



銀行はあなたの味方？「そう感じる」18.0%

金融機関に顧客が求めるのは「わかりやすさ」と「使いやすさ」

日経リサーチ「金融総合定点調査『金融 RADAR』特別調査 2017」の結果から

2017年8月28日

株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:三宅誠一)は生活者の金融行動・意識の実態を把握する「金融総合定点調査『金融 RADAR』特別調査 2017」を7月7日~11日に実施しました。今回は金融庁が公表した顧客本位の業務運営を実現するための明確な指針「フィデューシャリー・デューティー」や、金融機関の間でも対応が広がっているオムニチャンネルに関連して「金融サービスの対面・非対面のチャンネル選好」に関する設問を新たに追加。さらに、「FinTech」「マイナス金利」「キャッシング・カードローン」といったテーマについても質問しました。

調査は首都圏40キロ圏内の20~74歳の男女を対象にインターネットで実施、有効回答数は3004人です。

銀行・証券に求めるのは「手数料のわかりやすさ」「アプリなどの使いやすさ」

金融庁は2016年度の金融行政方針で「フィデューシャリー・デューティー(顧客本位の業務運営)」の強化を打ち出しました。これを受けて、各金融機関は顧客本位を徹底する「フィデューシャリー・デューティー宣言」として取り組み内容を公表しています。

では、顧客側は金融機関にどのようなことを求めているのでしょうか。「銀行」「信託銀行」「証券会社」「保険会社・保険代理店」の4業態について利用者に尋ねたところ、「手数料体系がわかりやすい」が銀行(33.0%)と信託銀行(19.5%)でトップとなり、証券会社でも2位(27.4%)になりました。金融庁は銀行窓口で販売する保険商品などの手数料開示を強く求めており、手数料に対する利用者の関心は高いようです。証券会社の1位は「オンライン取引やアプリケーションが使いやすい」(29.9%)で、銀行でも2位(28.5%)に入っています。20%以上の利用者があげたのはこの2項目だけでした。

保険会社のトップは「商品・サービスのデメリットも説明してくれる」(18.2%)で、信託銀行では2位(16.7%)、証券会社でも3位(15.3%)になっています。保険会社は「担当者を信頼できる」(17.1%)が2位。また、「金融機関のためではなく、あなたのためになる商品・サービスを提案してくれる」が銀行(14.7%)、信託銀行(15.4%)、保険会社(15.8%)の3業態で3位になりました。これらの結果から、利用者は「わかりやすさ」や「使いやすさ」に加え、顧客の立場に立った対応を金融機関に求めていること、保険会社の利用者は他の金融機関の利用者に比べ、担当者との関係を重視していることがわかります。

