

利用者の満足度向上に向けた取組みの実態調査結果

[証券会社]

＜会員266社中253社回答＞

Q1. 現在、利用者の満足度を把握するためにアンケート調査を実施していますか。

- 「はい」 24社
 「いいえ」 229社

【注】 ● 「いいえ」と回答した会社の多くは、アンケートを実施しなくても顧客ニーズの把握ができることが理由とされており、具体的には、

- ① 営業員による個別訪問や役員・管理職による個別面談などを通じて顧客ニーズを把握している、
- ② 対象顧客が機関投資家等であり、担当者等の情報を通じて顧客ニーズが把握できる、
- ③ コールセンター、お客様相談室、電話、メールなどにより顧客ニーズを把握できる体制が構築されている、
等である。

● また、会社の業容上、必要ないことを理由とする会社もあり、具体的には、

- ① 顧客が機関投資家等に限定されており、顧客主導の取引であるため、顧客ニーズを把握する必要がない、
- ② 業務の中心がディーリング業務である、
等が理由としてあげられている。

Q2. アンケート調査には、どのような項目を設けていますか。（複数回答あり）

- 担当外務員の対応 11社
 商品説明について 11社
 リスク説明について 5社
 用件への手際よい対応 9社
 店舗環境・設備 9社
 待ち時間 3社
 各種情報の提供 19社
 商品の充実度 9社
 総合的に見た満足度 18社
 各種手数料について 7社
 苦情・相談対応について 7社
 その他 18社

【注】 ● 「その他」と回答されたもののうち、主な回答としては、セミナーや講演会の内容に関する項目、インターネット取引の使い易さに関する項目等がある。

Q3. アンケート調査はどのような方法で行っていますか。

- 店頭で調査用紙を備付 3社
- ダイレクトメール 12社
- ホームページ 5社
- ファックス送付 0社
- その他 11社

【注】●「その他」と回答されたもののうち、主な回答としては、セミナーや講演会の開催時に行う方法（6社）等がある。

Q4. アンケート調査結果を活用（業務運営の改善に活用）していますか。

- 「はい」 24社 (複数回答あり)
 - ・ 定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討 (10社)
 - ・ 専門の部署において、改善策等を検討 (16社)
 - ・ その他 (6社)
- 「いいえ」 0社

Q5. アンケート調査の結果を公表していますか。

- 「はい」 3社
 - ・ ホームページ (1社)
 - ・ ディスクロージャー誌 (1社)
 - ・ プレス発表 (0社)
 - ・ その他 (1社)

- 「いいえ」 21社

Q6. アンケート調査の結果に基づいて改善した事項等について公表していますか。

- 「はい」 4社
 - ・ ホームページ (2社)
 - ・ ディスクロージャー誌 (1社)
 - ・ プレス発表 (0社)
 - ・ その他 (1社)

- 「いいえ」 20社

Q7. Q1で利用者の満足度を把握するためのアンケート調査を行っていない場合、その理由はなぜですか。（複数回答あり）

- 他の方法で把握できるから 109社
- その他 123社

【注】 ●Q1参照

Q8. 利用者からの苦情・相談をどのような方法で収集・調査していますか。

(複数回答あり)

- | | |
|----------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> お客さま相談室 | 53社 |
| <input type="checkbox"/> コールセンター | 33社 |
| <input type="checkbox"/> その他 | 182社 |

【注】 ●「その他」と回答されたもののうち、主な回答としては、

- ①監査、検査などのコンプライアンス部門が担当している、
- ②管理、総務などの管理部門が担当している、
- ③電子メールなどにより苦情を受け付ける、
等であった。

●また、機関投資家等の法人営業が中心である証券会社においては、担当者や管理者が個別に対応しているとの回答もあった。

●「コールセンター」と回答している会社は、「お客様相談室」や「その他」と併せて回答している会社が多い。

Q9. 得られた苦情・相談をどのように業務運営に反映させていますか。

(複数回答あり)

- | | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> 定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討 | 86社 |
| <input type="checkbox"/> 専門の部署において、改善策等を検討 | 96社 |
| <input type="checkbox"/> その他 | 84社 |

