

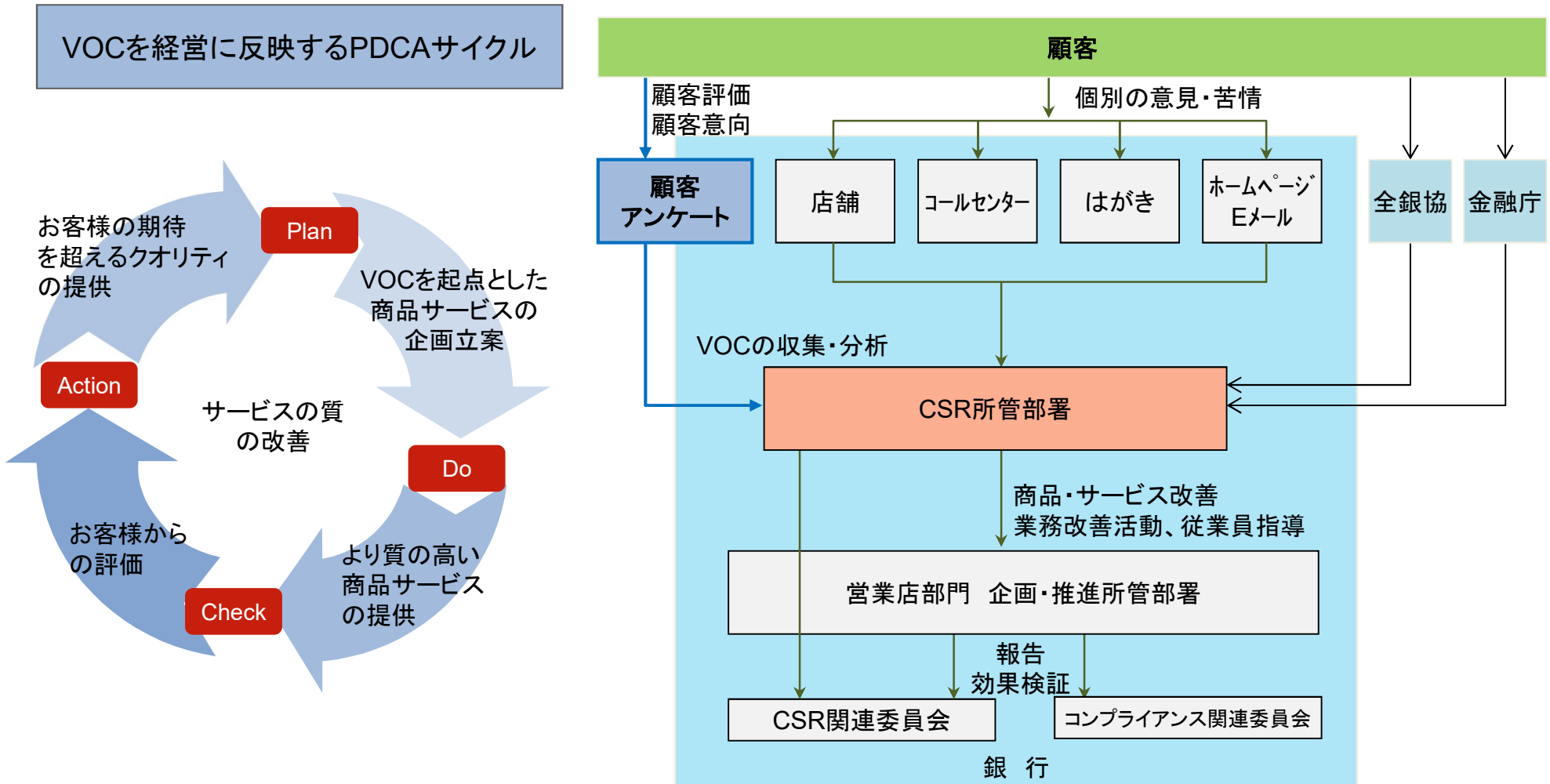
Discussion Purpose Only

アンケート調査を活用した 収益基盤強化に関する施策検討 支援コンサルティング

金融戦略室
【ご案内資料】

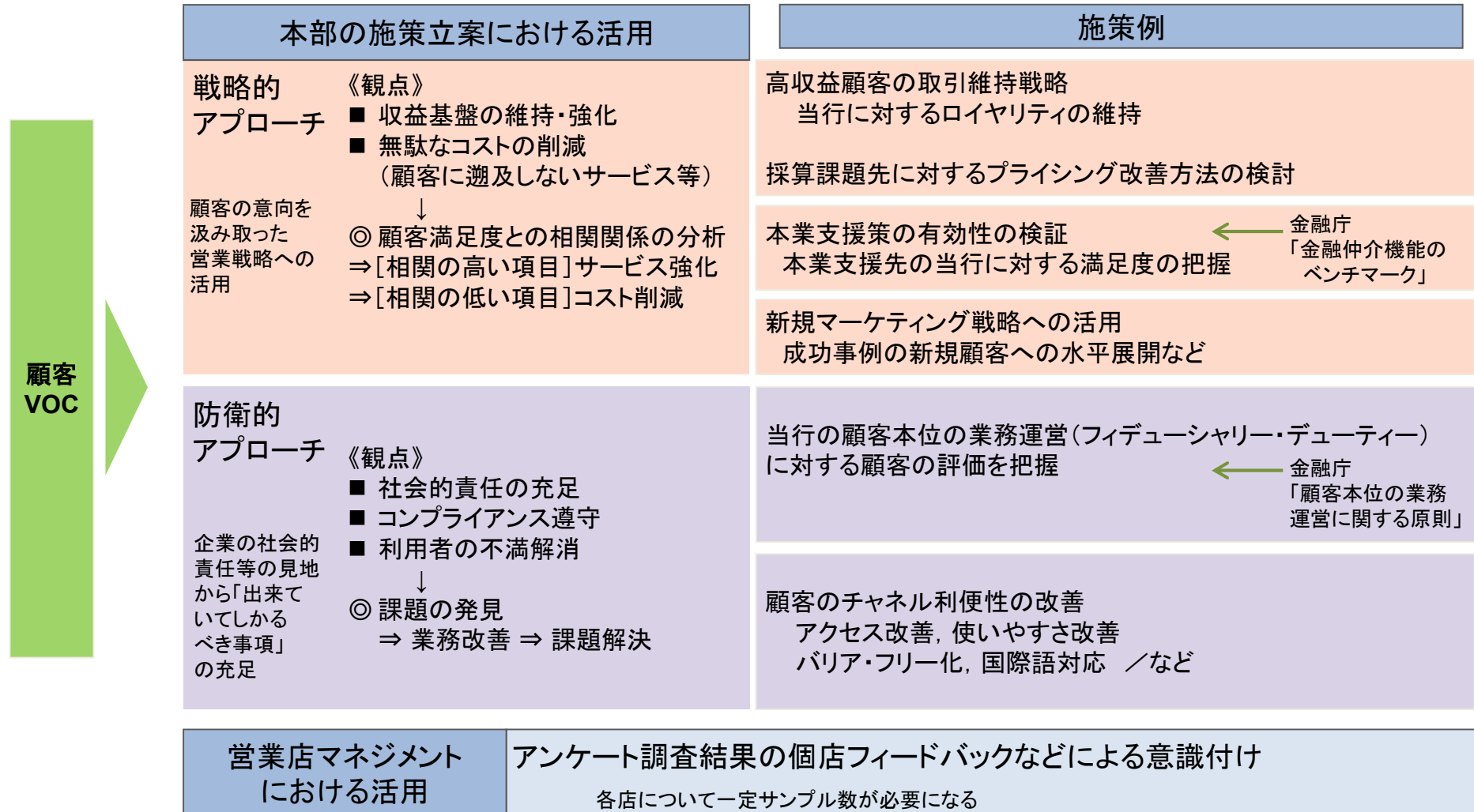
1. 銀行のVOCマネジメント態勢における顧客アンケート調査の位置づけ

- 顧客の声VOC (Voice Of Customer)を経営に反映させて、サービスの継続的改善に取り組むPDCAサイクルにおいて、「顧客アンケート調査」は、VOCを収集・分析する中核的な取り組みに位置付けられます。



