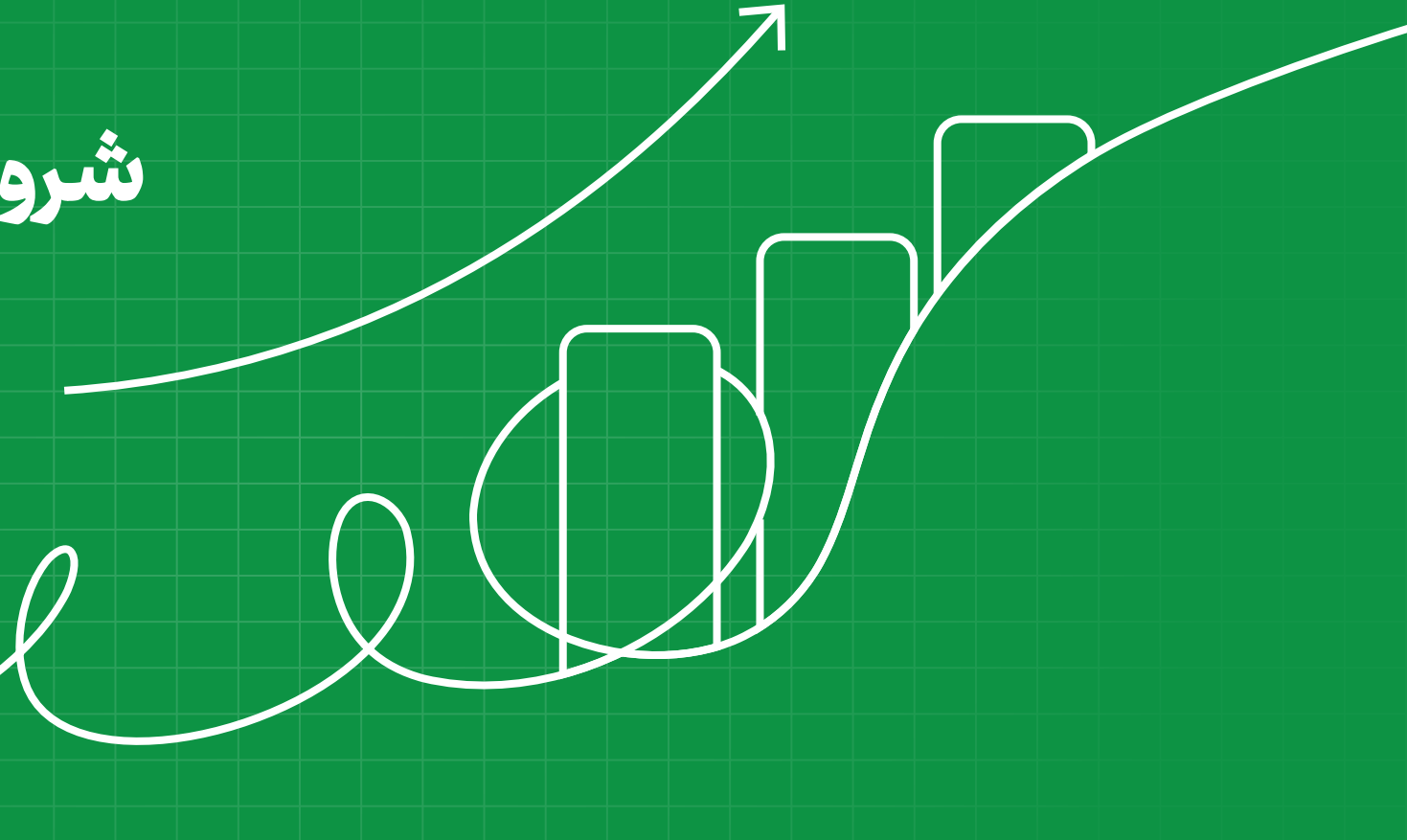


شروع یتہ سفر پر ماجرا



شرکت اطلاع رسانی و آموزش بورس
وابسته به سازمان بورس و اوراق بهادار

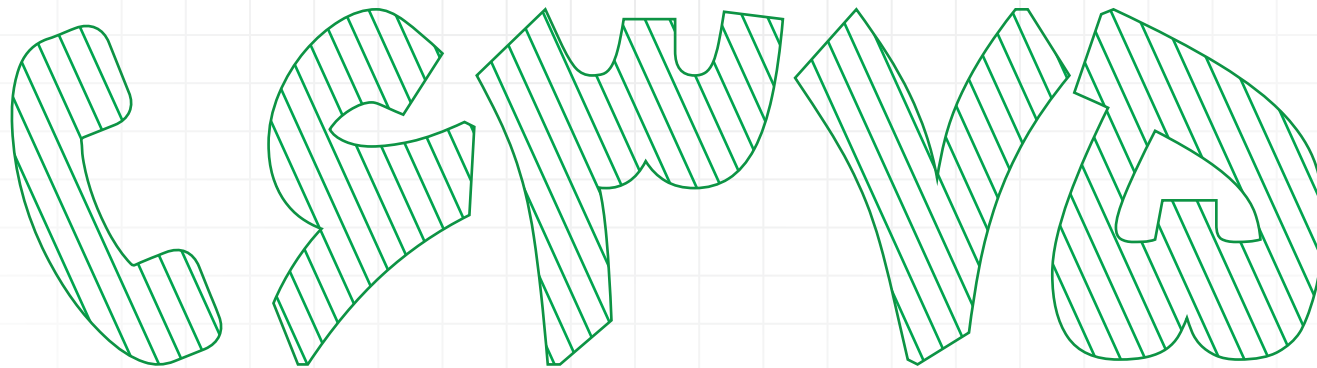


مقدمه گزارش

بازار سرمایه به عنوان یکی از بخش‌های پیچیده اقتصادی، نیازمند آگاهی و مهارت‌های خاص برای ورود و فعالیت است. در این گزارش قصد داریم تصویر کوچکی از مشتریان مرکز ارتباط بازار سرمایه ارائه دهیم و ویژگی‌های مختلف آنها را از جوانان تا بازنشسته‌ها، بررسی کنیم. هدف این گزارش این است که به عنوان ابزار تصمیم‌گیری بتوانیم، رفتار مشتریان را بهتر درک کرده و خدمات کاربردی‌تری را به آنها ارائه دهیم.

مرکز ارتباط بازار سرمایه

