

## 2009年12月 お客様満足度調査結果

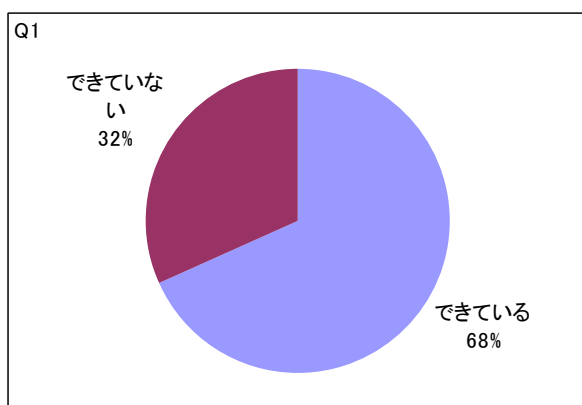
【実施日】 2009/12/12(土)～2009/12/25(金)

【実施方法】インターネットアンケートシステムによる調査

【対象者】当社に口座をお持ちのお客様

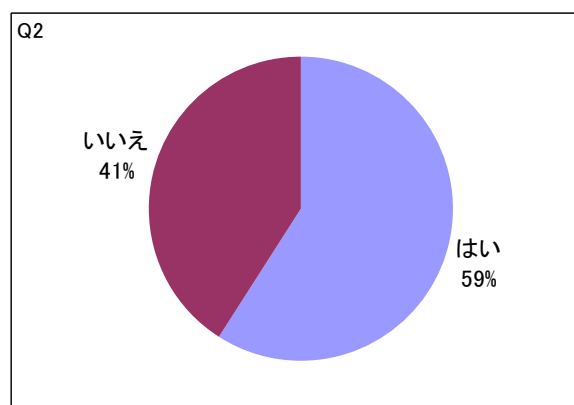
■ ひまわり証券は、他社にはないサービスや新商品を提供できていますか？

	n	できている	できていない
(%)	100.0%	68.3%	31.7%



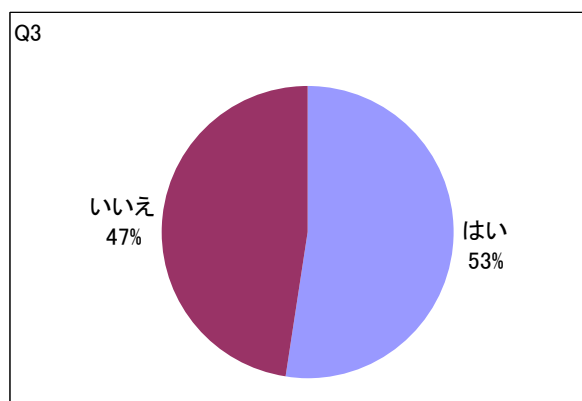
■ ひまわり証券のセミナー(WEB、会場)や投資情報は、お客様の投資力向上に役立っていますか？

	n	はい	いいえ
(%)	100.0%	59.3%	40.7%



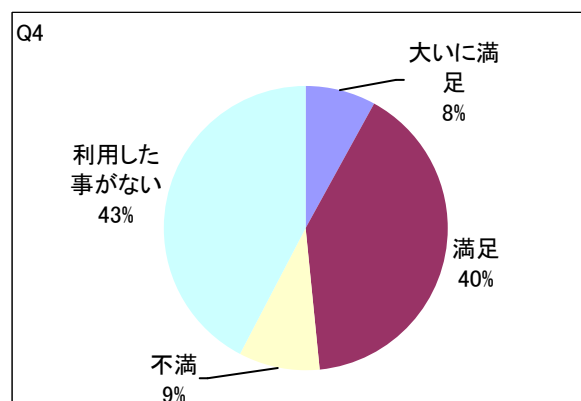
■ ひまわり証券のホームページは欲しい情報がすぐに探し出せますか？

	n	はい	いいえ
(%)	100.0%	52.6%	47.4%



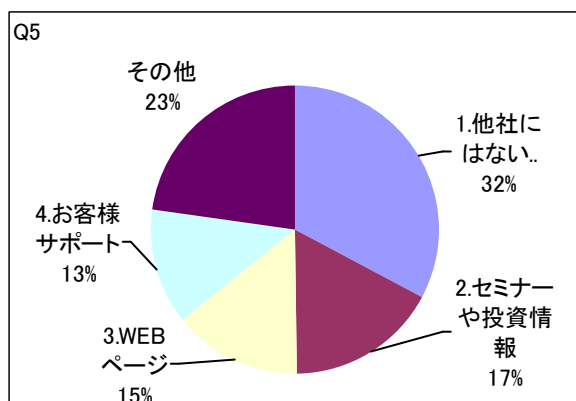
■ ひまわり証券のお客様サポート体制(電話、メールでのサポート)はいかがですか？