2. 顧客アンケート調査の活用分野

■ 顧客アンケートは、活用分野を想定して、調査項目などを設計します。事業取引先アンケート調査の活用分野を例示します。

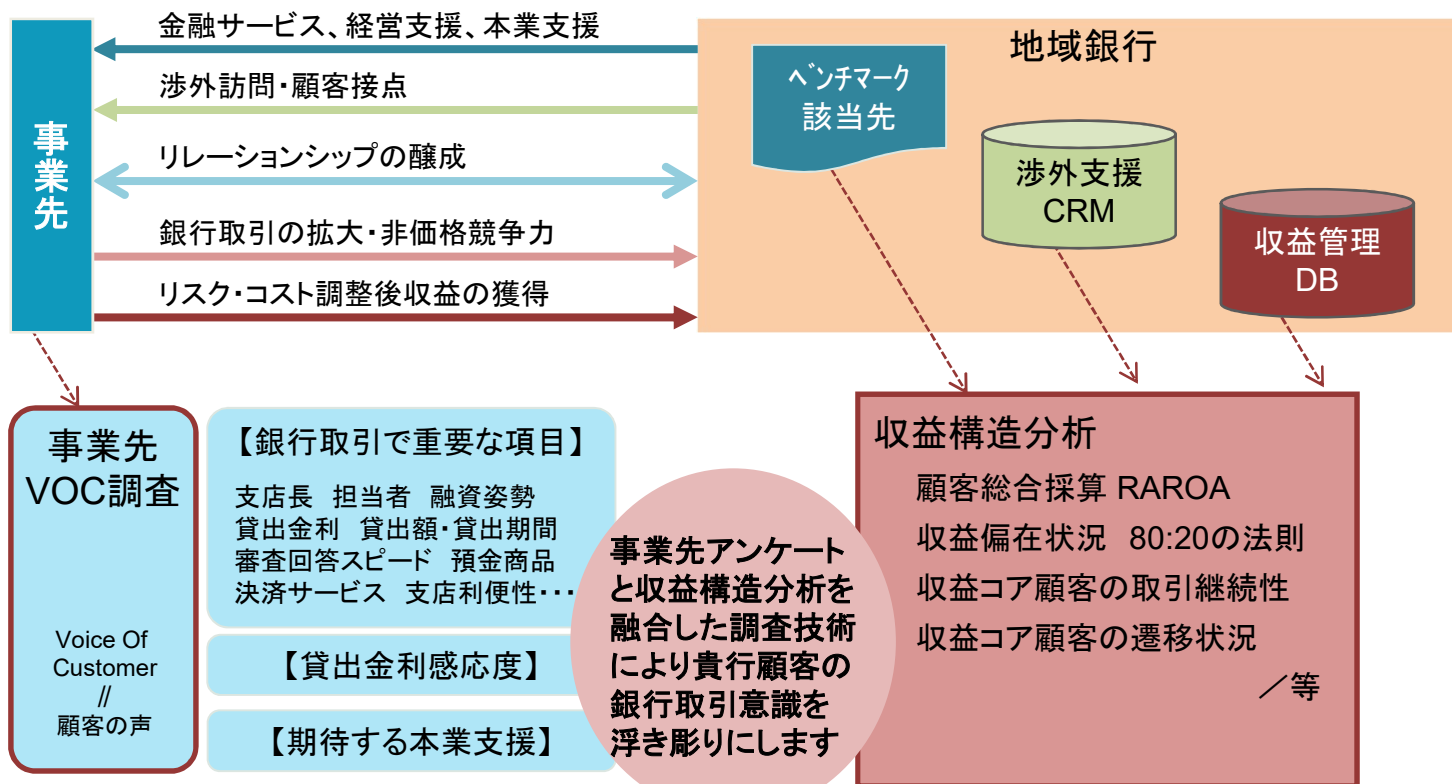


3. 事業先VOC調査と本業支援等

- 事業先VOC調査・分析は、本業支援や収益基盤強化等の法人戦略の施策検証に威力を発揮する重要な取り組みです。

事業先と銀行の
リレバン仮説

地元リレバン事業先と、リレーションを深め、本業支援等を行うことは、顧客との総合取引化や非価格競争力を発揮することにより、地域銀行の「収益コア顧客」になる・・・はず



