

从调查数据看期货公司品牌形象及服务

为了解期货市场参与者对期货公司品牌形象及服务的意见，我中心开展了 2015 年度第一次投资者调查。本次调查从 2015 年 3 月 11 日开始，为期一周，共收集问卷 3664 份，对数据进行预处理后，采用 2819 份问卷进行统计分析。

调查报告除对被访者数据进行分析，还从客户权益方面对期货公司品牌形象及服务进行统计与分析。将全体被访者按权益量划分为低权益被访者（权益为 5 万以下）、一般权益被访者（权益在 5 万至 1000 万）及高权益被访者（权益 1000 万以上）三类进行分析。最终分析结论如下：

一、按被访者客户结构进行数据分析

（一）参与调查的全体被访者中，年龄以 30-40 岁居多，占比近四成。

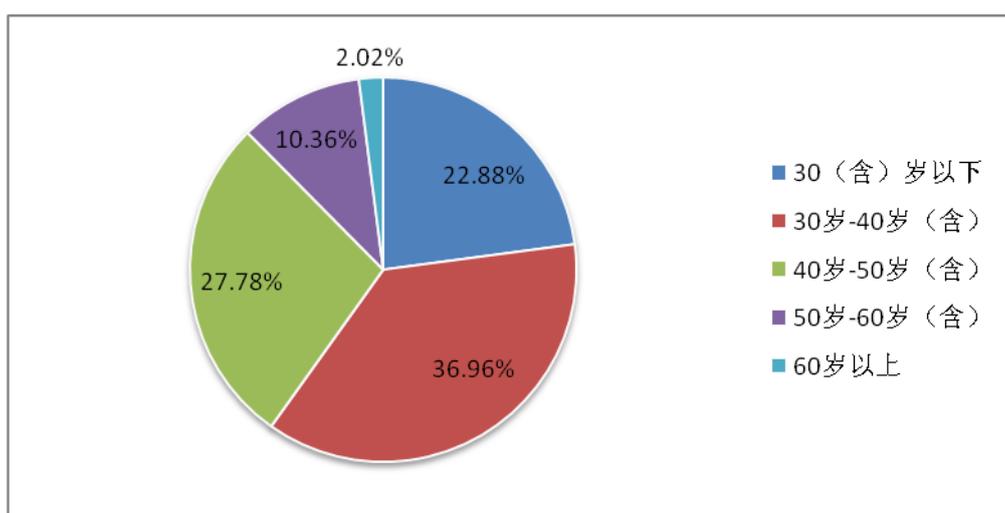


图1 全体被访者年龄段调查

调查结果显示，参与本次调查的全体被访者中，30 岁至

40岁（含）的被访者最多，占36.96%，这个年龄段也是参与期货市场的主要力量；30（含）岁以下的占22.88%；40岁至50岁（含）占27.78%；50岁至60岁（含）占10.36%；60岁以上占2.02%。

