

2019年5月23日

各 位

高木証券株式会社
代表取締役社長 飯田 弘二
大阪市北区梅田一丁目3番1-400号

「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」 における成果指標であるKPIの公表について

当社は、「お客様本位の業務運営」をより一層定着させるため、「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」を策定しております。

今般、その方針に基づき、「お客様本位の業務運営の取組成果（KPI）」として、2018年度の「お客様アンケート」における設問及び回答結果を、下記のとおり公表いたします。

記

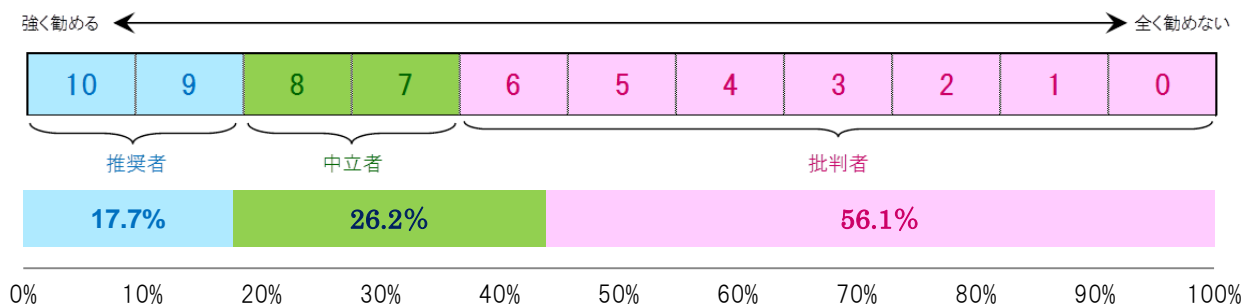
お客様の「当社に対する満足度」を向上させるために

当社の役職員は、多様化するお客様のニーズに応えるとともに、お客様にとって最適な商品・サービスの提供に努めることを行動の指針としております。この行動指針に対する「お客様の生の声」は以下にお示した「お客様アンケート」の各項目の結果に表れてくると考えております。

当社の取り組みが「お客様の満足度向上」に繋がっているか、検証を行いさらなる業務改善を進めてまいります。

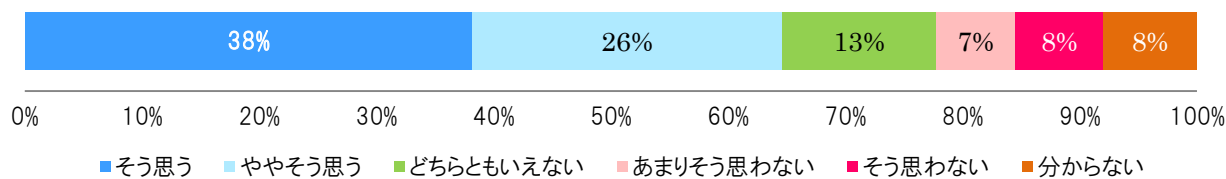
1 親しい方から「どの証券会社が良いと思うか」と尋ねられた時、高木証券を推薦しますか？

この質問に対し、「10（強く勧める）」～「0（全く勧めない）」の11段階で回答していただきました。回答が「10」～「9」の人を「推奨者」、「8」～「7」の人を「中立者」、「6」～「0」の人を「批判者」と区分した場合の比率は以下のとおりとなりました。

