

『顧客満足度（CS）向上に向けた取組み状況に関する調査』（平成20年度における各会員の取組み状況の調査）集計結果の前回調査との比較等

『顧客満足度（CS）向上に向けた取組み状況に関する調査』集計結果の前回調査（平成19年度における各会員の取組み状況、平成20年5月実施）との比較等を以下に取りまとめた。

なお、各表の項目については、今回のアンケート調査項目をベースに記載した。

1. 利用者の声を把握する取組みの実施について

(1) 利用者の声を把握する取組みを実施状況

利用者の声を把握する取組みを実施状況	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
利用者の声を把握する取組みを実施している	195	4	191
外部へ公表している	51	8	43
外部へ公表していない	144	4	148
利用者の声を把握する取組みを実施していない	109	6	115
実施していないが、検討中である	29	3	32
実施していない	80	3	83
対象会員数	304	2	306

(2) 利用者の声を把握する取組みの外部公表方法（複数回答）

利用者の声を把握する取組みの外部公表方法	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
ホームページ	40	4	36
顧客への説明	18	10	8
事業報告書、ディスクロージャー誌等	9	5	4
会社情報誌等	5	3	2
その他	6	4	10
利用者の声を把握する取組みを外部へ公表している会員	51	8	43

(3) 声を把握する対象となる利用者

声を把握する対象となる利用者	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
個人顧客を対象	65	9	74
法人・機関投資家を対象	40	3	37
特に限定しない (個人顧客、法人・機関投資家両方を対象とする場合も含む)	86	9	77
その他	4	1	3
利用者の声を把握する取組みを実施している会員	195	5	191

(4) 利用者の声を把握する取組みの実施方法(アンケート調査によるもの)

- 1 . アンケート調査の実施について

・全体集計(平成20年度におけるアンケート調査の実施状況)

	個人		法人・機関投資家		特に限定しない		その他		合計	
	会員数(社)	比率	会員数(社)	比率	会員数(社)	比率	会員数(社)	比率	会員数(社)	比率
実施した	38	58.46%	10	25.00%	37	43.02%	2	50.00%	87	44.62%
実施していない	27	41.54%	30	75.00%	49	56.98%	2	50.00%	108	55.38%
合計	65	100.00%	40	100.00%	86	100.00%	4	100.00%	195	100.00%

個人顧客を対象

	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
実施した	38	6	44
実施していない	27	3	30
合計	65	9	74

法人・機関投資家を対象

	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
実施した	10	3	13
実施していない	30	6	24
合計	40	3	37

特に限定しない

	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
実施した	37	6	43
実施していない	49	15	34
合計	86	9	77

その他

	平成20年度		平成19年度
	会員数(社)	増減	会員数(社)
実施した	2	0	2
実施していない	2	1	1
合計	4	1	3

- 2 . アンケート調査を実施した対象について

アンケート調査を実施した対象	平成 20 年度		平成 19 年度 会員数 (社)
	会員数 (社)	増減	
個人顧客	38	6	44
法人・機関投資家	10	3	13
特に限定しない	37	6	43
その他	2	1	1
合 計	87	14	101

. アンケート調査の実施方法について (複数回答)

アンケート調査の実施方法	平成 20 年度		平成 19 年度 会員数 (社)
	会員数 (社)	増 減	
セミナー開催時	43	7	36
郵便形式 (アンケート票単独)	30	14	44
Eメールによる実施	15	5	10
ホームページによる実施	14	8	6
報告書等の書類送付時にアンケート票を同封	11	6	17
営業担当者の顧客訪問時	10	3	13
店頭での実施	6	5	11
コールセンター等から顧客への電話による実施	3	3	6
その他	5	1	4
アンケート調査を実施した会員	87	14	101

. アンケート調査の具体的な内容について (複数回答)

アンケート調査の具体的な内容	平成 20 年度		平成 19 年度 会員数 (社)
	会員数 (社)	増 減	
取扱商品について (充実度等)	55	10	65
提供サービスについて (充実度・利便性・機能性等)	54	9	63
各種情報の提供について	48	18	66
セミナーの内容等について	48	6	42
総合的な顧客満足度	46	11	57
営業員の顧客への勧誘・商品説明	40	12	52
営業員の接客態度・マナー等	40	18	58
取引理由	34	4	38
苦情・相談対応について	21	18	39
店頭の窓口担当者の接客態度・マナー等	21	14	35
各種手数料について	17	11	28
会社のイメージ	17	19	36
店舗環境・設備について	16	15	31
コールセンター等電話受付時の対応等について	12	2	14
その他	14	2	16
アンケート調査を実施した会員	87	14	101