（二）有七成以上被访者最为关心手续费问题。

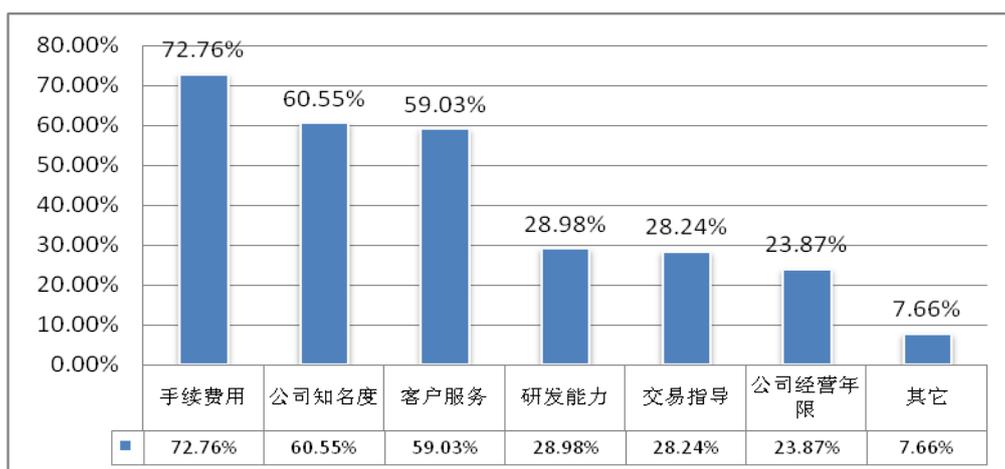


图2 被访者选择期货公司考虑的主要因素调查

从被访者选择期货公司考虑的主要因素看，手续费、公司知名度和客户服务等与投资者切身利益密切相关的因素受到重点关注，占比分别为72.76%、60.55%和59.03%；而研发实力、交易指导等体现公司研究能力与分析水平的因素较少受到重视，占比分别为28.98%和28.24%；选择公司经营年限的被访者有23.87%；另外还有7.66%的被访者选择其它，例如：保证金比例问题、服务器速度问题以及交易通道稳定性问题等。

（三）五成以上被访者最想得到期货公司提供的知识培训。

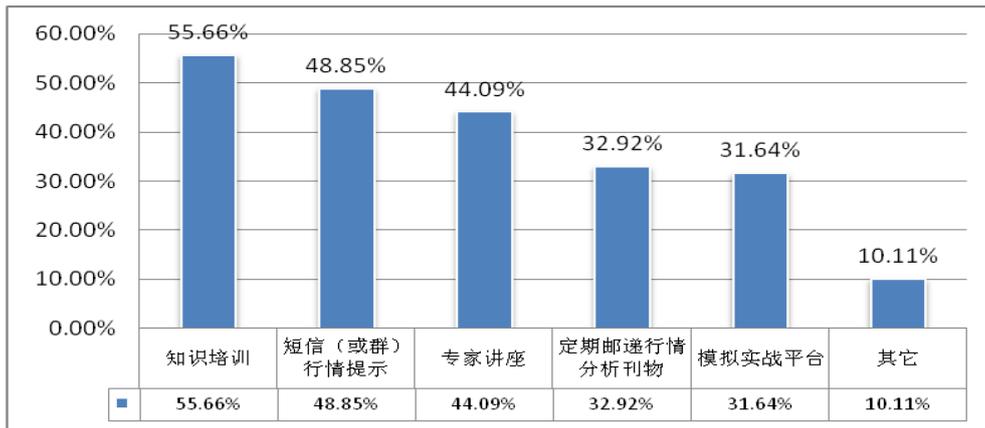


图3 最希望期货公司提供服务调查

从全体被访者数据来看，选择最希望期货公司提供知识培训的被访者有 55.66%；选择短信（或群）行情提示或专家讲座的被访者有 48.85%和 44.09%；还有 32.92%和 31.64%的被访者选择定期邮递行情分析刊物和模拟实战平台；另外选择其它的被访者有 10.11%，主要有：电子邮箱服务、手续费优惠以及建立期户群等。在信息化高速发展时期，广大投资者除希望获得行情提示和投资建议外，更希望通过改变自身的分析能力和研究水平来获取期货知识，提高自身能力。

