

社会性報告

お客様とのかかわり

お客様から信頼され、長くお付き合いいただくために、「サービス」から「ホスピタリティ」へと、お客様のより深い満足を目指しています。



考え方・基本姿勢

大和証券グループは企業理念の第一に「信頼の構築」を掲げています。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。初めて大和証券を訪れたお客様に、また来たい、と思っていただき、大和証券のファンになっていただくことを目標に、お客様満足を超えた接客を追求しています。「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

「お客様のために」を合言葉に、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、安心してお取引いただけることを目指し、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當な勧誘を行ってはならない」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、ご購入いただいた後のことまでを考えて、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

なってこそ、お客様との信頼関係を強固にすることができます。

きめこまやかなアフターフォローを実行するため、営業員や店頭スタッフに対して各種研修を重ね、アフターフォローの重要性が浸透し、実践できるよう取り組んでいます。

■ セミナー、ウェブサイトでの情報提供

大和証券の各支店で毎月開催する「投資セミナー」や、インターネット・ライブセミナーなどのお客様向けセミナーのほか、大和証券のウェブサイトで、投資信託会社が発行する臨時レポートが閲覧できるようにしたり、ウェブサイト上に「お知らせBOX」「おすすめBOX」を設けるなど、タイムリーな情報提供に努めています。

■ 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年度からの取組み

2010年度からは、営業店の組織に変更を加え、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ました。お客様への接点が増える体制とし、よりきめ細かなサービスができるよう努めていきます。

多様なお客様が利用しやすいサービスへの取組み

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を行うほか、「ダイワの新春投資フォーラム」においては、手話通訳サービスを行なっています。

■ 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。2010年は商品を全面的にリニューアルし、お客様の要望の高いものを取り揃えました。特に、高まりつつある社会貢献活動へのご要望に応えるべく、寄付先について、これまでの「ユニセフ(国連児童基金)」に加え、「国境なき医師団 日本」、「WWF Japan(世界自然保護基金)」も加えました。



社員教育

大和証券では、お客様対応のいっそうのスキルアップを目指して、社員教育を強化しています。2007年10月、従来の「人事部研修課」と「支店教育サポート部教育推進課」を統合して「教育研修部」を新設しました。

金融商品に関する知識だけにとどまらず、税制や将来設計など、お客様の総合的なライフワークに合

わせて多様なご相談にお応えし、金融に関するあらゆる側面でお客様をサポートできるよう、バックオフィスに勤務する社員までを含めた全社員がファイナンシャル・プランナー(AFP)の資格を取得することとし、AFPの上位資格であるCFPの資格取得も促進しています。

営業員への教育

大和証券では、営業員に対して、キャリアに応じた各種研修を実施しています。入社から3カ月間行われる新入社員研修では、専任のインストラクターに加えて、商品本部部署が兼任チューターとして研修に参画。従来以上に実践的な商品知識の習得が図れるような仕組みを取り入れています。

若手営業員向け研修では、具体的な対応ケースを想定したロールプレイングを中心に、より実践的な

研修を実施。中堅・若手社員向けの「プレゼンスキル研修」や「ネゴシエーション研修」、管理職対象の「コーチング研修」などの選抜型研修を定期的にも実施しています。研修などの情報発信や、勉強会は、サテライト放送やテレビ電話システムを活用して、効率的に行なっています。

また、グローバル化をにらみ、TOEICなどの外国語に関する資格取得も促進しています。

店頭従業員のお客様対応スキルアップ

店頭には、さまざまなお客様が来店します。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を身につけるため、新入社員の段階から「ホスピタリティ

研修」を実施。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も継続的に実施。本部スタッフが半期ごと現場チェックを行い、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。

お客様の声を生かす仕組み

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。

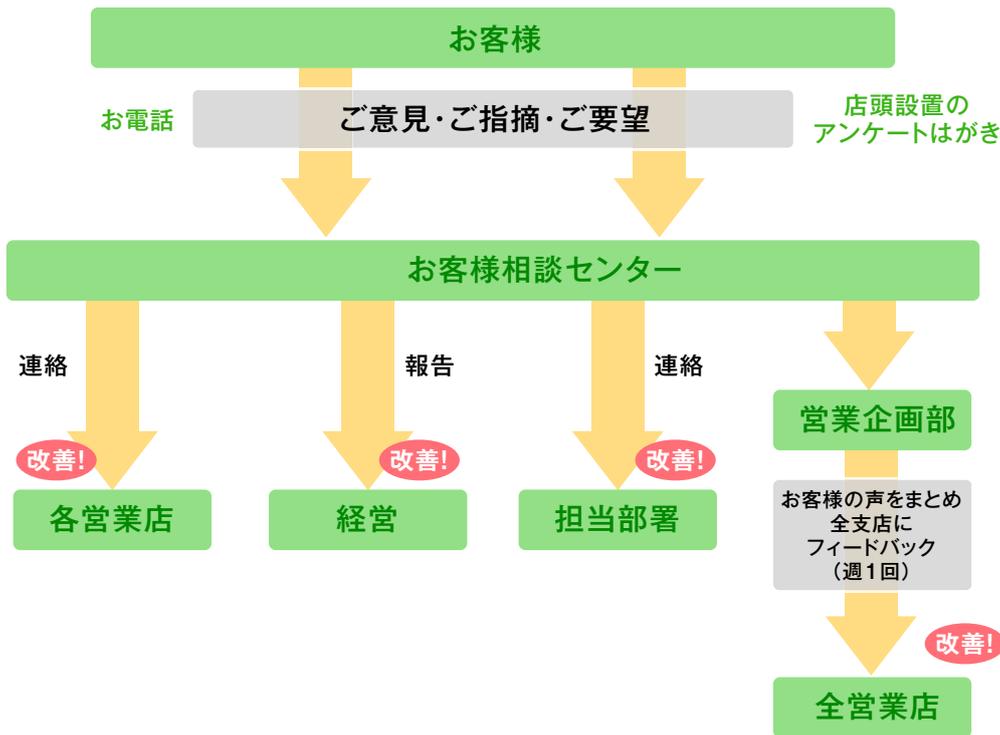
コールセンターは、直接お客様と接する場であり、お取引チャンネルとしてのみならず、お客様サポート、お客様の声を業務改善につなげるマーケティングにおいても、重要な役割を担っています。業務遂行にあたって要求される高いクオリティを維持・向上するため、TSR※には研修や定期的なレベル確認を実施しています。

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。

大和証券のお客様の声を活かす体制



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うかがいする部署です。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。2008年度は、秋以降の急激な相場悪化もあり、入電件数・苦情件数が増加(前年度比)しましたが、2009年度は、2007年度以前を下回る水準となりました。

お客様の声を真摯に承り、苦情・ご要望につきましては営業店・本部部署と改善策を検討し、全社一丸となってお客様サービスの向上に努めてまいります。

