平成 30 年 4 月 6 日

各　位

会社名 株式会社大和証券グループ本社
代表者名　　執行役社長　中田 誠司
（コード番号 8601 東証・名証（第 1 部））

本日、大和証券株式会社よりプレスリリース「クオリティ No.1 の実現に向けた NPS®※（ネット・プロモーター・スコア）の導入について」を発表いたしましたので、ご報告申し上げます。

以　上

2018年4月6日

各　位

大和証券株式会社

クオリティNo.1の実現に向けたNPS®※（ネット・プロモーター・スコア）の導入について

大和証券では、「お客様第一の業務運営」に向けた取組みの一環として、昨年度より、お客様に最も近い営業店が主体となるボトムアップによる営業推進体制を導入いたしました。

今後、お客様第一の流れを更に加速させ、徹底的なお客様目線での業務運営へ進化してクオリティ No.1 を実現すべく、2018 年度よりお客様満足度を計測する指標として、NPS を導入し、経営の最重要指標の一つとして位置づけ、営業体制の大々的な改革に取組んでまいります。

これに伴い、お客様満足度・NPS 向上の最高責任者として「CCO（Chief Customer Officer: 最高お客様満足度責任者)」を設置し、併せて、NPS 向上の取組みを全営業店へ普及し、お客様目線に立脚した営業体制の構築を促進する組織として「リテールビジネス改革室」を新設しました。

「CCO」及び「リテールビジネス改革室」を中心に全社が一丸となって営業体制の改革を断行し、お客様目線を従業員の意識にしっかりと根付かせて企業文化として育み、お客様満足度・NPS の継続的な向上につとめてまいります。

※NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標

以　上

お問い合わせ先：
大和証券グループ本社 広報部 鈴木・青山・大橋・桑原・上岡（Tel.03-5555-1165）