

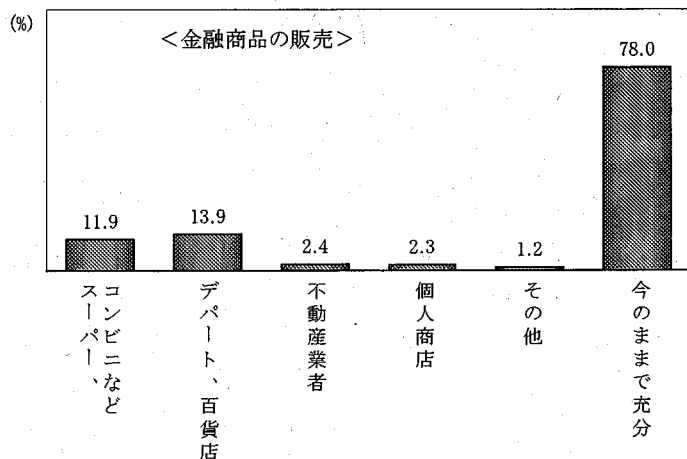
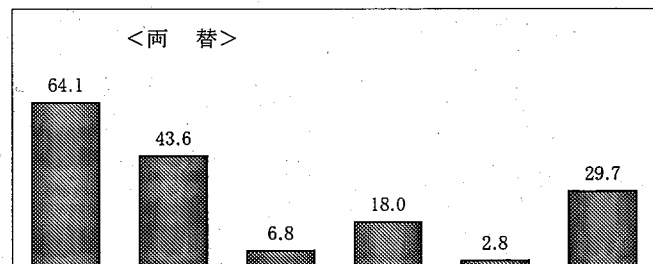
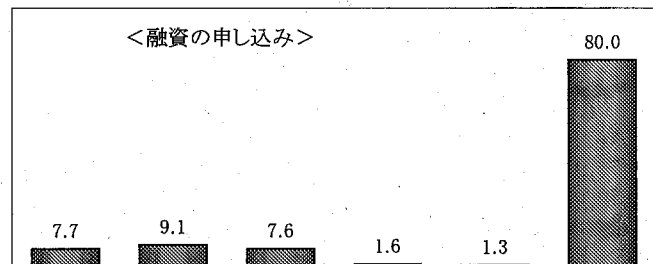
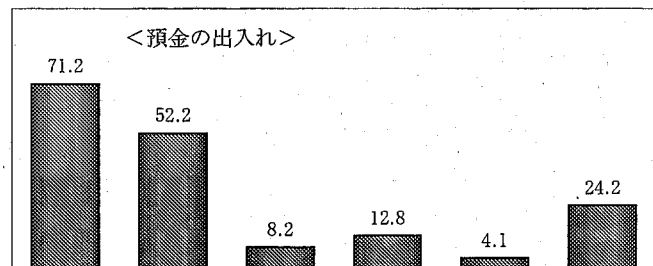
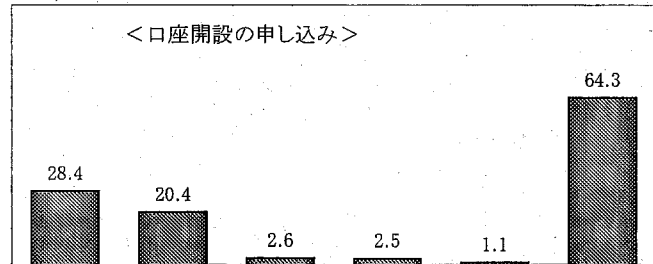
第3章 銀行のサービスについて

3.1 新業務委託について

預金の出し入れや両替を「スーパー・コンビニ」「デパート・百貨店」でできれば便利と考える人が多い。

- 銀行の業務委託先としてはいずれの業務に関しても「スーパー、コンビニなど」と「デパート、百貨店」のスコアが高い。特に「預金の出し入れ」と「両替」に関してのスコアは高くなっている。
- 一方、「融資の申し込み」「金融商品の販売」に関しては、8割が「今のままで充分」としており、業務委託のニーズは低い。
- 「口座開設の申し込み」については6割以上が「今のままで充分」としているが、「スーパー、コンビニなど」と「デパート、百貨店」を希望する人もそれぞれ2～3割程度みられる。

Q 平成18年4月から銀行がその業務の一部をデパートやコンビニなどに委託できるようになりました。次の(1)から(5)の取引をどのような場所でできれば便利だと思いますか。(各複数回答可)