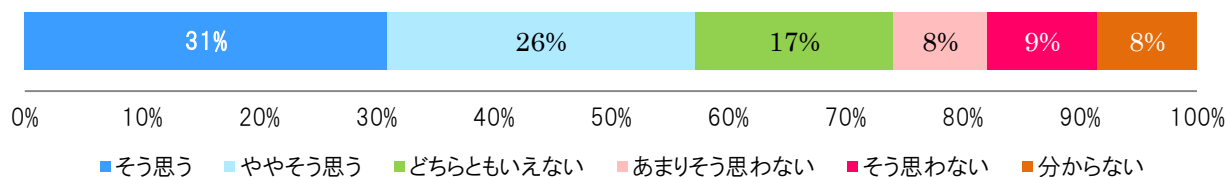


本件に関するお問い合わせは、高木証券株式会社 総合企画部（広報担当） 03-3281-3236 までお願いいたします。

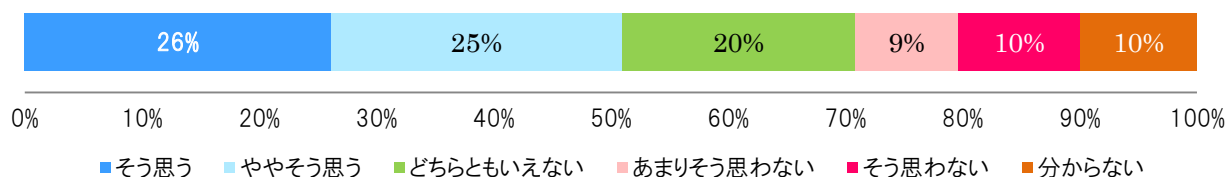
2 担当者は私の投資スタイルを理解している



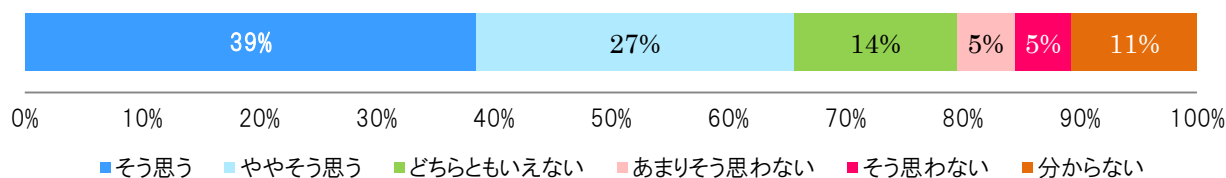
3 担当者は私の立場に立って提案してくれる



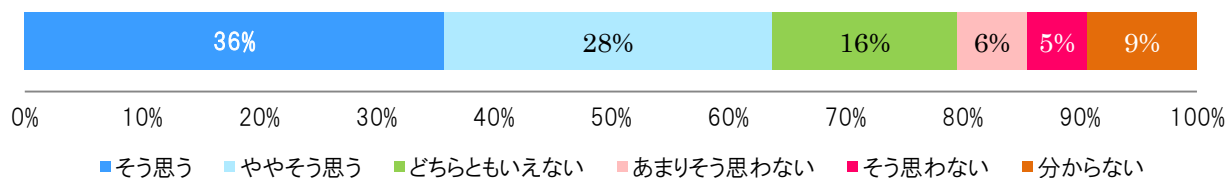
4 担当者は私の希望に沿った商品を勧めてくれる



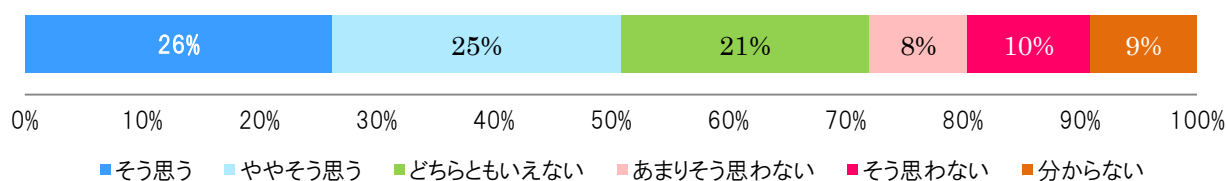
5 担当者は私が納得できるくらいの知識・情報を持っている



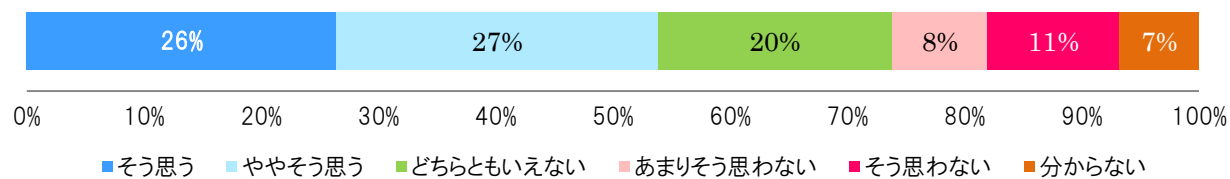
6 担当者は専門用語を使いすぎず、私に合わせて分かりやすい言葉で説明してくれる



7 担当者から投資判断に関する的確なアドバイスが得られている

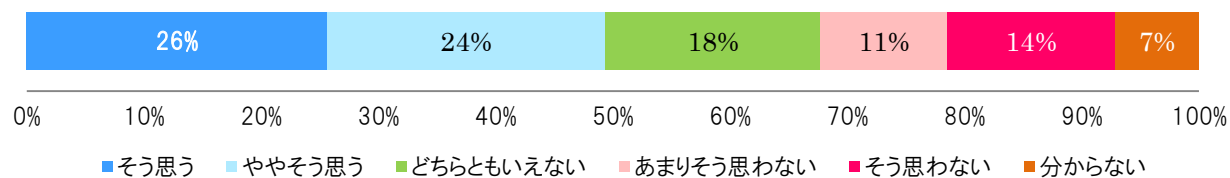


8 担当者は十分な情報提供をしてくれる



9 担当者から私の保有商品に関するフォローがある

(保有商品に影響がありそうなニュースや保有商品の状況を知らせてくれる)



以上