



## お客様満足への取組み

大和証券グループでは、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ています。お客様からいただいたご意見、ご要望を反映させ、お客様の期待を超えるサービスの提供・お客様対応品質の向上に努めています。

### お客様満足における理想像と中期目標

貯蓄から投資への流れが加速するなか、お客様が求めるサービスは多様化し、たえず変化しています。大和証券グループではこうしたお客様のご要望を的確に捉え、新たなサービスを

提供していくプロフェッショナル集団を目指しています。

また、各支店では落ち着いた雰囲気なかで、ていねいでありやすい説明をすることに加え、心こもったおもてなしを提供し、ひとりでも多くのお客様に「大和証券に来てよかった」と感じていただけることを目指しています。

#### 2006年度の課題・目標

アフターフォローへの積極的な取組み

お客様に満足いただける店舗空間づくり

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の実施

#### 2006年度の実施・進捗状況

- ・マーケットの急変時に、現状分析と今後の見通しをご説明する緊急セミナーを開催
- ・営業員研修を通じてアフターフォローの重要性を周知徹底

- ・お客様のご来店の目的にあわせた利用しやすい店頭づくりとご案内のフローを確立
- ・店頭スタッフを対象としたホスピタリティ研修の実施
- ・TV電話システムを活用し、本部専門スタッフがお客様へ情報提供・商品説明を行う「エグゼクティブルーム」の設置

- ・社内イントラネットに若手営業員向けサイトを開設。各種研修用資料の作成。教育担当向けの参考資料を発行

### お客様満足向上の取組み

#### アフターフォローへの積極的な取組み

アフターフォロー(商品を販売した後のフォローアップ)は、お客様が常に重視されている事項です。営業員・店頭スタッフを対象とする研修や資料においてアフターフォローの重要性を強調し、意識を高めています。

また、2006年6月の為替急変時および2007年3月の株式市場急変時に「緊急投資セミナー」を全国の支店で開催し、お持ちの商品についての現状分析や今後の見通しに関する情報提供を迅速かつ広範囲に行いました。また、遠方にお住まいのお客様や昼間働いているお客様に視聴いただけるように、インターネットライブセミナーを実施しています。

#### お客様に満足いただける店舗空間づくり

現在、各支店のリニューアルを進めています。お客様がじっくり安心してご相談できるようカウンターをブース化しプライバシーに配慮しています。また、TV電話システムを備えた「エグゼクティブルーム」を設置し、本部の専門スタッフがお客様に情報提供や商品説明、資産運用のアドバイスを直接提供できるようにしています。

また、お客様への気配り・心配りを重視した対応スキルの向



ホスピタリティ研修

上を目的に、店頭でお客様の対応をする投資サービス課員全員を対象に「ホスピタリティ研修」を実施しました。おもてなしの心を大切に、高齢者や障がいのある方を含めた、あらゆるお客様に安心してご来店いただけるよう心がけています。

### 若手営業員教育

大和証券では、お客様満足に対する正しい知識・理解を早い段階から習得させるため、若手営業員の教育に力を入れています。適時行う集合研修とともに社内イントラネットに「若手営業員サイト」を開設し、社内TV等とあわせて役立てています。

## 2006年度のお客様満足度調査

大和証券では、お客様の当社に対する評価を把握するため、「お客様アンケート」を毎年実施しています。2006年度は1,897名のお客様から回答をいただきました。アンケート結果からは、「商品ご購入後の情報提供・アドバイス」=アフターフォローが引き続き注力すべき課題であることがわかります。このため今後もアフターフォローの取組みを重点課題として、セミナーの開催や従業員の意識向上を図ります。

