

## 平成 20 年度 CS 調査(お客様満足度調査)結果

そしあす証券では、平成 20 年度下期においてアンケートによるお客様満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきましたお客様のご意見・ご要望につきましては、より良い商品・サービスの提供と今後の営業活動に活かして参ります。今後とも、なお一層のご指導、ご鞭撻と、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

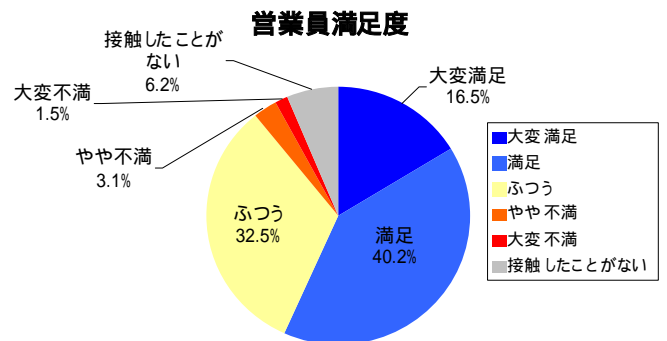
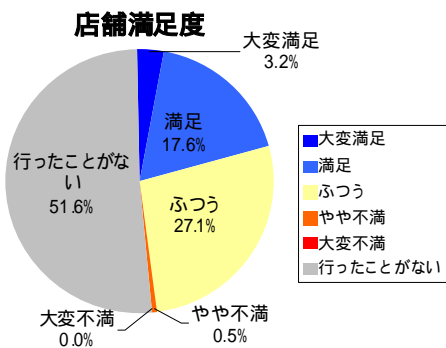
### [アンケート結果]

アンケート送付数：当社お客様のうち 557 名

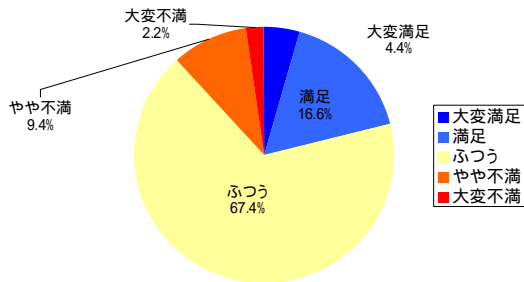
アンケート回答数：206 件 回答率：36.9%

以下のグラフはアンケート回答結果より抜粋

#### お客様満足度について

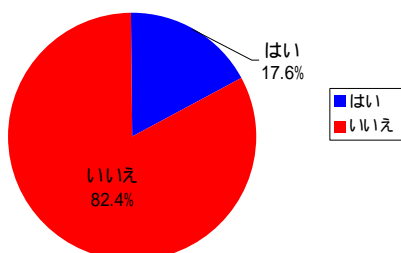


#### 提供サービス満足度項目平均

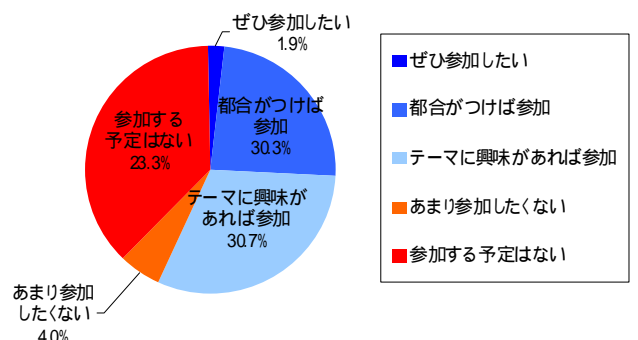


#### 当社開催セミナーの参加について

##### 当社開催のセミナーに参加されたことがありますか？



##### 今後のセミナー参加



## [お客様のご意見・ご要望に基づく改善について]

お客様からいただいた平成 20 年度アンケート結果に基づき、以下のように改善に取り組んで参ることと致しましたのでご報告申し上げます。

### 投資情報を提供して欲しい、充実してほしい

投資情報・商品情報の提供については、週間投資情報誌「そしあすウィークリー」や「個別銘柄のレポート」を有効活用し、お客様への提供する情報を充実させていきます。

### 株価が下落低迷しているこの時こそ、連絡を密にして欲しい。

引き続きお客様の近隣店舗へ担当部店の変更、該当エリア担当営業員への担当者変更等を行い、お客様と接する機会をより多くできるよう改善する予定です。

### 報告書をわかりやすくしてほしい

お客様の具体的な要望を踏まえ、お客様にとって分かりやすい表示に順次改善しております。

### インターネット取引を検討したい

インターネット取引を希望されるお客様に対しては、弊社インターネット取引サービス「トレジャーネット」をご紹介します。

### 平日は仕事で、投資情報や意見を聞くことができない。

平成 20 年度までは講演会やセミナーを平日の夕方に開催していましたが、平成 21 年度においては、午後 6 時以降あるいは土曜日に開催するセミナーを増やし、お客様の資産運用に有益な情報を提供する予定です。

その他いただいた意見・ご要望についても、優先度の高いものから順次改善いたします。