（四）五成以上被访者选择“套期保值业务使我不再担心价格风险”。

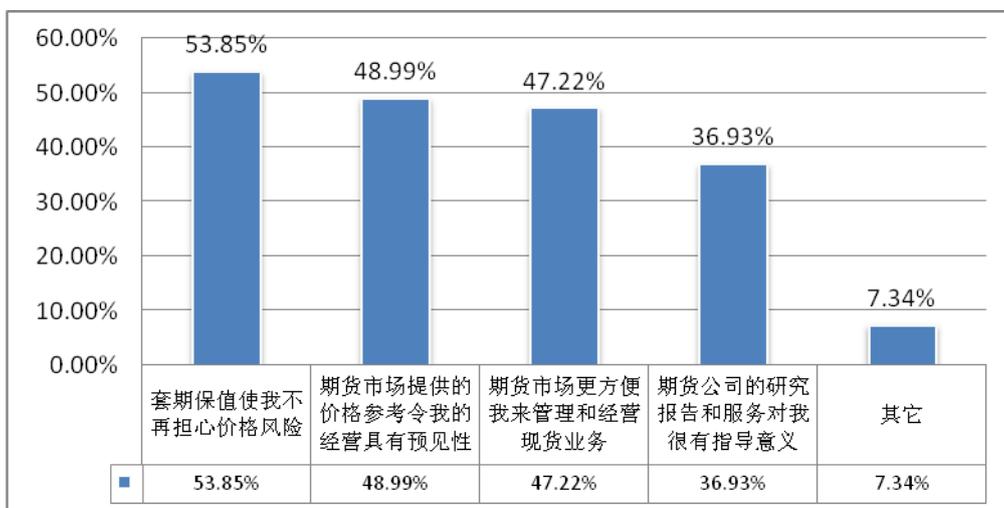


图4 期货市场提供的最大帮助调查

假设被访者以法人客户参与期货市场，有 53.85%的结算单被访者认为“套期保值使我不再担心价格风险”，选择“期货市场提供的价格参考令我的经营具有预见性”和“期货市场更方便我来管理和经营现货业务”的被访者分别有 48.99%和 47.22%；还有 36.93%的被访者选择“期货公司的研究报告和服务对我很有指导意义”；选择其它的被访者有 7.34%，包括：可以有投资渠道、培养良好的性格以及如何防范资金风险等。

（五）六成以上被访者认为“期货公司的专业化、个性化服务能力有待提高”。

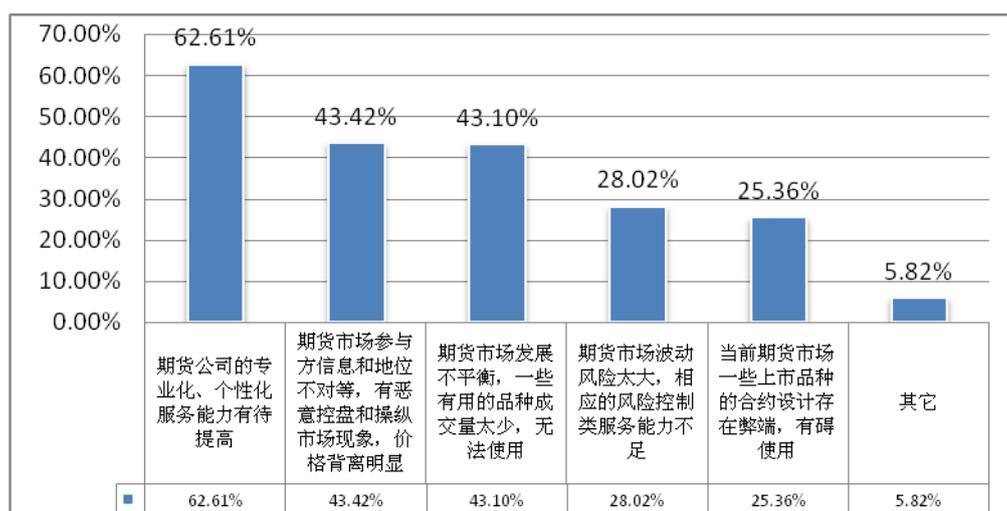


图 5 期货市场服务实体产业调查

从被访者数据来看，在期货市场服务实体产业方面，62.61%的被访者最关注的问题是期货公司的专业化、个性化问题；有 43.42%和 43.10%的被访者选择“期货市场参与方信息和地位不对等，有恶意控盘和操控市场现象，价格背离明显”和“期货市场发展不平衡，一些有用的品种成交量太少，无法使用”；认为期货市场波动风险太大，相应的风险控制类服务能力不足的被访者有 28.02%；认为当前期货市场

一些上市品种的合约设计存在弊端，有碍使用的被访者有 25.36%；另外还有 5.82% 的被访者选择其它，主要包括：保证金太高手续费也太高、股指保证金过大以及有的合约流动性不足等。

二、按被访者客户权益进行具体分析

(一) 1000 万以上的高权益被访者对客户服务的关注度远高于其他两类被访者。

通过对比，不同权益被访者在对待最希望期货公司提供的服务上差异较明显，高权益被访者显然更加关注期货公司的客户服务水平，表明高权益被访者希望得到相对更高品质的客户服务。