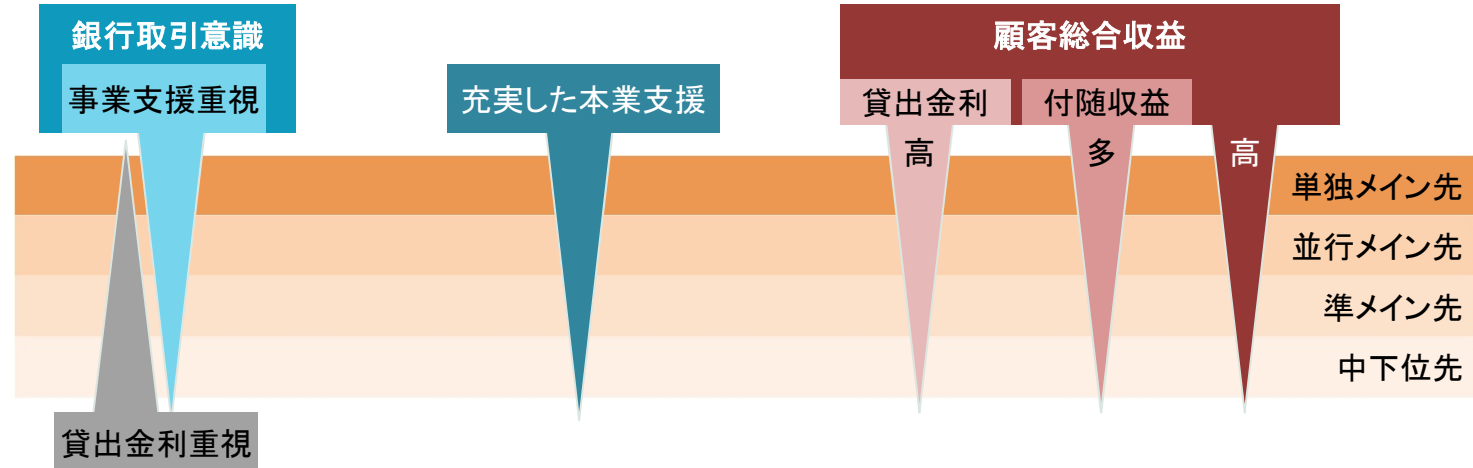
事業先VOC調査

事業先について、リレーション深度、金利感応度をアンケート調査により把握し、非価格競争力を評価します
収益構造分析データと連携し、リレーション深度と顧客収益性の関係性を把握し、リレバン仮説を検証します

↓ (前ページからの続き)

CS・金利感応度・収益性の総合分析

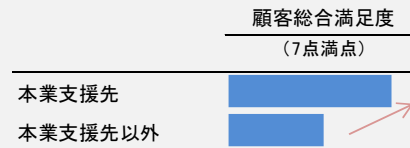
リレバン仮説について、データに基づく検証を行います
→リレバン型ビジネスモデル成功先を特定します
→リレバン型ビジネスモデル不成立先については、その要因を把握します



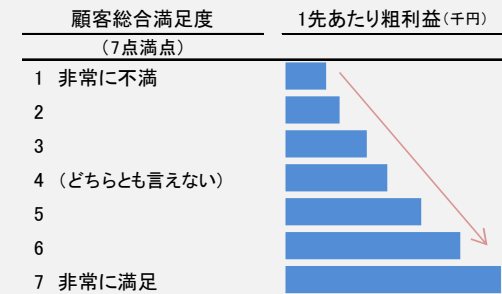
『顧客の金利志向によって、当行収益に差異がある』

メインバンクの金利に対する考え方	貸出金利	RAROA
メインバンクなら少々の利率差異にはこだわらない	1.25%	0.88%
メインバンクとは言え利率差異があれば金利交渉する	1.00%	0.67%
メインバンクとは言え、僅かな利率差異でも厳しく交渉する	0.65%	0.51%