مرکز ارتباط بازار سرمایه با شماره ۶۳۷۵ از دی‌ماه ۱۳۹۲ به منظور ارتقای پاسخگویی به سرمایه‌گذاران و تسهیل ارتباط بین ارکان بازار سرمایه و ذی‌نفعان ایجاد شد. **کارشناسان مرکز به سؤالات بازار، ثبت شکایات و آموزش اصول سرمایه‌گذاری پاسخ می‌دهند.**



چرا باید این گزارش را خواند؟



گزارشی از دل تماس ها!

این گزارش حاصل **گفت و گو با ۱۶۰۰** نفر از مشتریانی است که با **شماره ۶۳۷۵** تماس گرفته اند، که نشان می دهد حتی از طریق تلفن هم می توان اطلاعات مفید و جالبی به دست آورد.

تحلیل برای رشد!

این گزارش کمک می‌کند تا **تصمیمات بهتری بگیریم و خدمات با کیفیت‌تری** به مشتریان ارائه دهیم.





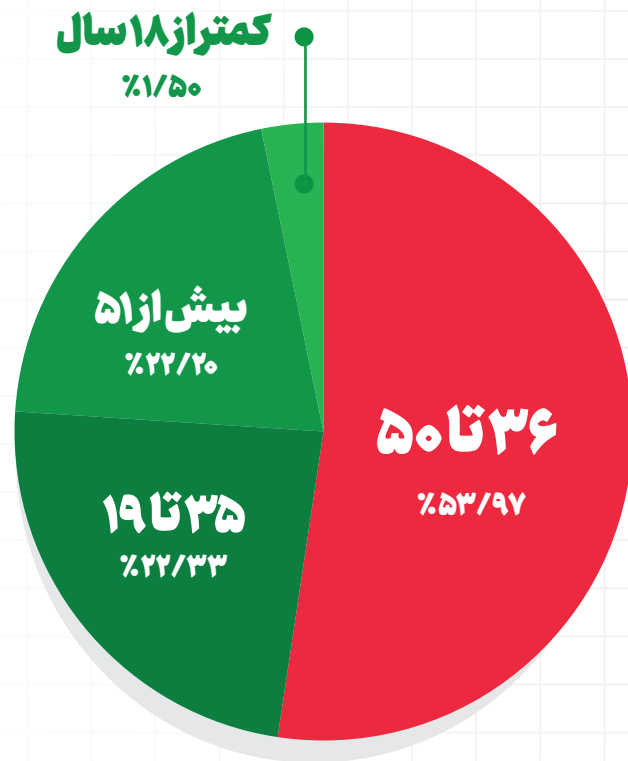
شناخت بهتر مشتریان!