	n	大いに満足	満足	不満	利用した事がない
(%)	100.0%	8.0%	40.3%	9.4%	42.2%



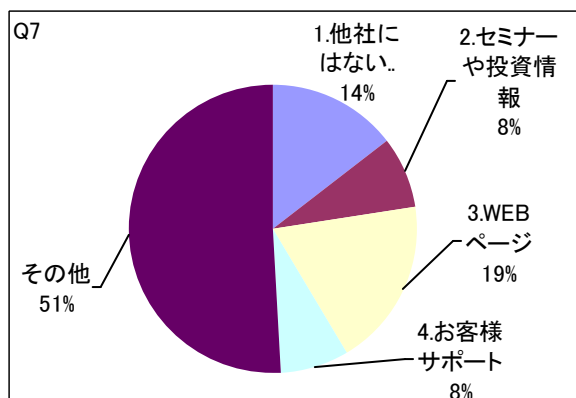
■ 最も満足と感じているものを一つ教えてください。

	n	1.他社にはないサービス等	2.セミナーや投資情報	3.WEBページ
(%)	100.0%	32.9%	16.9%	14.5%
			4.お客様サポート体制	その他
			12.9%	22.8%



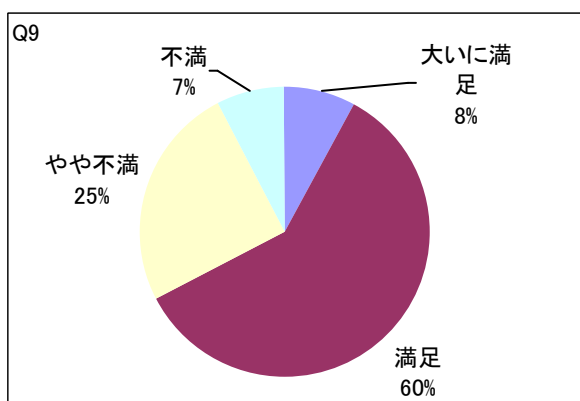
■ 最も不満と感じているものを下記より一つ教えてください。

	n	1.他社にはないサービス等	2.セミナーや投資情報	3.WEBページ
(%)	100.0%	14.4%	8.2%	18.7%
			4.お客様サポート体制	その他
			7.9%	50.8%



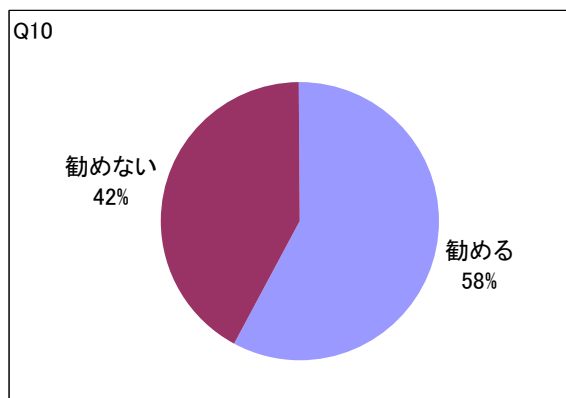
■ 総合的にみて、ひまわり証券への満足度はいかがですか？

	n	大いに満足	満足	やや不満	不満
(%)	100.0%	8.1%	59.2%	25.3%	7.4%



■ ひまわり証券をお知り合い、ご友人に勧めますか？

	n	勧める	勧めない
(%)	100.0%	57.8%	42.2%



※ 勧めないの中には、投資自体を知人には勧めない。という意見も含まれます。

【最後に】

アンケートにご協力いただきましたお客様、この場を借りまして御礼を申し上げます。ご協力ありがとうございました。結果は、全社員で共有いたし、頂きました声を分析・検討し、今後のサービスに一日でも早く反映できるよう日々努めてまいります。引き続き、定期的にお客様満足度調査アンケートを実施いたします。次回もご協力の程、よろしくお願いいたします。

CS向上委員会スタッフ一同