『本業支援先の顧客総合満足度は高い』



『顧客総合満足度が高い先ほど、高収益』



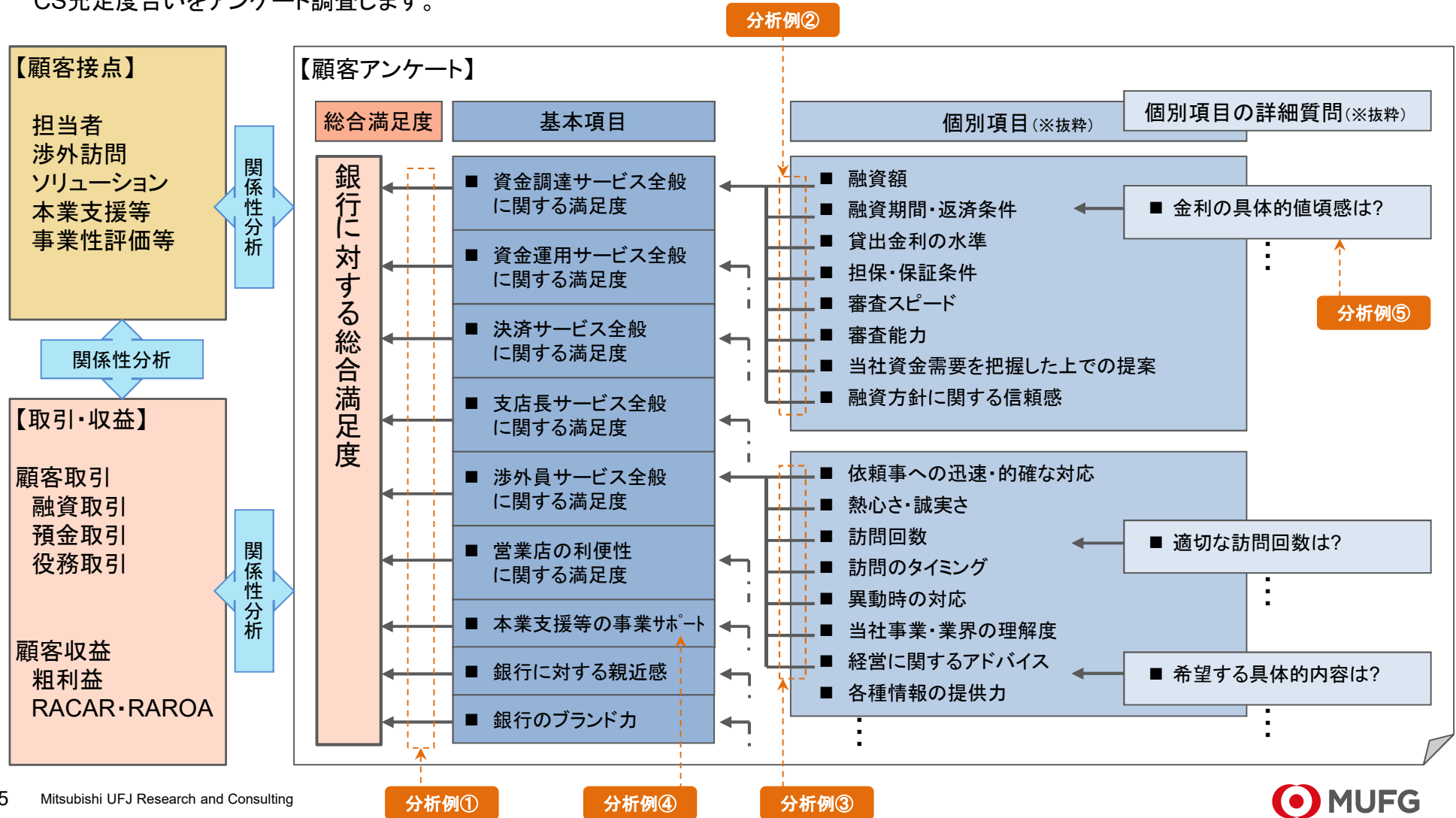
法人戦略への活用

リレバン型ビジネスモデル成功先については、当行の非価格競争力に自信を持ち、取引持続性に必要なプライシングを確立するとともに、収益基盤化を図ります

4. 事業先アンケート調査・分析のイメージ

