



平成 25 年 1 月 15 日

各 位

東京都千代田区麹町一丁目 4 番地
松井証券株式会社
代表取締役社長 松井 道夫
(東証・大証第一部：8628)

JCSI 調査における証券業界第 1 位の評価獲得について
～2012 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 調査で 2 年連続最高評価～

松井証券は、平成 25 年 1 月 11 日、サービス産業生産性協議会より発表された 2012 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index)調査結果において、証券業界で第 1 位の評価を 2 年連続で獲得しました。

松井証券は、スマートフォン対応や取引ツールの拡充、取引制度改正にいち早く対応するなど、お客様に支持されるサービスを追求した結果、今回の評価に繋がったものと考えております。今回の調査では、前年度より顧客満足度が向上し、2 年連続で顧客満足度業界第 1 位となりました。

JCSI は、サービス産業生産性協議会が開発した指数で、2009 年度から発表が行われています。各企業の提供するサービスを利用者が「全業界共通の質問」で評価し、それらを指数化しているため、業界横断的な比較・分析を可能にしていることが特徴です。

松井証券は、今回の評価に満足することなく、今後もお客様の顧客満足向上に資するサービスの提供、サポート体制の構築に努めてまいります。

2012 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第 3 回調査結果発表

以上

【JCSI で指数化する 6 項目】

顧客期待： サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている印象や期待・予想
知覚品質： 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価
知覚価値： 受けたサービスの品質と価格を対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス
顧客満足： 利用して感じた満足の度合い
クチコミ： 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうか
ロイヤルティ： 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの利用意向

<金融商品取引法に係る表示>

松井証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長 (金商) 第 164 号
加入協会名 日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会

【お客様からのお問い合わせ先】

口座開設サポート (平日 08:30～17:00)
0120-021-906 (03-5216-0617)

【報道関係からのお問い合わせ先】

常務取締役 和里田 聡
03-5216-8650

大正7年創業以来、昔も今も個人のお客様とともに