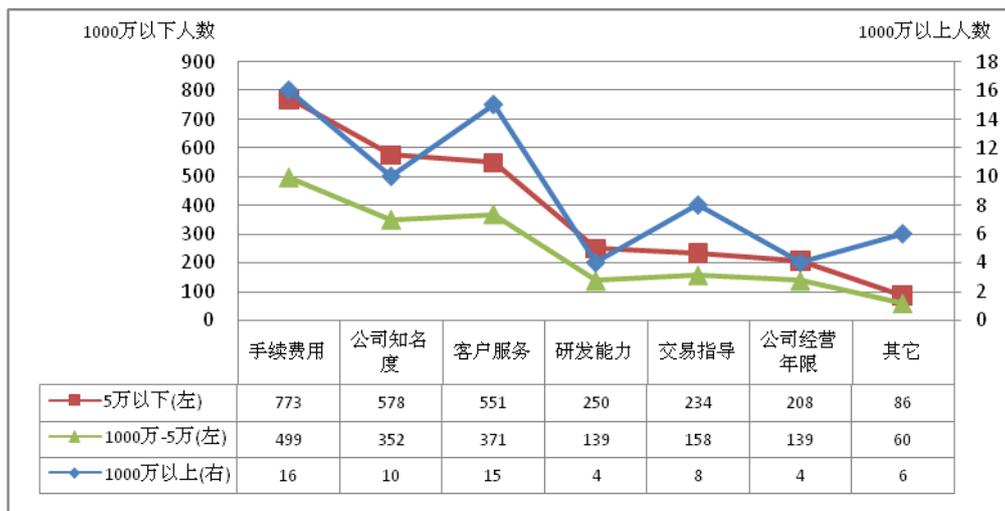


图 6 最希望期货公司提供服务调查（分权益被访者）

(二) 1000 万以上的高权益被访者对专家讲座的需求远高于其他两类被访者。

高权益投资者掌握资金数量庞大，对风险控制的要求很高，其更希望获得业内专家对于市场与行情的看法。相对而言，其他两类分权益被访者则更注重短信（或群）行情提示、定期邮递行情分析刊物及知识培训等手段。