図表 1 顧客は金融機関に何を求めているか？

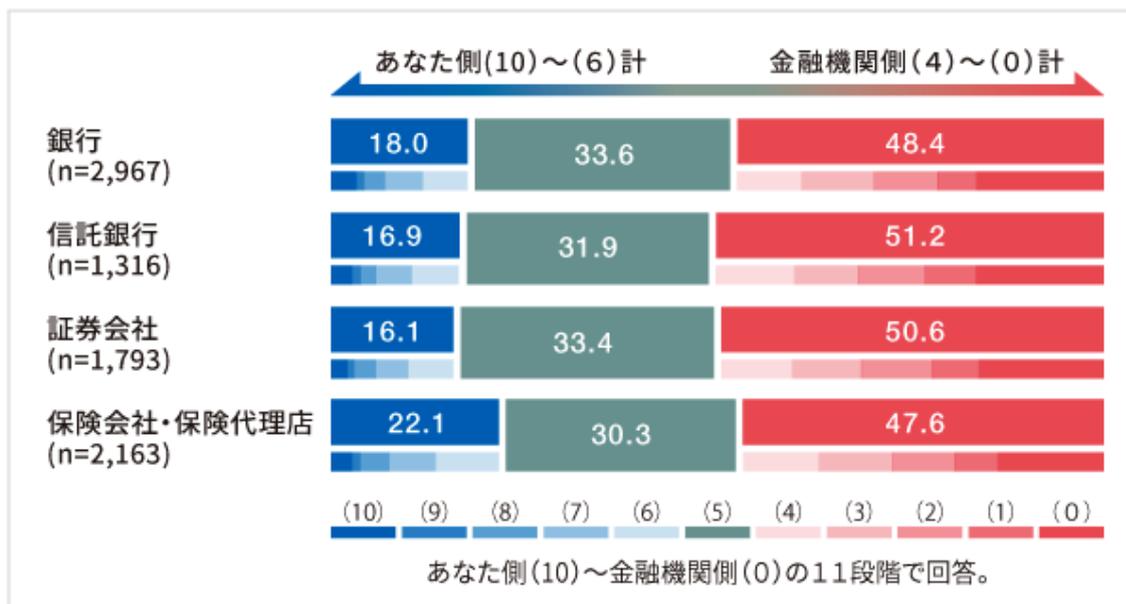
	新しい商品・サービスを提案してくれる	金融機関のためではなく、あなたのためになる商品・サービスを提案してくれる	商品・サービスのデメリットも説明してくれる	あなたの意向や契約目的を考慮してくれる	あなたのライフプランニングを支援してくれる	あなた自身に商品・サービスを選ばせてくれる	相談先として頼りになる	担当者を信頼できる	担当者との付き合いが長い	定期的に連絡をしてくれる	担当者の説明がわかりやすい	担当者の商品知識が豊富	手数料の体系がわかりやすい	オンライン取引やアプリケーションが使いやすい	利用していない・利用するつもりがないのでわからない	無回答
銀行 (n=2,380)	7.1	14.7 3位	12.9	8.3	4.5	11.5	8.7	11.4	3.3	4.7	10.3	8.9	33.0 1位	28.5 2位	0.0	6.7
信託銀行 (n=1,054)	5.5	15.4 3位	16.7 2位	9.1	6.9	9.8	9.5	11.9	2.9	4.4	10.7	11.7	19.5 1位	12.5	0.0	19.9
証券会社 (n=1,517)	7.6	14.4	15.3 3位	7.4	4.0	11.4	6.9	11.9	2.8	6.3	8.8	11.1	27.4 2位	29.9 1位	0.0	13.0
保険会社・保険代理店 (n=1,727)	5.9	15.8 3位	18.2 1位	12.4	9.4	10.6	9.6	17.1 2位	7.4	8.2	13.9	14.0	11.2	7.6	0.0	12.3

注) 3つまで選んで回答。各業態とも「利用していない・利用するつもりがないのでわからない」との回答者を除いて集計

「あなた側に立ってくれている」と感じる金融機関は2割前後

では、利用者は実際に現在利用している金融機関があなた側の立場に立ってくれていると感じているのでしょうか、それとも金融機関側の立場に立っていると感じているのでしょうか。前記の4業態の利用者に聞いたところ、あなた側に立ってくれていると感じる人の割合が最も高かったのは保険会社・保険代理店で、22.1%がそう感じていました。次いで銀行が18.0%、信託銀行が16.9%、証券会社が16.1%という順でした。性年代別でみると、男女とも20～30代であなた側に立ってくれているとの回答者の割合が他の年代より高い傾向がみられました。(割合は「利用したことがない」との回答を除いて算出)

