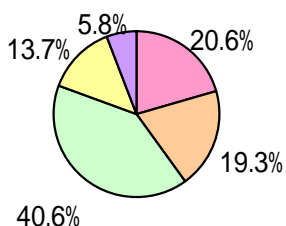
各種情報提供(内容及び質)

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



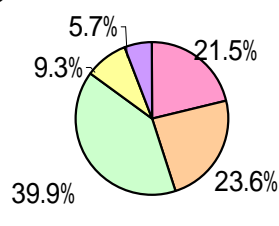
お取引後のアドバイス

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



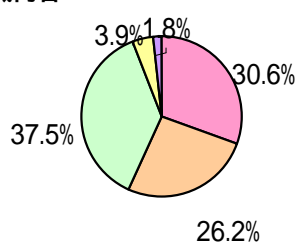
お取引後のアドバイス

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



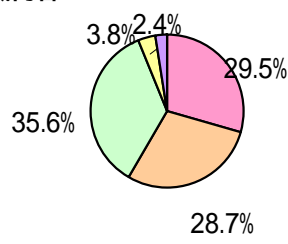
取引報告書等の記載内容

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



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



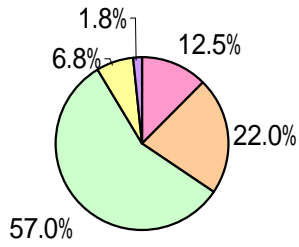
2009年度

2010年度

商品について

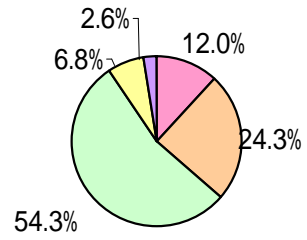
商品の充実度

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



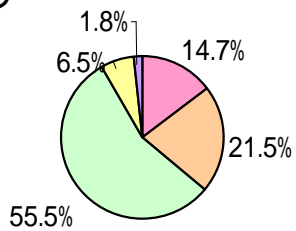
商品の充実度

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



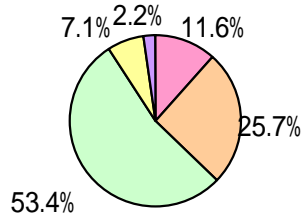
サービスのラインナップ

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



サービスのラインナップ

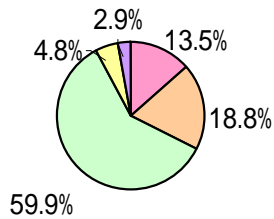
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



当社のホームページについて

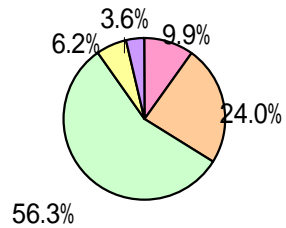
当社のホームページについて

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



当社のホームページについて

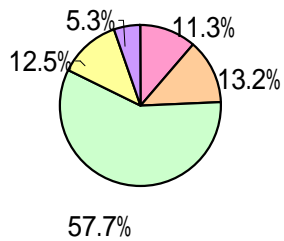
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



各種手数料について

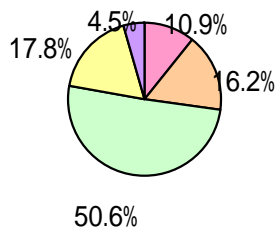
商品に見合った手数料

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



商品に見合った手数料

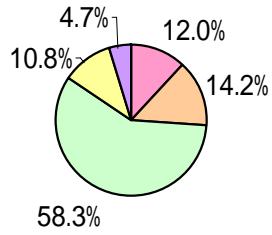
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



2009年度

サービスに見合った手数料

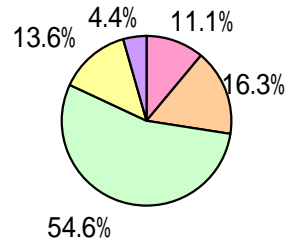
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



2010年度

サービスに見合った手数料

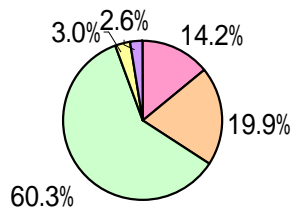
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