هدف اصلی این گزارش این است که ببینیم مشتریان مرکز ارتباط در بازار سرمایه به چه صورت رفتار می کنند و چگونه می شود، حالشان را بهتر کرد.



ما جراحی‌جوی آماری!

این گزارش مانند یک کشف جدید در زمینه مشتریان مرکز ارتباط بازار سرمایه است که می‌تواند اطلاعات جالبی را روشن کند.



سن و سرمایه‌گذاری!

بیشترین مشتریان در بازه سنی ۳۶ تا ۵۰ سال قرار دارند؛ به نظر می‌رسد این گروه، سرمایه‌گذاری را جذاب‌ترین انتخاب در این بازه زمانی زندگی‌شان می‌دانند. در مقابل، گروه زیر ۱۸ سال سهم کمی از این بازار دارند، شاید به این دلیل که هنوز با دنیای سرمایه‌گذاری آشنا نشده‌اند.



تفاوت‌های جنسیتی در بازار سرمایه!

**۸۸٪ از مشتریان مرد هستند
و تنها ۱۱.۵٪ از تماس گیرندگان زنان هستند.**

این آمار نشان می‌دهد که مردان خیلی پیگیرتر
از زنان برای دریافت اطلاعات و طرح سوال‌های
خود از مرکز ارتباط هستند.

محل سکونت مشتریان!

استان های **تهران، خراسان رضوی، اصفهان، مازندران و البرز** بیشترین تماس ها را دارند. این نشان دهنده تمرکز اقتصادی در این مناطق است.





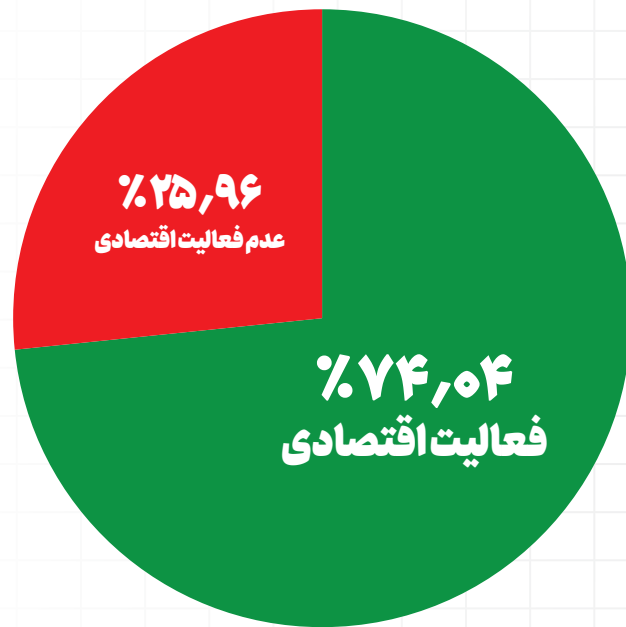
تحصیلات در اوج!

۷۰٪ از مشتریان مدرک لیسانس یا بالاتر دارند.
این موضوع نشان می‌دهد که افراد تحصیل کرده
رغبت بیشتری برای کسب اطلاعات از مرکز ارتباط
بازار سرمایه دارند.

شغل‌های متنوع؛ نیازای متنوع!

بیشترین مشتریان از مشاغل آزاد و کارمندان دولتی و خصوصی هستند. با این حال،
سربازها و دانشجویان هم در این بازار حضور دارند، حتی اگر کم‌تر دیده شوند.



