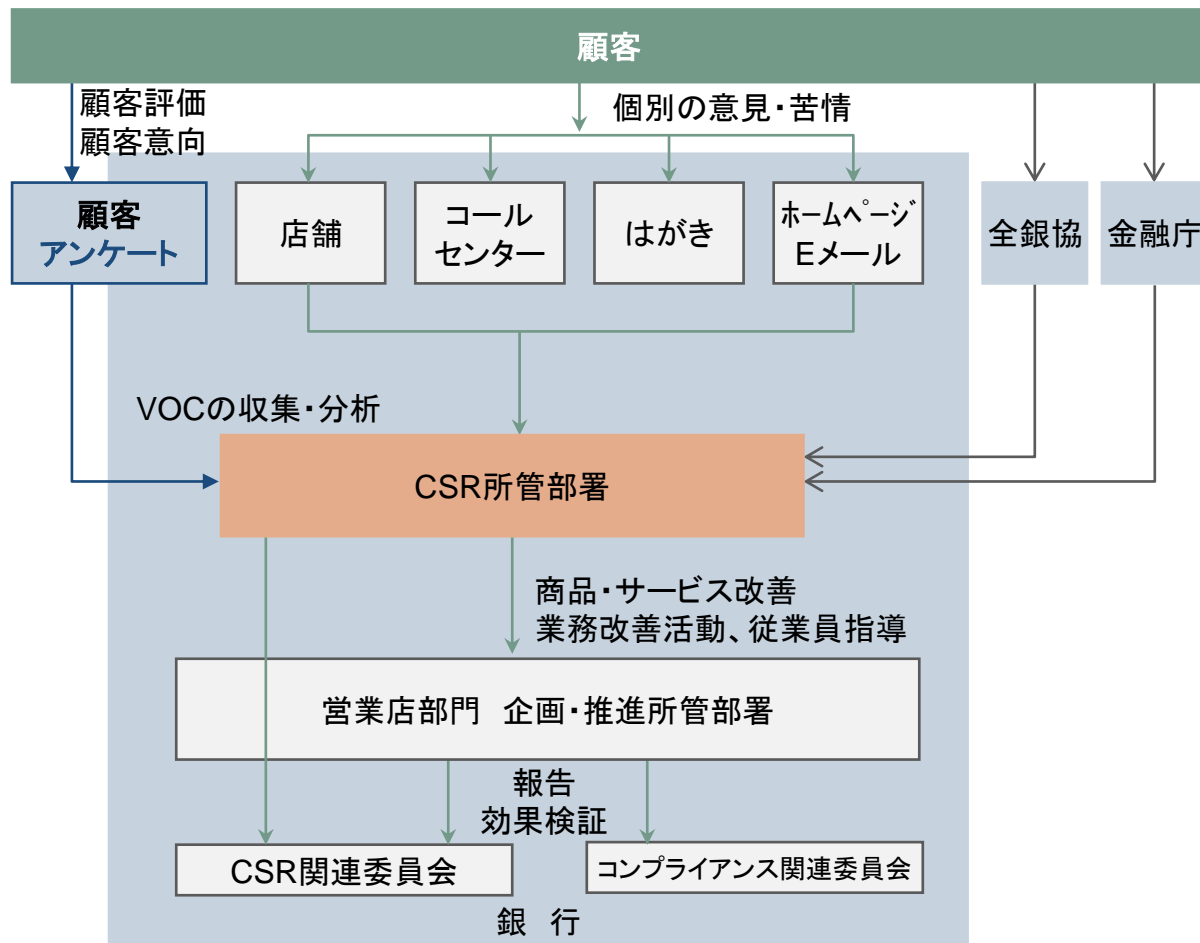
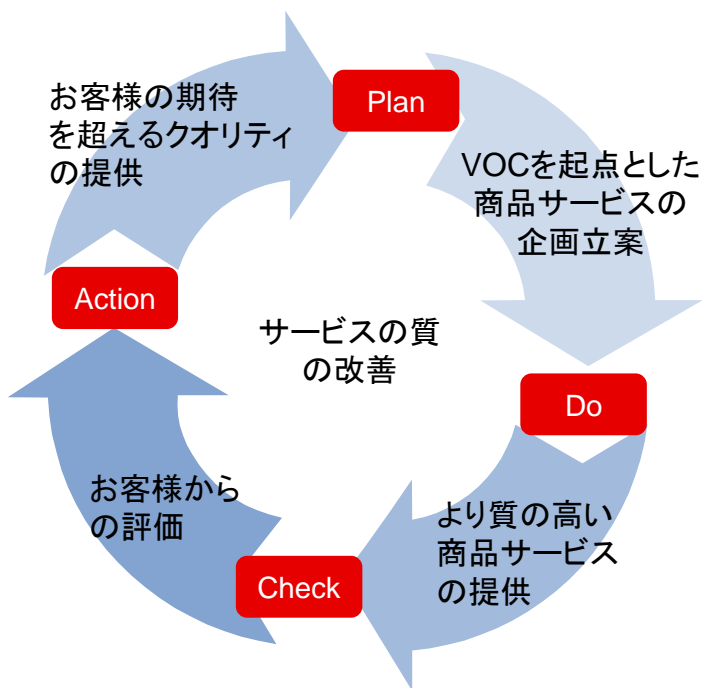