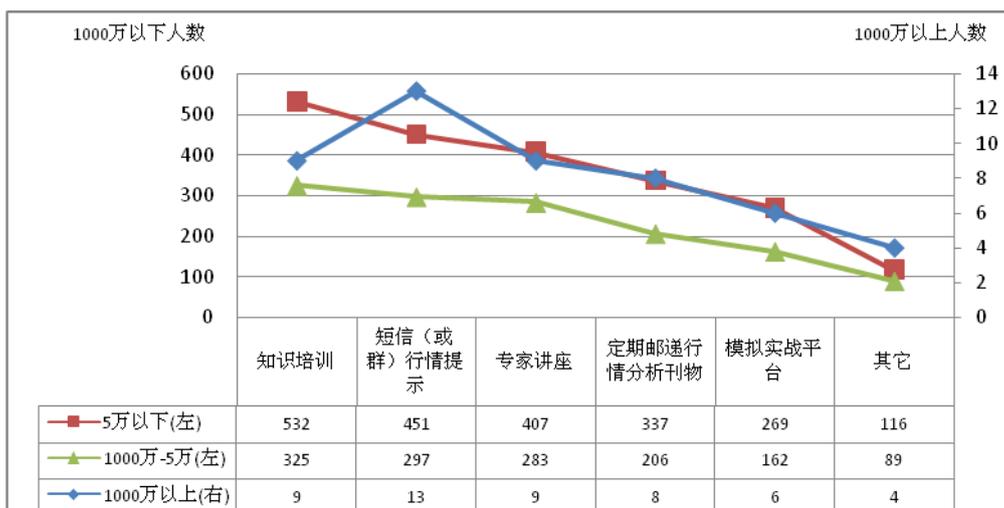


图7 最希望期货公司提供服务调查（分权益被访者）

（三）假设自己以法人客户身份参与期货市场，不同权益的被访者调查数据趋势基本一致。

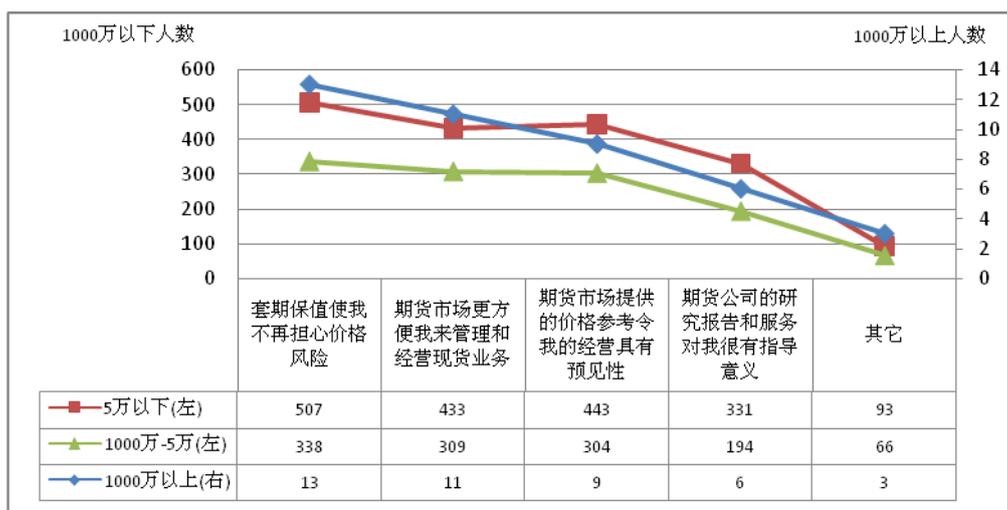


图8 期货市场提供的最大帮助调查（分权益被访者）

除去高权益被访者对“期货市场更方便我来管理和经营现货业务”的认同微高于其他被访者外，不同权益被访者的调查数据走势是趋于一致的。即不同权益被访者都认为“套期保值使我不再担心价格风险”是期货市场为法人客户带来的最大帮助。

（四）不同权益被访者对期货市场服务实体产业的调查数据趋势基本一致。

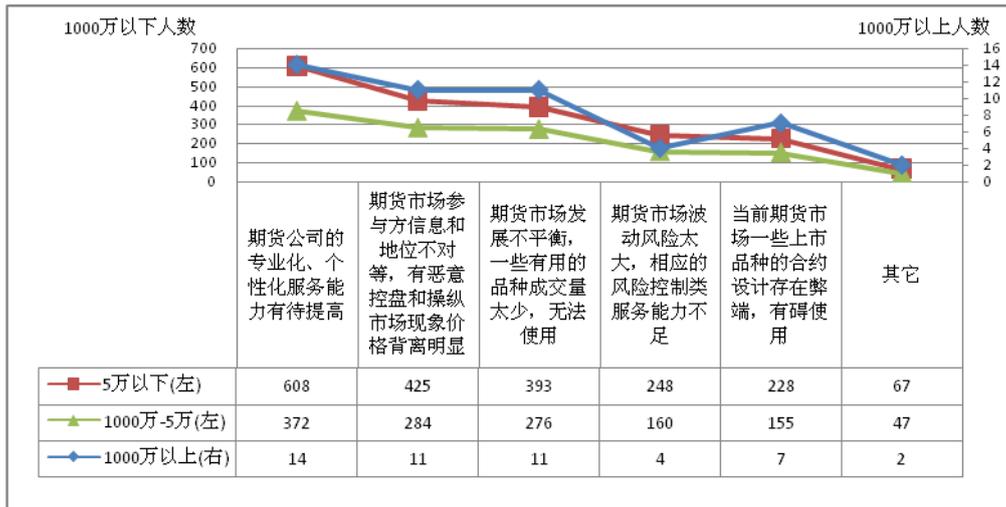


图9 期货市场服务实体产业方面调查（分权益被访者）

不同权益被访者对期货市场服务实体产业的看法基本一致，都认为当前期货市场面临的最为重要的问题是“期货公司的专业化、个性化服务能力有待提高”，不同权益被访者都迫切希望期货公司能尽快改善自身服务水平，满足投资者需求。