

■ 社会性報告

お客様とのかかわり

■ 考え方・基本姿勢

大和証券グループは、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捉え、何をすればお客様に本当に満足していただけるかを常に考えています。「サービス」という概念をさらに深く具現化するために、「ホスピタリティ」という考え方を取り入れ、金融機関のなかでいちばんお客様に満足していただける接客に取り組んでいます。

■ お客様との信頼関係強化

お客様への適切な説明

お客様のニーズをいち早く理解し、お客様にとってベストな提案、ご満足いただけるサービスに努め、常に誠実で適切な説明をこころがけています。

2007年9月に施行された「金融商品取引法」には、「お客さまの知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして不適切な勧誘を行なってはならない」と定められています。大和証券ではこの法律を基本とするのはもちろんのこと、商品説明という側面でもホスピタリティを追求し、法律を超えた説明を実践しています。

「ワクチン債」や「ウォーター・ボンド」など、社会の課題を解決するインパクト・インベストメント商品の販売にあたっては、その商品を購入することで、社会に対してどのような貢献をすることができるのかを説明し、社会貢献への理解を深めています。

■ アフターフォローへの積極的な取り組み

証券会社とお客様との本当のおつきあいは、商品を販売した後に始まります。お客様との間に築いた信頼関係を維持し、より強いものにするために、アフターフォローは欠かせない要素です。特に、ご購入いただいた商品が値下がりした場合、お客様は不満や不安を抱きます。その不満や不安を解消できるよう、ていねいな説明や適切な提案を行い、お客様との信頼関係を強固にするための取り組みを推進しています。

■ セミナー、ウェブサイトでの情報提供

毎月5日に投資セミナーを開催し、国内外の相場情報を継続的に提供したほか、急激な円高など、相場急変時には、タイムリーに緊急為替セミナー等を実施しました。

2011年1月には「新春アフターフォローセミナー」を開催し、約3,700名のお客様にご参加いただきました。また、インターネットライブセミナーや、投資信託会社発行のファンドレポートの配信など、webサイトでも積極的な情報発信を行い、お客様が身近に気軽にアクセスいただけるような取り組みにも力を入

れています。

今後も、継続的に情報提供の機会としてセミナーを積極的に開催するほか、相場状況やトレンドを鑑みたタイムリーな内容を提供できるよう努めていきます。

■インパクト・インベストメント商品へのフォロー

「ワクチン債」を購入いただいたお客様へ発行体であるIFFImの活動報告レポートなどをご案内しています。投資によって社会に貢献することができるインパクト・インベストメント商品では、投資していただいたお金が社会の課題を解決するために、どのように使われているのかについて、情報提供していくことも重要な取組みであると考えています。

■2010年度取組み

2010年度から、店頭でお客様対応にあっていた社員の一部を営業員が担当するお客様へのフォロー担当とし、お客様への接点が増える体制としました。よりきめ細かなサービスができるよう体制の充実を図っています。

多様なお客様が利用しやすいサービスの取組み

大和証券の全国の営業店では、リニューアルや新店舗企画の際、多様なお客様が利用しやすい店舗となるよう、段差を少なくしカウンターを広くするなどの工夫をしています。

また、耳の不自由なお客様には、筆談によるご説明やインターネットでのお取引のご紹介も行なっています。

ダイワのポイントプログラム

「ダイワのポイントプログラム」は、お客様のお取引に応じてポイントを付与し、貯まったポイント数に応じて商品や金券と交換したり、NPOに寄付を行うことができるサービスです。2011年3月18日より「ダイワのポイントプログラム」の交換ポイントを利用した「東北地方太平洋沖地震の義援金」の受付を開始しました。交換ポイントを、1ポイントから支援金としてご利用いただけます。ご協力いただいた支援金は、全額、認定NPOジャパン・プラットフォームを通して被災者の方々のために役立てられます。



店頭におけるお客様対応の品質向上

店頭には、さまざまなお客様が来店されます。そのため、店頭でお客様と接する社員には、市場や商品の専門知識に加え、お客様への気配りを重視した、高品質の対応スキルが必須です。

大和証券ではサービスを越えたホスピタリティでお客様をお迎えするため、新入社員の段階から「ホスピタリティ研修」を実施しています。基礎編に加え、テーマごとのロールプレイングを中心とした、より実

践的な研修を行なっています。また、集合研修のほか、e-ラーニングを活用した定期的な確認テストや、本部スタッフによる半期ごと現場チェックなど、さらに高い品質を実現できるよう指導を行なっています。

