

平成 30 年 6 月 29 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向けた取組成果である K P I 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（K P I）」として、平成 29 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。

これからも、さらなる「お客様本位の業務運営」の実現に向け、その取組状況や取組成果等を定期的に公表するとともに、本方針や成果の見直しを行い、継続的な改善に取り組んでまいります。

記

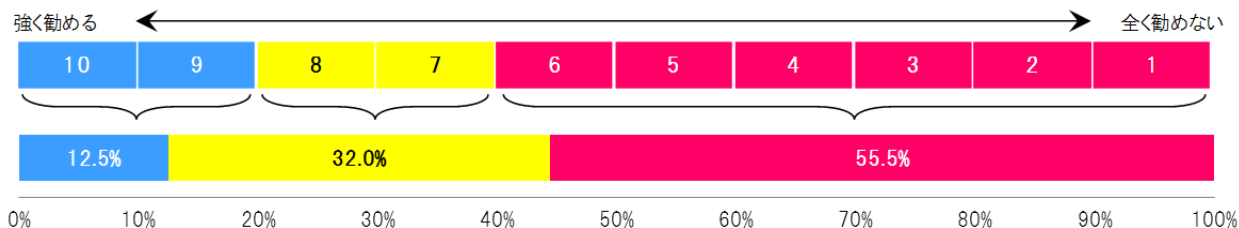
### お客様の「当社に対する満足度」を向上させるために

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。

今後は、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。

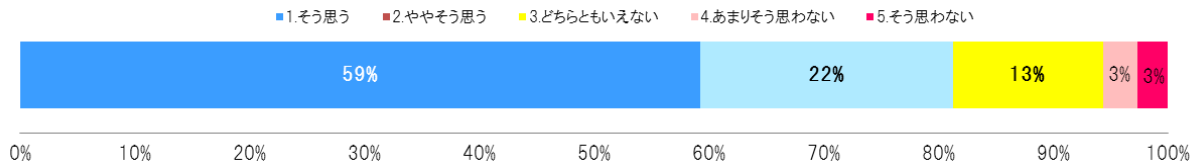
### 1 ご親戚やご友人の方から、「証券取引をしたい」と相談を受けたとき、高木証券を勧めますか？

この質問に対し、「10（強く勧める）」～「1（全く勧めない）」の 10 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」～「1」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。

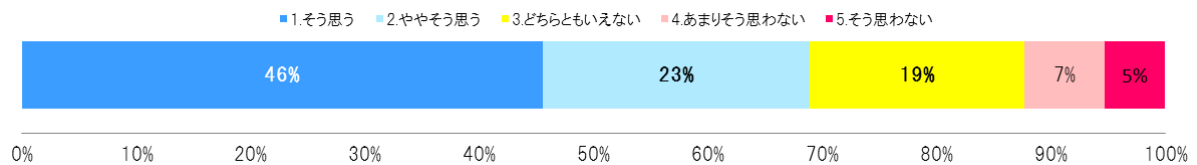


本件に関するお問い合わせは、高木証券株式会社 総合企画部（広報担当） 03-3281-3236 までお願いいたします。

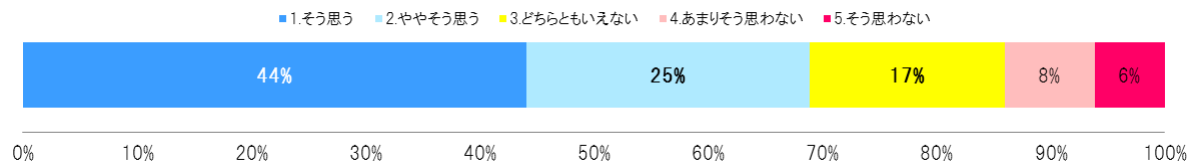
## 2 当社の営業員の接客態度やマナー（言葉遣い、話し方、声の大きさ）は適当ですか？



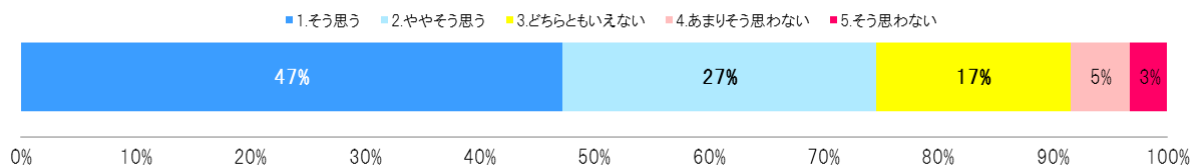
## 3 当社の営業員からの連絡方法（電話や訪問等）やその頻度は適当ですか？



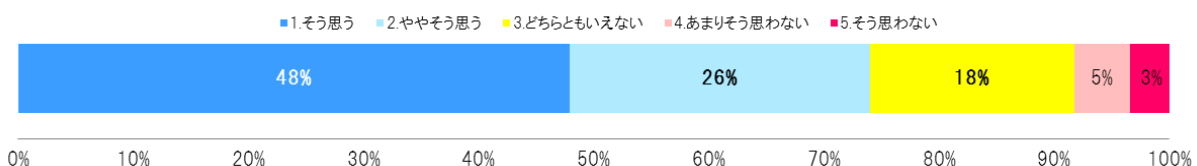
## 4 当社の営業員は、お客様の投資方針や資金性格を理解した上で、情報提供や提案をしていますか？



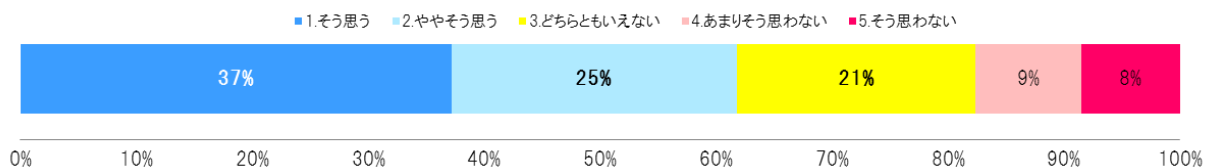
## 5 当社の営業員は、お客様が納得するような知識を持っていますか？



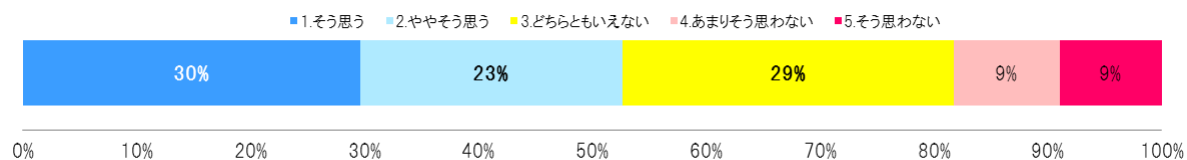
## 6 当社の営業員は、専門用語を使いすぎず、分かりやすく説明していますか？



## 7 当社の営業員から、お客様の保有商品に関するフォローはありますか？



## 8 当社の営業員が変更となった際、担当者間であなたに関する情報は十分に引き継がれていましたか？



以 上