【注】 ●「その他」と回答した会社のうち、主な回答としては、

- ①関連部署が合同で改善策を検討する、
- ②定期的ではないが役員会で改善策を検討する、
等であった。

以 上

利用者の満足度向上に向けた取組みの実態調査結果

[投資顧問業者]

＜会員203社中200社回答＞

Q1. 現在、利用者の満足度を把握するためにアンケート調査を実施していますか。
(複数回答あり)

- 「はい」 17社
 「いいえ」 183社

【注】

- 投資顧問業者は、法第16条書面として、助言業者は6ヶ月に1回以上、投資一任会社は3ヶ月に1回以上、運用報告書を顧客に交付しなければならないことになっている。特に投資一任会社においては訪問の機会も多く、顧客の動向を把握しやすい状況にあることから、「いいえ」の回答が多くなる傾向がみられる。
- このため、運用報告のための訪問、日常業務で把握可能とするものが多い。また、顧客数が少ないから、顧客が限定されているからとするものの他、外部コンサルタント・情報誌「年金情報」等から把握できるとしている。

Q2. アンケート調査には、どのような項目を設けていますか。(複数回答あり)

- 担当者の接客態度 8社
 説明の分かりやすさ 14社
 用件への手際よい対応 9社
 各種情報の提供 14社
 資産運用能力等の充実度 8社
 過去の実績（パフォーマンス）の満足度 8社
 運用報告の充実度 12社
 総合的に見た満足度 12社
 各種手数料について 2社
 苦情・相談対応について 2社
 その他 3社

【注】 ● 「その他」では、顧客とのコンタクトの頻度・手段。期待されるサービス。講座内容について。会社組織全般に対する安心感・信頼感を問うものがみられた。

Q3. アンケート調査はどのような方法で行っていますか。(複数回答あり)

- 営業所に調査用紙を備付 1社
- ダイレクトメール 4社
- ホームページ 0社
- ファックス送付 3社
- その他 10社

【注】●「その他」では、郵送。 調査会社に委託。 セミナー開催時。 訪問。 Eメール。 WEB
サイト等がある。

Q4. アンケート調査結果を活用(業務運営の改善に活用)していますか。

- 「はい」 17社
 - ・ 定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討 (2社)
 - ・ 専門の部署において、改善策等を検討 (12社)
 - ・ その他 (関連部署で検討 3社)
- 「いいえ」 0社

Q5. アンケート調査の結果を公表していますか。

- 「はい」 3社
 - ・ 要約版を送付 (1社)
 - ・ Eメール (2社)
- 「いいえ」 14社

Q6. アンケート調査の結果に基づいて改善した事項等について公表していますか。

- 「はい」 2社
 - ・ 運用報告書 (1社)
 - ・ Eメール (1社)
- 「いいえ」 15社

Q7. Q1で利用者の満足度を把握するためのアンケート調査を行っていない場合、その理由はなぜですか。

- 他の方法で把握できるから 43社
 - ・ 訪問(運用報告) (35社)
 - ・ 年金情報などの調査 (5社)
 - ・ 外部コンサルタント (3社)
- その他 71社
 - ・ 顧客が少ないから、限定されているから (41社)
 - ・ 日常業務で把握可能だから (28社)
 - ・ 開業後間もないから (2社)

【注】 ●Q1参照

Q8. 利用者からの苦情・相談をどのような方法で収集・調査していますか。

- | | |
|----------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> お客さま相談室 | 10社 |
| <input type="checkbox"/> コールセンター | 4社 |
| <input type="checkbox"/> その他 | 100社 |

【注】 ●「その他」では、営業（顧客）担当者。 電話。 訪問の回答が多い。

- 他に、ミーティング（報告会）。 コンプライアンス担当者。 WEB問合せ窓口。 契約者専用フリーダイヤルなどがある。

Q9. 得られた苦情・相談をどのように業務運営に反映させていますか。

（複数回答あり）

- | | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> 定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討 | 38社 |
| <input type="checkbox"/> 専門の部署において、改善策等を検討 | 39社 |
| <input type="checkbox"/> その他 | 43社 |

【注】 ●「その他」と回答した会社のうち、主な回答としては、

関連部署で検討。 必要に応じて役員会に報告・検討。 コンプライアンス担当と検討。 その都度トップに報告等であった。

以 上