お客様の声を活かす仕組み

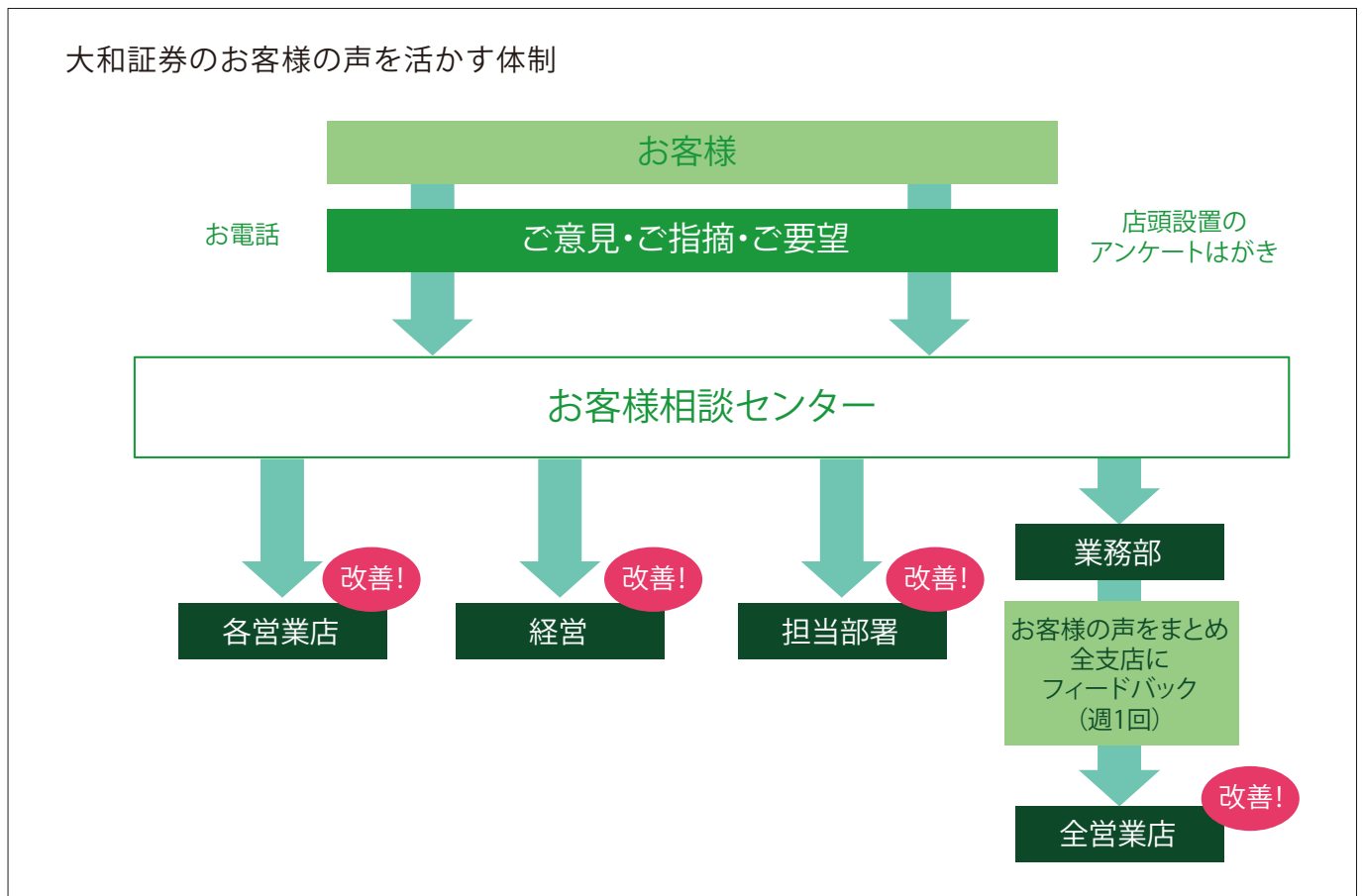
コールセンターの取組み

大和証券のコールセンターは、450席規模の体制を整え、注文、商品説明、資料請求、各種事務手続きに関するお問い合わせなどに対応しています。「ダイワ・コンサルティング」コースと「ダイワ・ダイレクト」コースの、大和証券の2つのお取引コースを中心としたビジネスモデルを支える「お取引チャンネル」のひとつとして活用されています。

コールセンターは、直接お客様と接する場であり、お取引チャンネルとしてのみならず、お客様サポート、お客様の声を業務改善につなげるマーケティングにおいても、重要な役割を担っています。業務遂行にあたって要求される高いクオリティを維持・向上するため、TSR※には研修や定期的なレベル確認を実施しています。

また、コールセンターに寄せられたお客様のお問い合わせやご意見をもとに、問題のあった事象については原因ごとにデータの分析を実施。本部関連部署や営業店へのフィードバックや情報発信を行うことで、サービスの向上やお客様対応の改善を図り、お客様満足度向上に取り組んでいます。

※TSR(Telephone Service Representative):欧米で一般的に使われている専門知識を備えたオペレーターの呼び名



お客様相談センターの入電状況

大和証券のお客様相談センターは、お客様の声を直接お伺いする本部部署です。お客様相談センターに寄せられたお客様の声は、営業店・本部部署と情報を共有し、適切且つ迅速な対応を心がけています。お客様相談センターへの苦情件数は、2008年度は相場環境の悪化から増加しましたが、2009年度、2010年度は減少傾向にあります。今後もお客様の声を真摯に承り、全社一丸となってお客様サービスの向上に努めていきます。

Q.お客様相談センターの入電状況