・アンケート調査の外部委託について

アンケート調査の外部委託について	平成 20 年度		平成 19 年度
	会員数 (社)	増 減	会員数 (社)
調査・集計 (含む結果公表) を外部委託している	16	3	19
調査・集計 (含む結果公表)	8	1	9
調査のみ	6	1	5
集計 (含む結果公表) のみ	2	3	5
外部委託していない	71	11	82
アンケート調査を実施した会員	87	14	101

(5) 利用者の声を把握する取組みの実施方法 (アンケート調査以外によるもの) (複数回答)

利用者の声を把握する取組みの実施方法 (アンケート調査以外によるもの)	平成 20 年度		平成 19 年度
	会員数 (社)	増 減	会員数 (社)
営業員等の日常・定期的な接触	155	9	146
店頭の窓口担当者による接触	77	17	60
顧客からの E - メールによる方法 (ホームページ設置の意見募集欄等)	73	21	94
社内ミーティング (支店長会議、「CS委員会」等) の実施等	64	56	8
コールセンター等電話による受付	61	6	55
お客様相談室等による情報集計	45	15	30
店頭設置の意見箱等による方法	7	1	6
その他	14	0	14
利用者の声を把握する取組みを実施している会員	195	4	191

上記 (5) アンケート調査以外の実施方法のうち、「顧客からの E - メールによる方法」については、今回調査から、前回調査 (平成 19 年度調査) までの「顧客からの E - メールによる方法」(59 社) と「ホームページ設置の意見募集欄等」(35 社) とを合算して集計することとした。

(6) 前回調査 (平成 19 年度における各会員の取組み状況) 以降の取組み状況

・前回調査以降の取組み状況

前回調査以降の取組み状況	会員数 (社)	比 率
前回調査以降、取組みを開始した	12	6.15%
前回調査以降、取組みを強化した	86	44.10%
その他	97	49.74%
利用者の声を把握する取組みを実施している会員	195	100.00%

・ 前回調査以降、強化した取組みの内容（複数回答）

前回調査以降、強化した取組みの内容	会員数（社）	比 率
利用者の声を把握する取組みの機会を増やした	60	69.77%
利用者の声を把握する取組みの方法を拡充した	39	45.35%
声を把握する利用者の範囲を拡充した	13	15.12%
利用者の声を把握する取組みを外部へ公表した	7	8.14%
その他	7	8.14%
前回調査以降、取組みを強化した会員	86	

2. 利用者の声を踏まえた経営改善について

（1）利用者の声を踏まえた経営改善の実施状況

経営改善の実施について	平成 20 年度 会員数（社）
経営改善を実施しており、かつ、外部へ公表している	46
経営改善を実施しているが、外部へは公表していない	140
経営改善を実施していない	9
利用者の声を把握する取組みを実施している会員	195

[参考] 前回調査（平成 19 年度における各会員の取組み状況）における経営改善の実施状況の集計は、会員全社を対象に行ったため、比較表から外した。

経営改善の実施について	平成 19 年度 会員数（社）
経営改善を実施しており、かつ、外部へ公表している	49
経営改善を実施しているが、外部へは公表していない	176
経営改善を実施していない	81
対象会員数	306

（2）経営改善の外部公表（複数回答）

経営改善の実施結果の外部公表	平成 20 年度 会員数（社）
ホームページ	35
顧客への説明	18
事業報告書、ディスクロージャー誌等	6
会社情報誌等	3
その他	7
経営改善を実施し、外部へ公表している会員	46

[参考] 前回調査（平成 19 年度における各会員の取組み状況）における経営改善の実施結果の外部公表について

経営改善の実施結果の外部公表	平成 19 年度 会員数（社）
ホームページ	43
顧客への説明	18
事業報告書、ディスクロージャー誌等	5
会社情報誌等	1
その他	9
経営改善を実施し、外部へ公表している会員	49

(3) 利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目（複数回答）

経営改善の内容	平成 20 年度会員数（社）
営業員等のスキル向上	111
業務改善	102
情報提供	101
商品について	97
苦情対策	76
ホームページ機能の充実	71
店舗の拡充・整備	49
提供サービスの充実	46
相談体制の充実	34
手数料の見直し	33
情報セキュリティ・個人情報保護	20
その他	11
経営改善を実施している会員	186

[参考] 前回調査（平成 19 年度における各会員の取組み状況）における経営改善の実施内容について

経営改善の内容	平成 19 年度会員数（社）
営業員等のスキル向上	128
業務改善	108
情報提供	124
商品について	123
苦情対策	70
ホームページ機能の充実	71
店舗の拡充・整備	71
提供サービスの充実	89
相談体制の充実	41
手数料の見直し	54
情報セキュリティ・個人情報保護	32
その他	20
経営改善を実施している会員	225

以 上