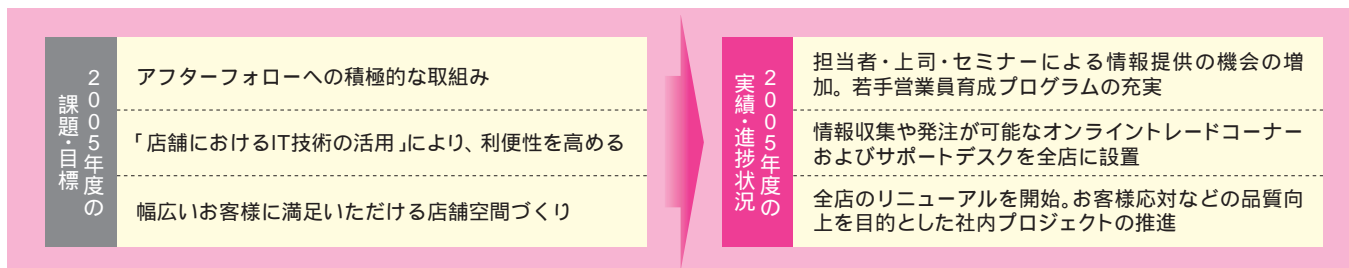


お客様満足への取り組み



お客様満足についての考え方

大和証券グループでは、お客様からの信頼こそが、大和証券グループの基盤であるとの考えにもとづき、企業理念の第一に「信頼の構築」を掲げています。そして、お客様満足度の向上を経営の最重要課題のひとつであるととらえ、お客様からいただいたご意見、ご要望を活かすべく、新サービスのご提供やお客様対応品質の向上に反映させています。

お客様の声を活かす体制と取り組み

CS(カスタマー・サティスファクション=お客様満足)の向上

グループ各社の中で、お客様と接する機会がもっとも多い大和証券では、営業企画部内にCS推進課を設け、お客様満足の向上に取り組んでいます。例えば、各支店から寄せられたお客様の声を毎週全役職員に紹介し、情報の共有を行なうなど、さまざまな角度からCSの向上に努めています。

2005年に掲げた課題への取り組み

アフターフォローへの積極的な取り組み

アフターフォロー(商品をご購入いただいた後のフォローアップ)は、毎年実施している“お客様アンケート”でもお客様が常に重視されている項目となっています。2005年度には、担当者・上司からの情報

提供の機会を増やすとともに、セミナーの開催数を増やし、内容の充実を図りました。また、若手営業員の育成においても、早い段階からアフターフォローの重要性を伝える研修プログラムを組んでいます。

店舗におけるIT技術の活用

お客様が、外出時にも当社の店頭をご利用して情報収集や発注ができるよう、オンライン端末を配備し“オンライントレードコーナー”をスタートさせました。また、パソコンの操作やインターネット取引に慣れていないお客様が安心してご利用いただけるよう、お問い合わせ窓口として“オンラインサポートデスク”を店頭に設けています。

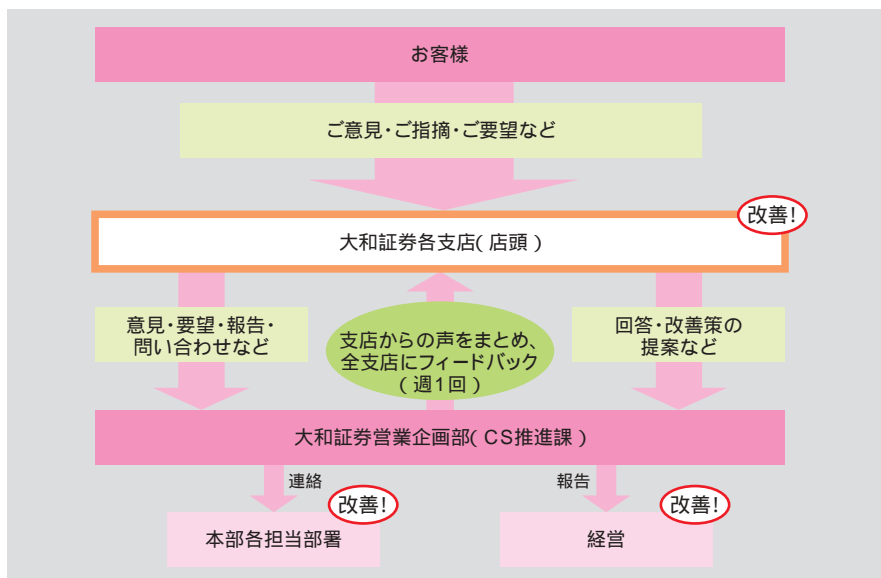
幅広いお客様に満足いただける店舗空間づくり

2007年度末までに、全支店のリニューアルを予定しています。お客様のプライバシーに配慮し、落ち着いた雰囲気の中で相談できる環境を整えるとともに、利便性・機能性の向上を図っています。