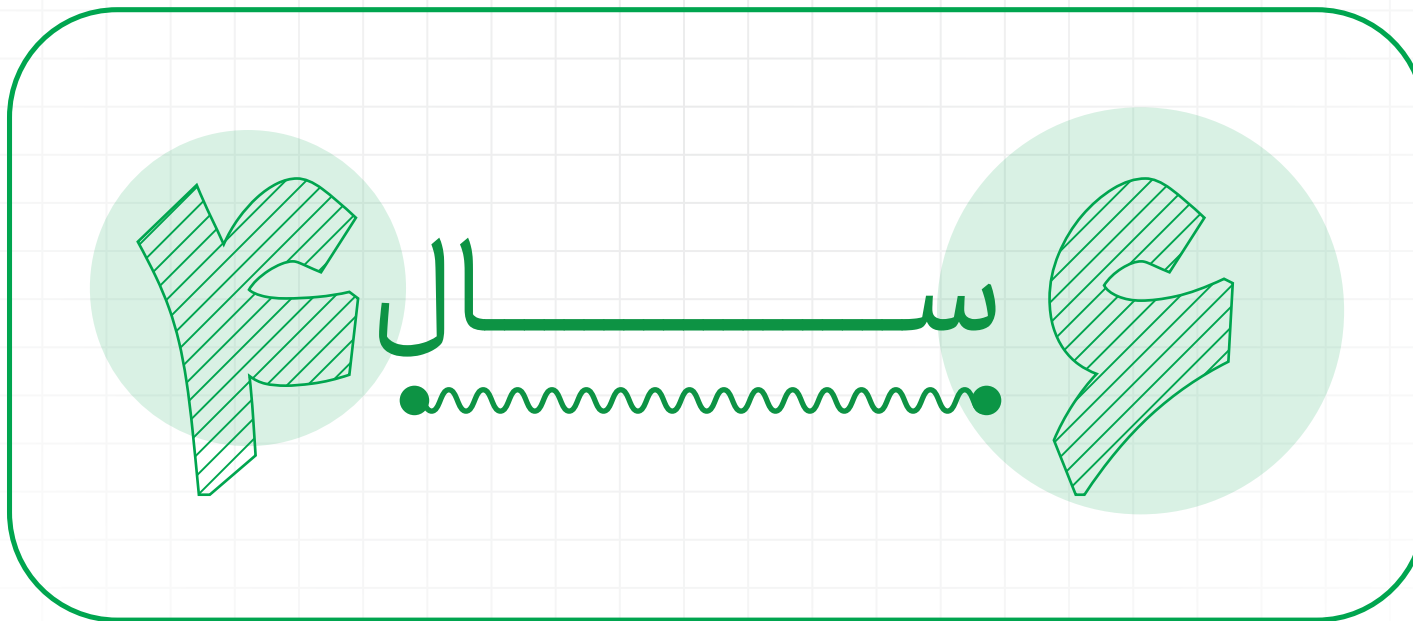


ورود به بازار سرمایه: فرصت‌های فعال و غایب‌ها

74% از مشتریان به طور فعال در حوزه‌های اقتصادی فعالیت دارند، ولی **26%** هنوز به این بازار وارد نشده‌اند. ظاهراً این دسته هنوز منتظر فرصتی مناسب برای شروع فعالیت اقتصادی هستند.

رکوردداران سابقه در بازار!

بیشترین تماس گیرندگان مرکز، مشتریان با سابقه فعالیت ۴ تا ۶ سال در بازار هستند که حدود ۴۳٪ از کل مشتریان مرکز را تشکیل می‌دهند.