事業貸出先分析例

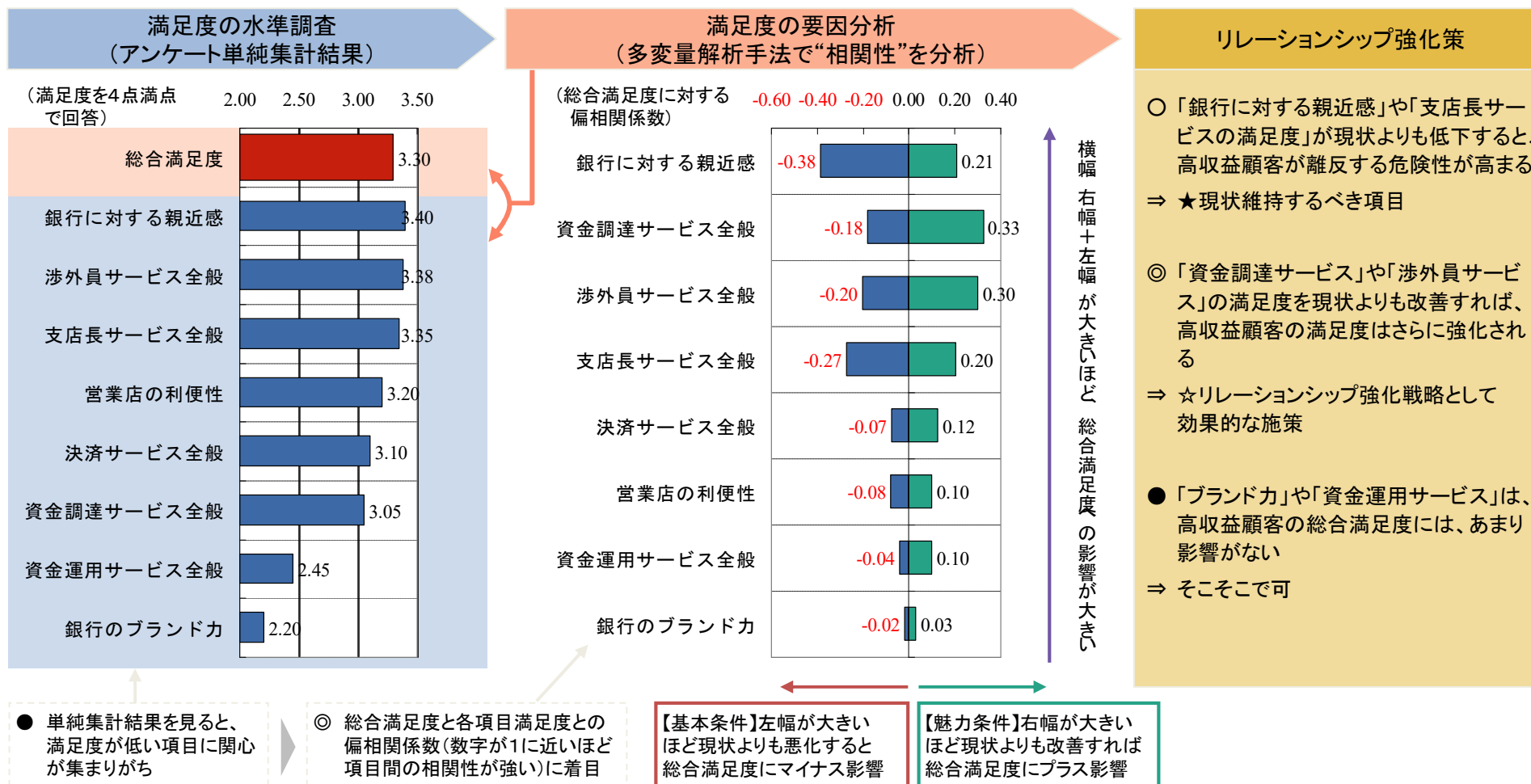
- 顧客の銀行取引動機は、複数の要因が絡み合って形成されるものです。
- 顧客の総合満足度に影響を及ぼす要因について、顧客ヒアリング等の事前調査を通じて仮説を構築の上、専用調査票を設計し、実際のCS充足度合いをアンケート調査します。