アンケート調査を活用した
収益基盤強化に関する施策検討
支援コンサルティング

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

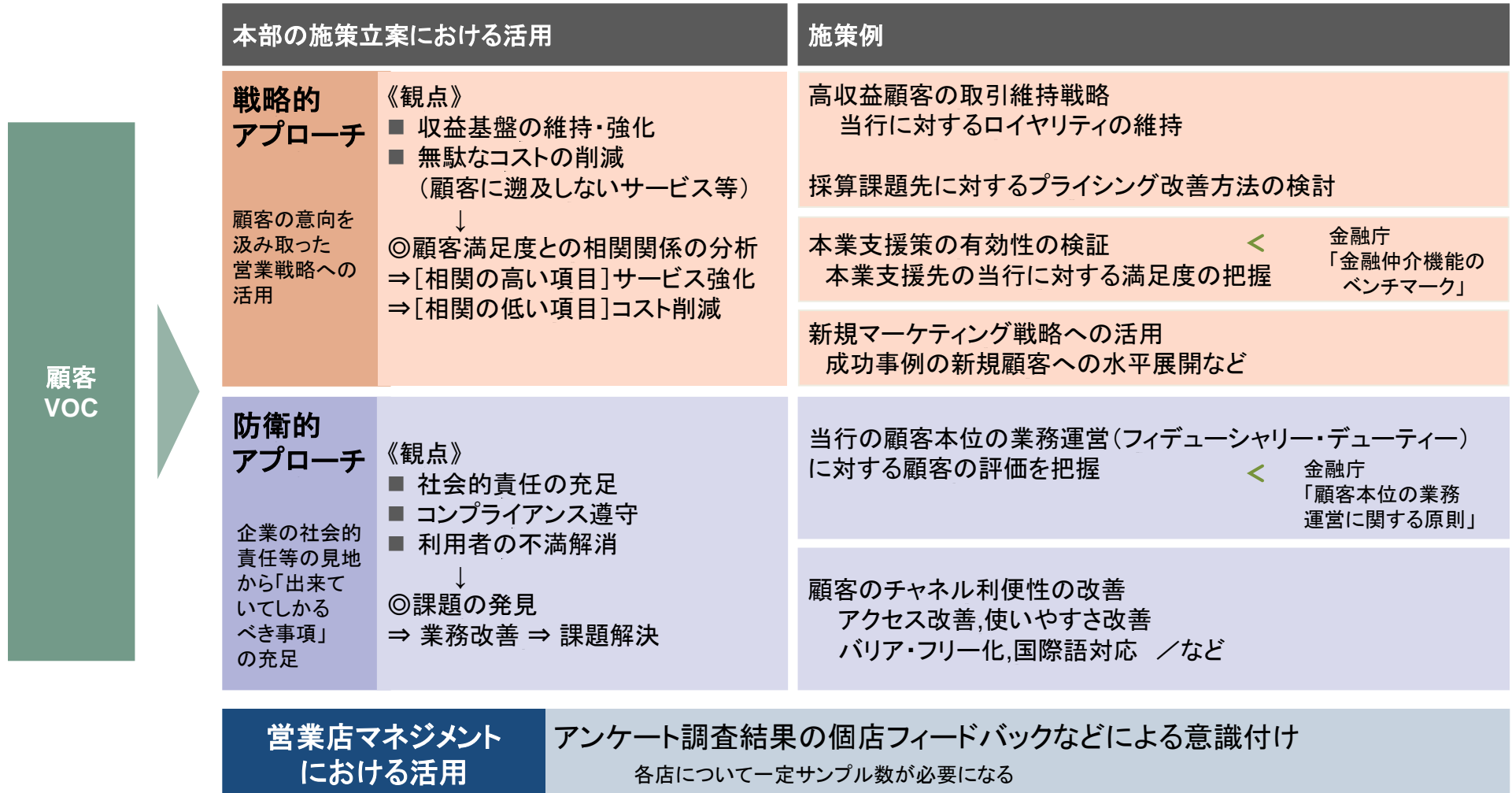
- 顧客の声VOC (Voice Of Customer)を経営に反映させて、サービスの継続的改善に取り組むPDCAサイクルにおいて、「顧客アンケート調査」は、VOCを収集・分析する中核的な取り組みに位置付けられます。