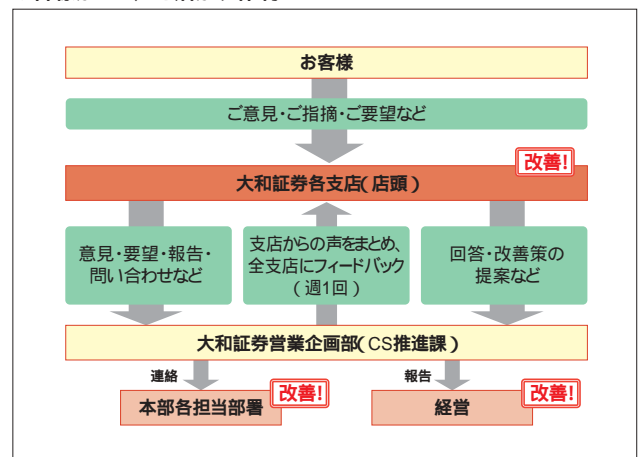
## お客様の声を活かす体制と取組み

各支店の店頭におけるお客様からのご意見・ご要望は本部でとりまとめ、週に一度社内全体にフィードバックし、お客様対応スキルの習得やナレッジの共有に活用しています。

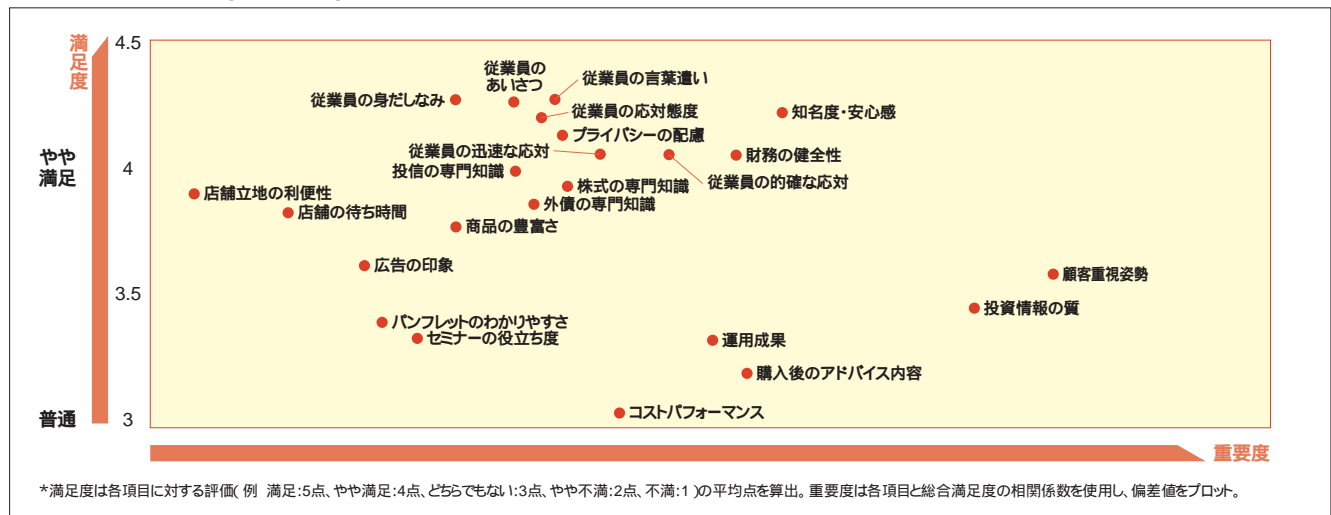
お客様の声を反映して改善した取組みの事例は、「お客様の声を把握する取組みの実施に関するご報告」にまとめており、下記URLからご覧いただけます。

<http://www.daiwa.jp/ja/company/documents/pdf/0706.pdf>

### お客様からの声を活かす体制



### お客様満足度調査結果(2006年度)



### >> 2007年度の目標と主な行動計画

2007年度以降も引き続きアフターフォローに積極的に取り組みます。また、各種研修やOJTを通じ、若手営業員のさらなるスキルアップを目指します。そして、お客様が「大和証券に相談してよかった」と思えるような、おもてなしの心の感じられる店舗をつくってまいります。