[分析例] 銀行に対する総合満足度の要因分析

事業貸出先分析例

- 各項目の満足度が、総合満足度に及ぼす影響力は均一ではありません。
⇒ ☆多変量解析手法を用いて、総合満足度と各項目との相関性を分析するアプローチが効果的

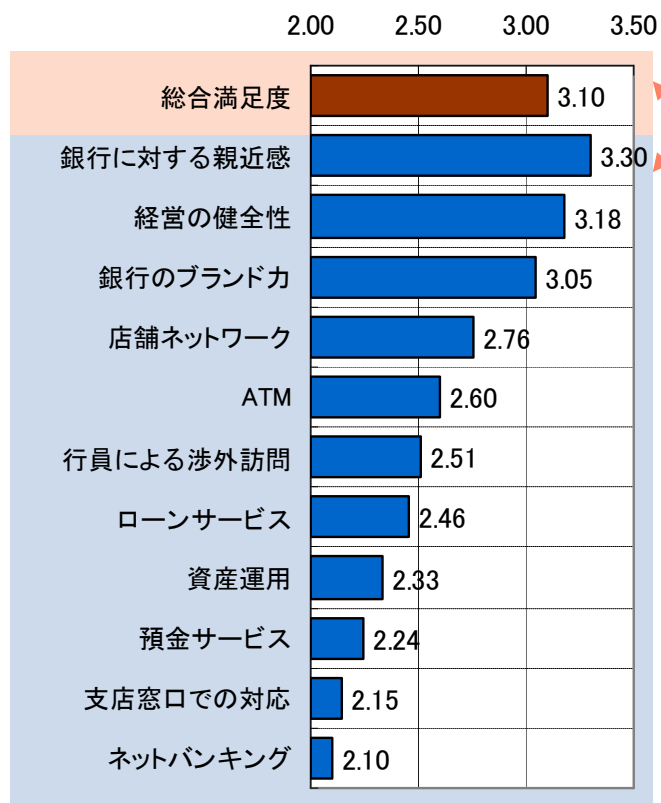


5. 個人先アンケート調査・分析のイメージ

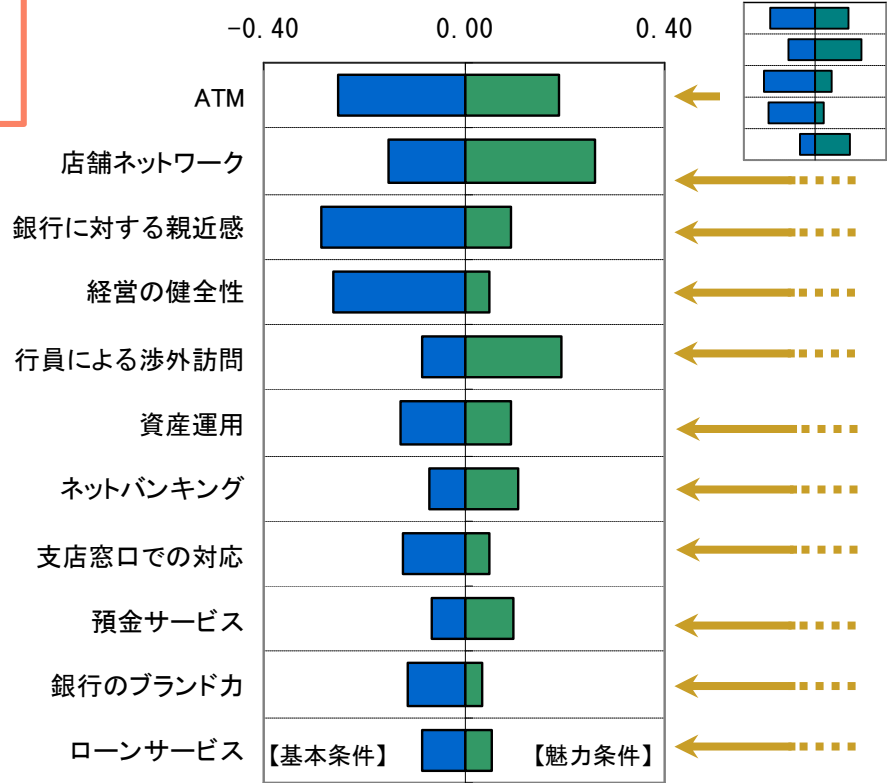
個人先分析例

- 法人CSと同様に、総合満足度、基本項目、個別項目を設定し、相関性を分析します。
- リテール顧客全体での分析に加えて、セグメント別(富裕層/一般層, 当行メイン/非メイン, 年齢階層 など)の分析を行い、更に深く、顧客の満足度構造を把握します。

満足度の水準調査
(アンケート単純集計結果)



満足度の要因分析
(多変量解析手法で“相関性”を分析)