図表 2 利用している金融機関やその社員の立場をどう感じるか？
あなた側に立っているか、金融機関側に立っているか



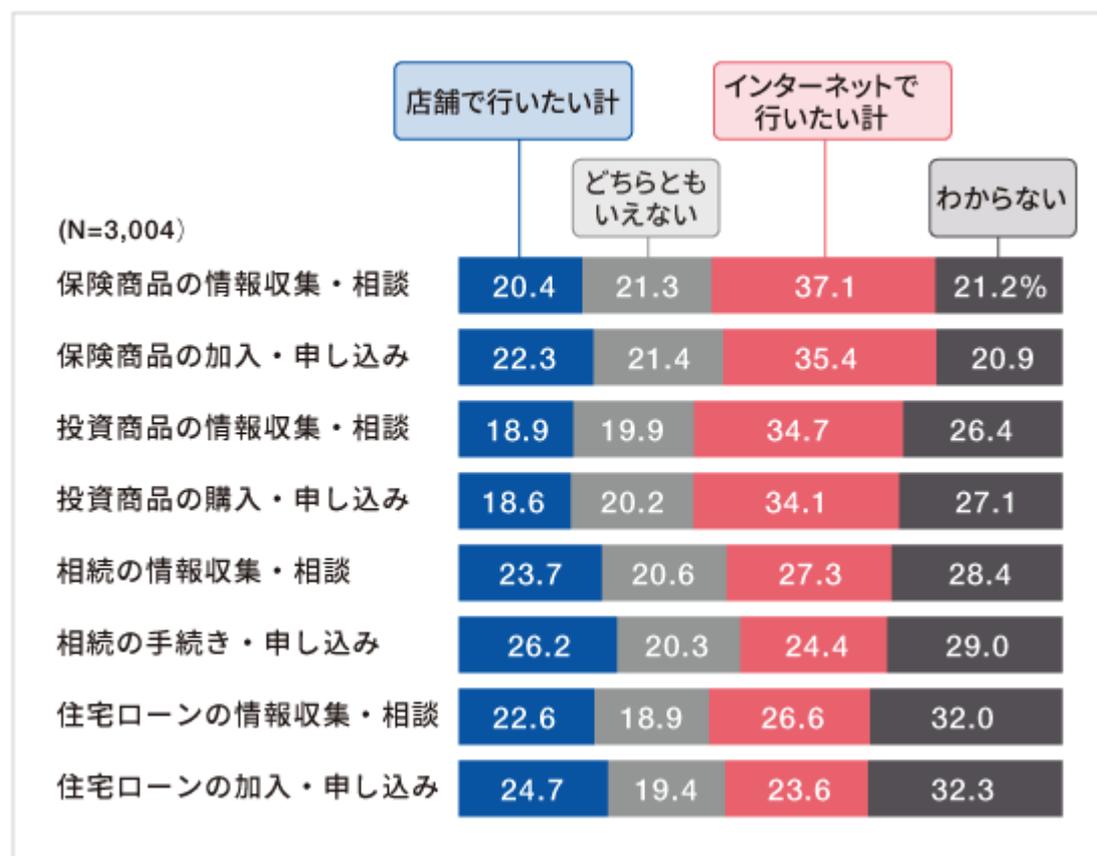
※小数点第2位を四捨五入しているため100%にならないことがあります。

保険・投資商品関連はネット派が多数、相続や住宅ローン関連は店頭派と拮抗

オムニチャネルの波は金融業界にも及んでいます。IT を活用した金融サービスも続々登場し、金融取引・手続きだけでなく、従来、店舗で担当者と対面して受けていた投資相談などが、ロボットアドバイザーやチャットボットを使って店舗に行かず、非対面で受けられるようになるなど、金融機関と顧客とのチャンネルは大きく変革しつつあります。

利用者はどんなサービスを店舗で担当者と対面で受けたいと考え、どんなサービスはパソコンやスマートフォンなどを使ってインターネット上で済ませたいと考えているのか、聞いてみました。8 つのサービスのうち、「インターネットで行いたい」上位 4 項目は保険商品および投資商品の情報収集・相談と加入・購入・申し込みが占め、各項目とも「店舗で行いたい」との回答を 15 ポイント前後上回りました。一方、相続および住宅ローンに関する 4 項目については店頭派とネット派が拮抗。「相続の手続き・申し込み」と「住宅ローンの加入・申し込み」は店頭派が、相続および住宅ローンの情報収集・相談はネット派がそれぞれ多数となりました。

図表 3 対面で受けたいサービス、非対面で済ませたいサービス
 担当者から金融機関の店舗で？PC やスマホを使いネットで？



「金融 RADAR」特別調査 2017 はこのほか、「貯蓄・金融資産の形成における各金融機関の貢献度」や「株や投資信託・ETF の情報収集や取引経路」、「株の購入・売却頻度」など家計の貯蓄・投資に対する直近の考え方を幅広く聞いています。また、生命保険や損害保険、クレジットカードの加入・利用実態、電子マネーやデビットカード、キャッシング・カードローンの利用状況、さらに、仮想通貨・暗号通貨やスマート決済、家計簿管理といった FinTech の認知度および利用・保有状況に関しても質問しています。詳しい調査内容などにつきましては、どうぞお気軽にお問い合わせください。

▼このニュースに関連するサービスの詳細はこちらをご覧ください。

https://www.nikkei-r.co.jp/service/industry/radar/?utm_source=prap&utm_medium=release&utm_campaign=radar

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 **日経リサーチ**

金融ソリューション担当 中谷、伊原、大西(直)

TEL: 0120-980-181 (9:00~17:30 ※土日祝を除く)

FAX: 03-5296-5110

弊社 HP お問い合わせフォーム

https://www.nikkei-r.co.jp/contact_radar/