VOCを経営に反映するPDCAサイクル



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。

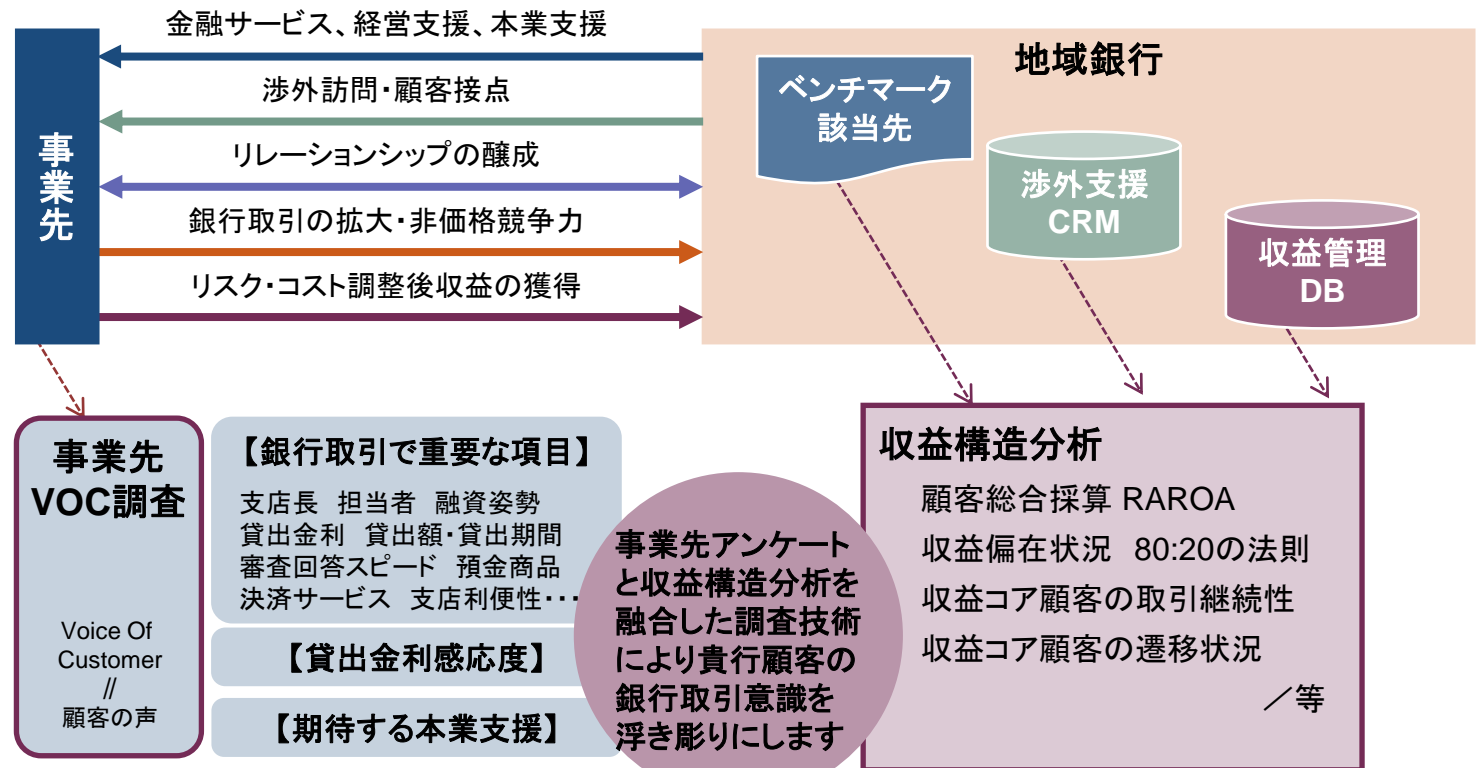


3. 事業先VOC調査と本業支援等

- 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



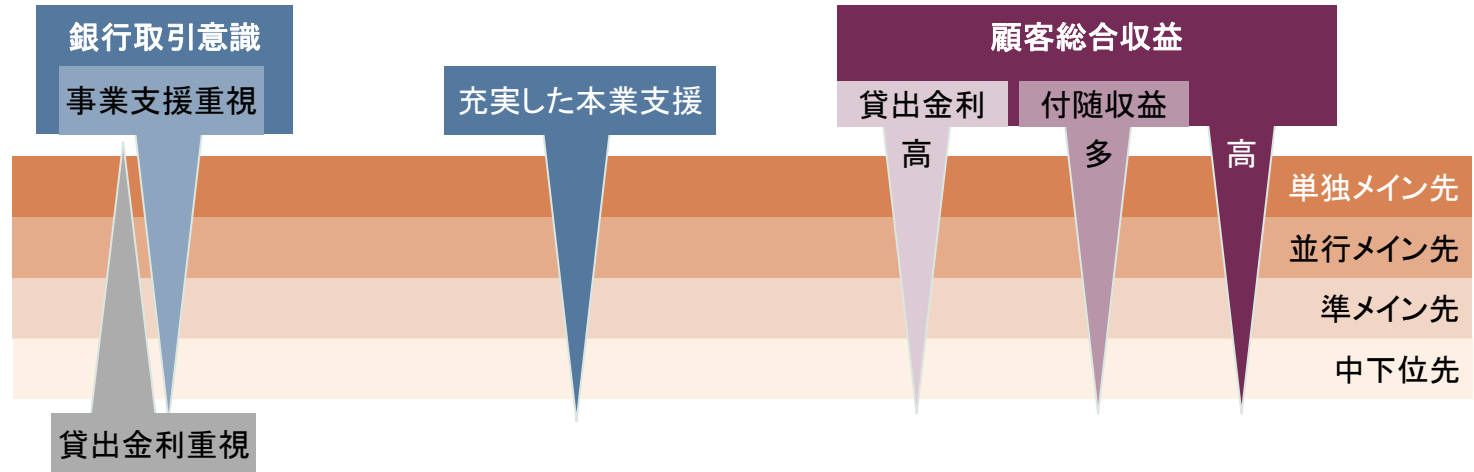