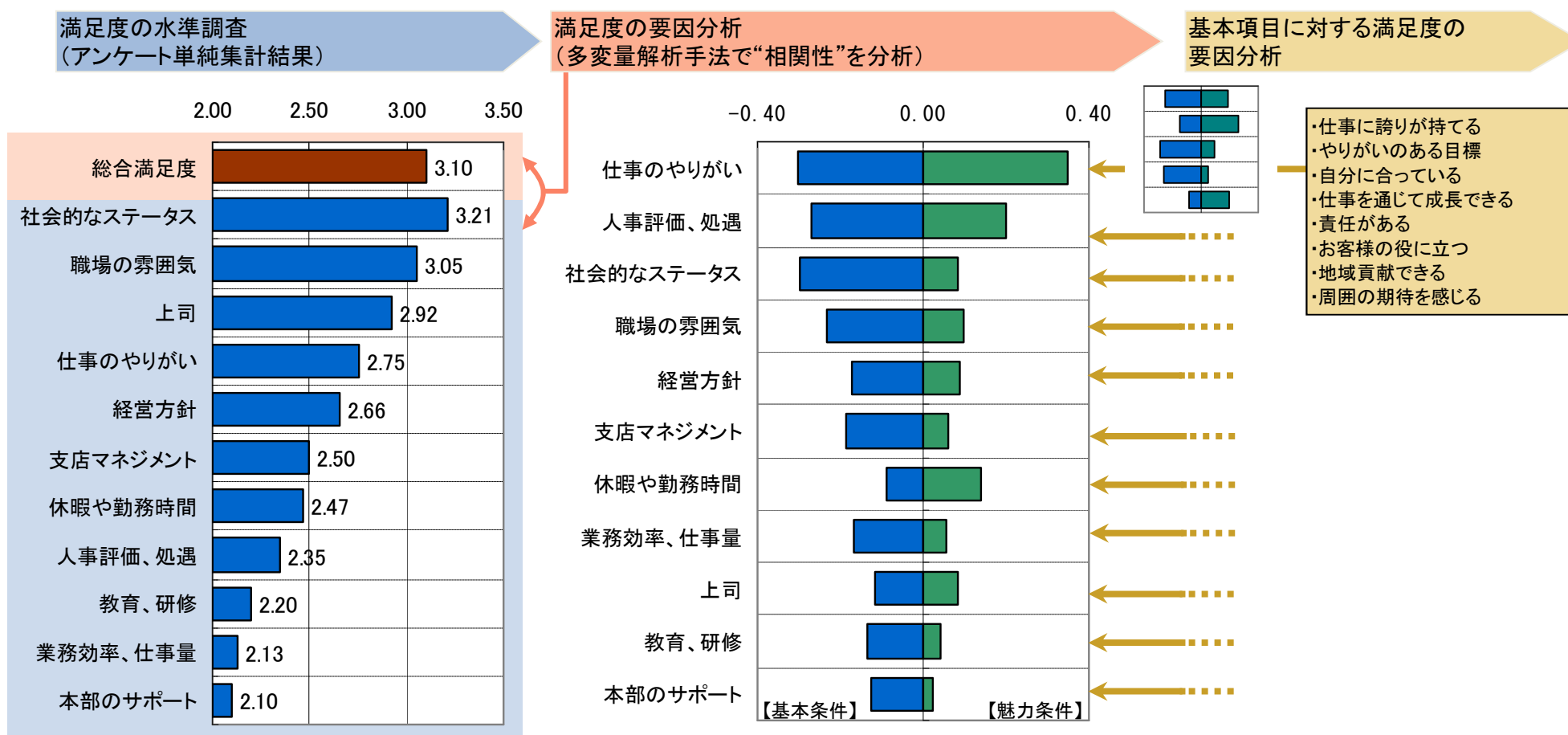
基本項目に対する満足度の
要因分析

- ・あちこちにある
- ・便利な場所にある
- ・多様なサービスに対応している
- ・コーナーの雰囲気がよい
- ・手数料が安い
- ・営業時間が長い
- ・待ち時間が短い
- ・トラブル時の対応

6. 職員ES調査・分析イメージ

顧客接点従業員分析例

- 利用者満足度は、顧客と日々接している「顧客接点職員」の満足度(ES)との相関関係が高いことが知られています。
- 職員の満足度構造分析は、利用者満足度向上戦略の一環にもなります。



アンケート調査分析に関するMURCの主要コンサルティング・テーマ

1.

事業先VOCによる 収益基盤強化施策検討支援

- 貴行の事業性取引先に対してアンケート調査を行い、銀行取引や担当者、本業支援等に関する満足度状況を分析します。
- 満足度分析結果に基づき、貴行に適した事業先収益基盤強化施策をご提言します。
- 事業先の収益構造分析と組み合わせたアンケート調査を行うとより効果的です。

2.

個人先VOCによる 預かり資産戦略検討支援

- 預かり資産先(富裕層等)にアンケート調査を実施し、取引や訪問頻度、担当者等に関するお客様の声(VOC)を調査・分析します。
- 地域銀行で預り資産を取引している場合、利便性、収益性よりも、安心感やアドバイスなどを求めていることが多い傾向があり、顧客期待をふまえた推進施策の検討をご支援いたします。

3.

従業員意識調査による エンゲージメント向上施策検討

- 従業員へのアンケート調査を実施し、満足度だけでなく、当行経営理念への意識や当行への共感・貢献意識(エンゲージメント)を調査・分析します。
- 従業員の意識や重視する項目との関係を踏まえ、当行へのエンゲージメントを高める施策の検討をご支援いたします。

ご連絡先

〒105-8501
東京都港区虎ノ門5-11-2
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
金融戦略室
Financial Institution Consulting Dept.

プリンシパル 五藤 靖人

Phone: 03-6733-1538

E-mail: gotoy@murc.jp



【免責事項】

- 本資料のご提示により、貴社と三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の間には何らかの契約関係が発生するものではなく、弊社が一切法的な義務・責任を負うものではありません
- 本資料は、弊社が信頼に足ると思われる情報に基づいて作成しておりますが、弊社はその正確性、完全性及び信頼性を保証するものではありません
- また、本資料に関連して生じた一切の損害について、弊社は責任を負いません
- 本資料は弊社の著作物であり、著作権法により保護されております。弊社の事前の承諾なく本資料の全部もしくは一部を引用または複製、転送等により使用することを禁じます
- 本件に関してご質問等がございましたら、担当コンサルタントまでお問合せください

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

www.murc.jp/