また、それに合わせてビジネスマナーや整理整頓などの基本的事項に関しても、高い意識で取り組めるよう、社内プロジェクトを推進しています。

設備面での充実と、サービス・マナー面の向上の両方に取り組むことで、“お客様に快適な店舗空間づくり”をすすめています。

お客様からの声を活かす体制

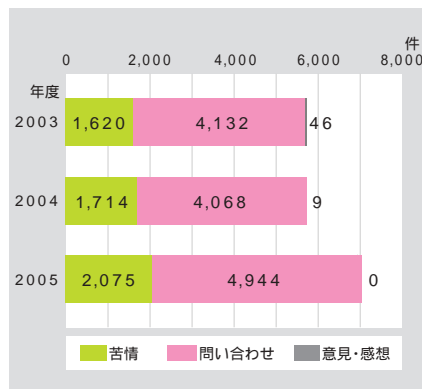


■ お客様相談センターへのお問い合わせと対応

2005年度、「お客様相談センター」への入電件数は7,019件と、前年度比1,228件増加。そのうち、苦情は2,075件でした。苦情は前年度比361件増加、このうちオンライン取引のシステム障害に関するものが223件でした。

2005年度の苦情のうち、営業店に関するものは1,354件で、そのうちの約半数が営業担当者の対応、ビジネスマナーにかかわるものでした。苦情に対しては、電話を受けたその日のうちに該当する支店や部署へ連絡。迅速な対応が取れる体制を整えています。また、電話で寄せられたお客様の声を、「お客様相談センター月報」に掲載し、役員、全支店長、支店内部管

お客様相談センターへのお問い合わせ件数と内訳



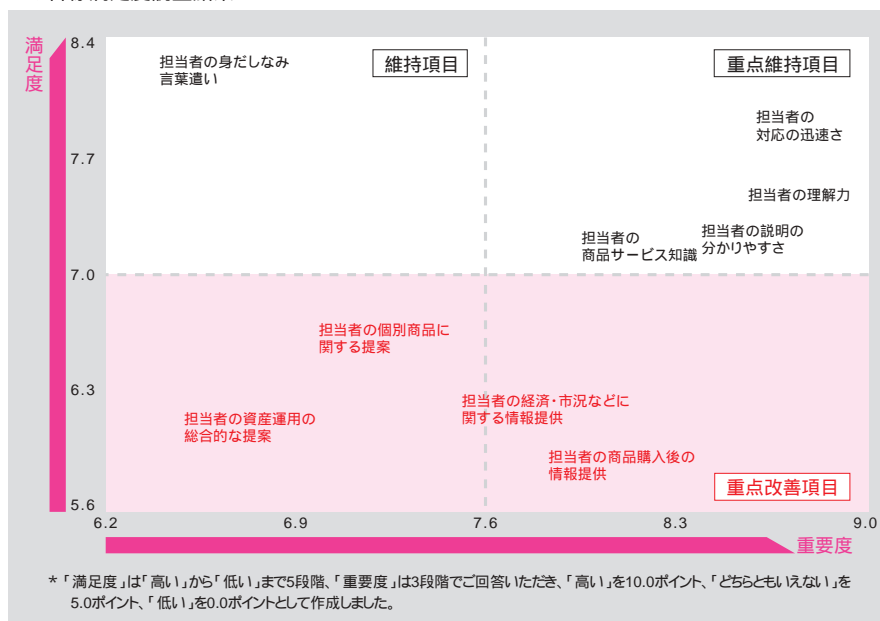
理責任者、本部部長あてに送付、情報の共有に努めています。

■ 2005年度のお客様満足度調査

大和証券では、サービスに対するお客様の評価を把握し、お客様に高品質のサービスを提供するため、アンケートによる「お客様満足度調査」を2001年から毎年実施しています。2005年度には22万件超のアンケートを送付、約8万件の返信をいただきました。

アンケート結果からは、「担当者の転勤に伴う引継ぎ」および「商品販売後のアフターフォロー」に起因する不満がほかの内容と比較して高く、2006年度以降の課題となっています。

お客様満足度調査結果



今後の課題と2006年度の目標

2006年度も引き続きお客様にとって快適な店舗空間づくりに取り組んでいきます。具体的には、リニューアル後の店頭を最大限に活用し、お客様に好印象を持っていただくお客様対応のフローを策定します。また、若手営業員を中心に知識の習得・マナーの向上を目的とした教育プログラムを実施します。アフターフォローについても、2005年度と同様、引き続き積極的に行なっていきます。

ステークホルダーからのコメント

大和証券グループの「お客様満足への取組み」について

大和証券グループのビジネスは、お客様の満足の上に成り立っています。店頭でお客様と接する私も投資サービス課は、お客様に満足していただくうえで、重大な役割を担っています。来店されたお客様に満足していただくためには、大和証券に来てよかった、ぜひまた来てみたい、と感じていただくことが大切だと思います。またお客様のそのような思いに、一人ひとりの従業員がやりがいを感じ、自ら満足できることが、さらなるお客様満足の向上につながっていくと思います。



大和証券
本店 投資サービス課 次長
国府田麻美