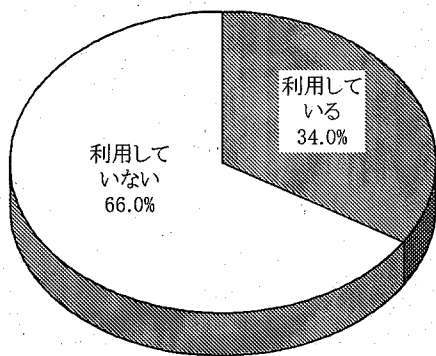
3.2 銀行の顧客優遇サービスについて

3.2.1 顧客優遇サービス利用有無

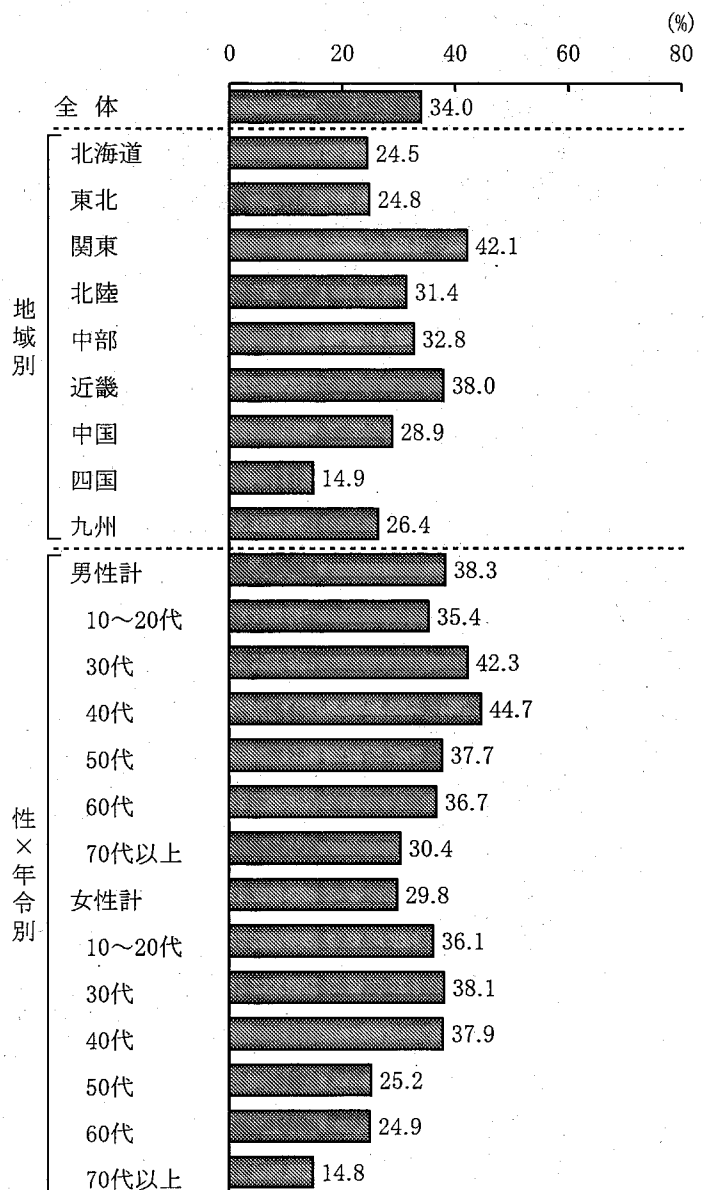
顧客優遇サービス利用者は34%。

- 銀行の顧客優遇サービスを「利用している」は34.0%である。

Q 銀行によっては、給与振込口座にしている・一定額以上の定期預金や投資信託残高があるなどの基準でATMの時間外手数料を無料にしたり、住宅ローンの金利を優遇したりするサービスを行っています。あなたは、そうしたサービスを実際に利用していますか。



<属性別優遇サービス利用率>

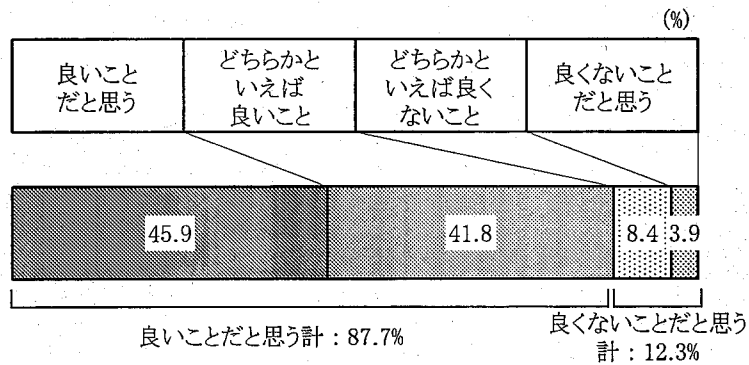


3. 2. 2 顧客優遇サービス評価

9割近くが、顧客優遇サービスは「良いことだと思う」と評価。

- 取引内容によって銀行が特典(優遇サービス)を付与することについては、「良いことだと思う」が45.9%、「どちらかといえば良いことだと思う」が41.8%であり、両者を併せると87.7%が「良いことだと思う」と評価している。

Q あなたは、銀行との取引内容によって、銀行が特典(優遇サービス)を付与することについて、どのように思われますか。



3.3 高齢者サービスの留意点

高齢者が困ることのトップは「ATM操作のわかりにくさ」。その他「説明書の文字が小さい」ことや「専門用語」などがあげられている。

- 高齢者が銀行取引で困ること(困ると思われること)をあげてもらったところ、「ATMの操作がわかりにくい」が66.6%で最も高い。次いで「説明書の文字が小さい」(60.4%)、「専門用語が多すぎる」(53.4%)があげられている。以下、「説明が早くてわかりにくい」(31.5%)、「施設がバリアフリーになっていない」(27.5%)の順である。
- なお、60代以上では「説明書の文字が小さい」が最も高い。

Q あなたは、高齢者の方が銀行取引で困ることは何だと思いますか。次の中からいくつでも結構ですでお知らせください。該当しないと思われる方は高齢者になったつもりでお答えください。(複数回答可)