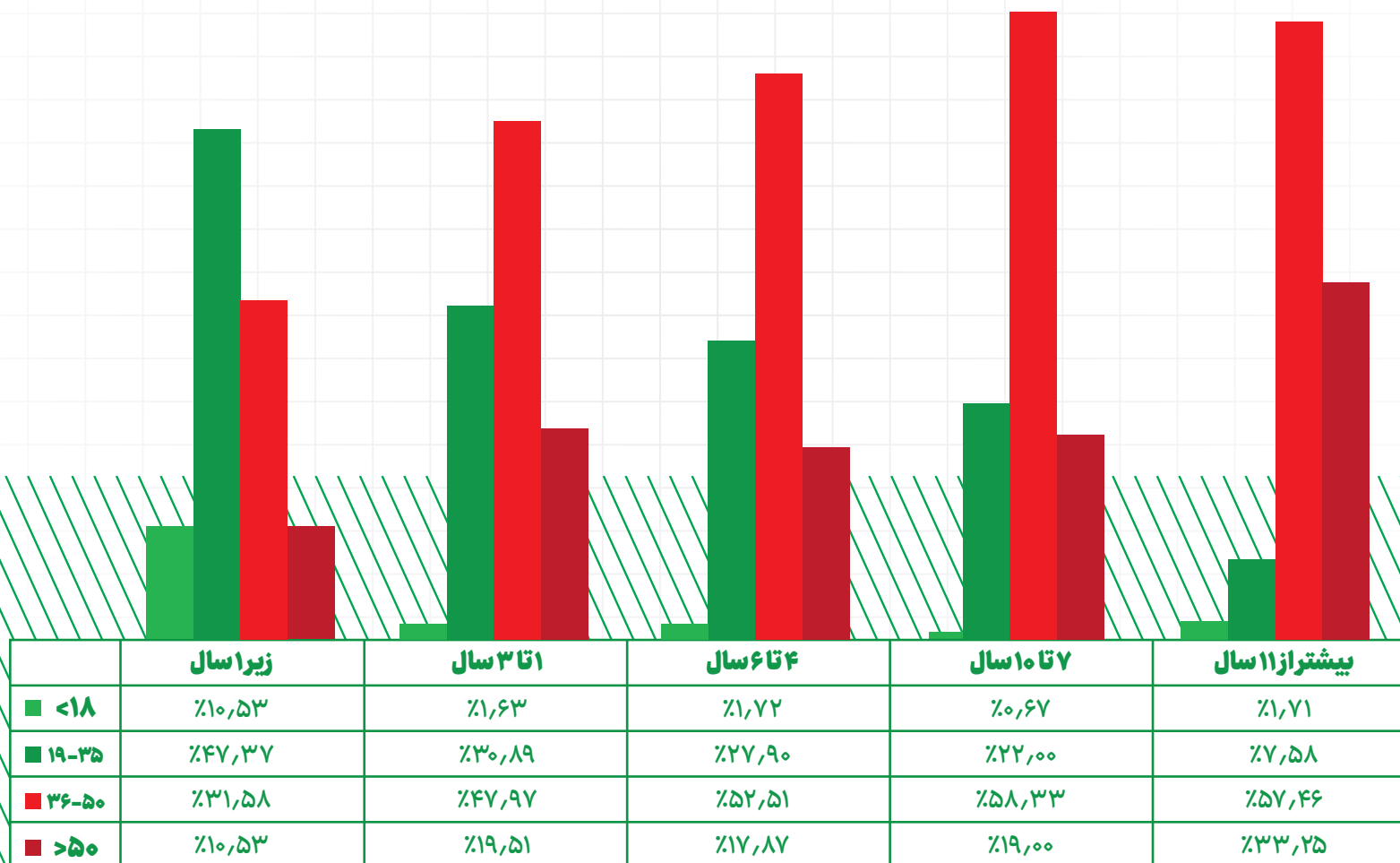


ارتباط تجربه با مدرک!

مشتریانی که سابقه فعالیت ۴ تا ۶ سال در بازار دارند، بیشتر دارای مدرک لیسانس و فوق لیسانس هستند. این نشان می‌دهد که ترکیب تجربه و تحصیلات در پیگیری برای کسب اطلاعات بیشتر و تلاش برای موفقیت در بازار، تأثیر زیادی دارد.

سن و سابقه!

در میان مشتریان مرکز ارتباط، در گروه سنی ۱۹ تا ۳۵ سال، افراد با سابقه کمتر از یک سال، بیشترین تعداد را دارند. اما در گروه‌های سنی بالاتر، معمولاً افراد سابقه بیشتری دارند.



شغل و سرمایه گذاری!

در میان تماس گیرندگان، افراد بازنشسته و
مشاغل آزاد، بیشترین سابقه در بازار سرمایه را دارند.
به نظر می رسد بازنشستگی فرصت پیگیری های بیشتری
به افراد می دهد.





شروع تازه!

این گزارش برای اولین بار اطلاعاتی از مشتریان مرکز ارتباط و شیوه‌های رفتاری آنها در بازار سرمایه جمع‌آوری کرده است.

این اطلاعات می‌تواند به تصمیم‌گیری‌های بهتر برای آینده کمک کند.



یک مرکز ارتباط متفاوت!

مرکز ارتباط مشتریان حالا مانند چشم و گوش سازمان عمل می‌کند و به رفع مشکلات و شنیده شدن صدای مشتریان کمک می‌کند. این گامی مهم به سمت ساخت ارتباطی مؤثرتر است.



حرکت به سوی آینده!

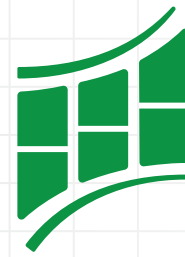
این گزارش فقط گام اول است.

مراحل بعدی می‌تواند تحلیل‌های

دقیق‌تر و استراتژی‌های کاربردی‌تری

برای بهبود وضعیت بازار سرمایه ارائه دهد.

شرکت اطلاع رسانی و آموزش بورس
وابسته به سازمان بورس و اوراق بهادار



بهمن ۱۴۰۳