苦情・相談対応について

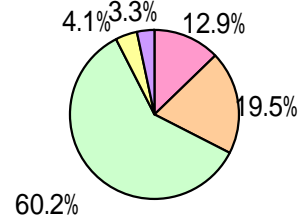
苦情の受付方法

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



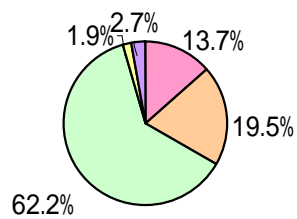
苦情の受付方法

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



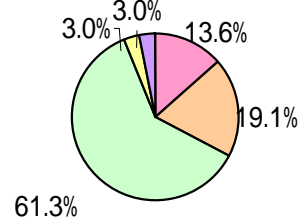
苦情の処理期間

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



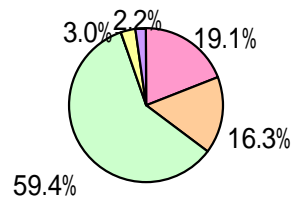
苦情の処理期間

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



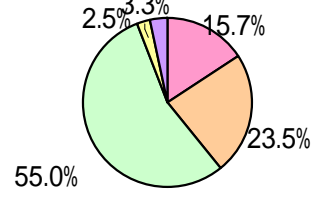
苦情の窓口担当者の対応

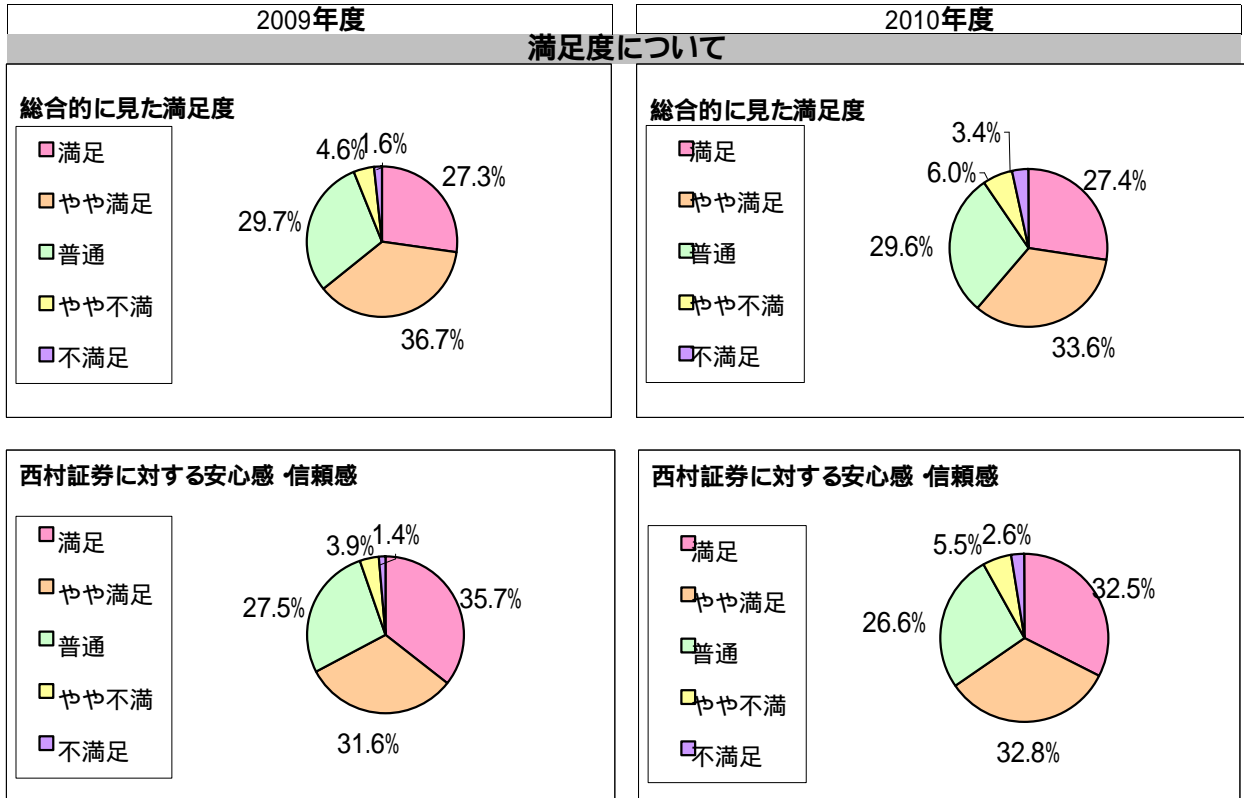
- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満



苦情の窓口担当者の対応

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満





アンケートも今回で5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