

「お客様満足度アンケート」集計結果(平成23年2月実施)

質問項目	回答区分等	本店	八代	天草	玉名	日赤	計
(1) 性別等	男性	34	25	11	12	12	94
	女性	25	16	9	8	8	66
	法人	1	2	0	0	0	3
	計	60	43	20	20	20	163
(2) 年代層	30歳代以下	4	4	0	0	0	8
	40歳代	6	8	1	2	2	19
	50歳代	10	7	2	3	2	24
	60歳代	18	14	4	3	7	46
	70歳代以上	22	8	13	12	9	64
	無回答	0	2	0	0	0	2
(3) 当社の社員は、お客様の投資経験・目的、資力等を把握し、お客様のご意向と実情に適合した勧誘を行っているでしょうか。	良い	42	17	15	16	19	109
	普通	17	24	5	4	1	51
	悪い	1	1	0	0	0	2
	無回答	0	1	0	0	0	1
(4) 当社の社員は、商品・サービスの特性(リスク・リターン、コスト等)や取引ルールなどの事項について、十分な説明を行っているでしょうか。	十分である	43	17	14	15	14	103
	普通	17	23	6	5	6	57
	不十分である	0	2	0	0	0	2
	無回答	0	1	0	0	0	1
(5) 取引に関する情報、取引後の報告、アドバイスなどは充実しているでしょうか。	充実している	38	14	13	14	16	95
	普通	20	25	7	6	4	62
	充実していない	1	2	0	0	0	3
	無回答	1	2	0	0	0	3
(6) 社員の対応(店頭、訪問、電話等)はいかがでしょうか。	適切	44	19	14	18	13	108
	普通	16	22	5	2	7	52
	不適切	0	2	0	0	0	2
	無回答	0	0	1	0	0	1
(7) お客様からの苦情やご意見等があった場合、受付の方法や処理期間、対応などは適切に行っているでしょうか。	適切	33	7	12	13	15	80
	普通	27	33	8	5	5	78
	不適切	0	2	0	0	0	2
	無回答	0	1	0	2	0	3