事業先VOC調査

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)

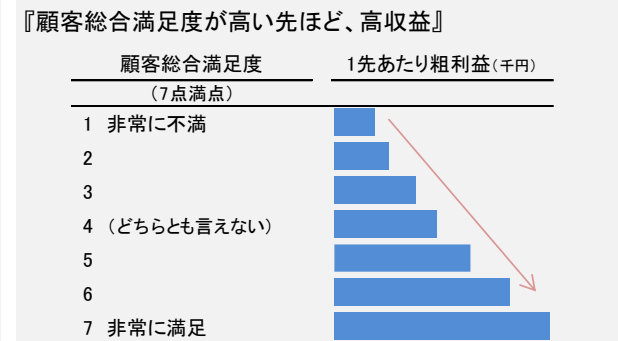
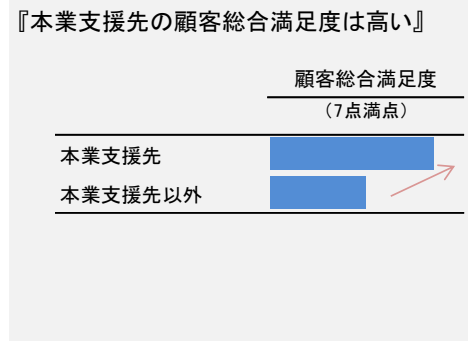
CS・金利感応度・収益性の総合分析

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% |

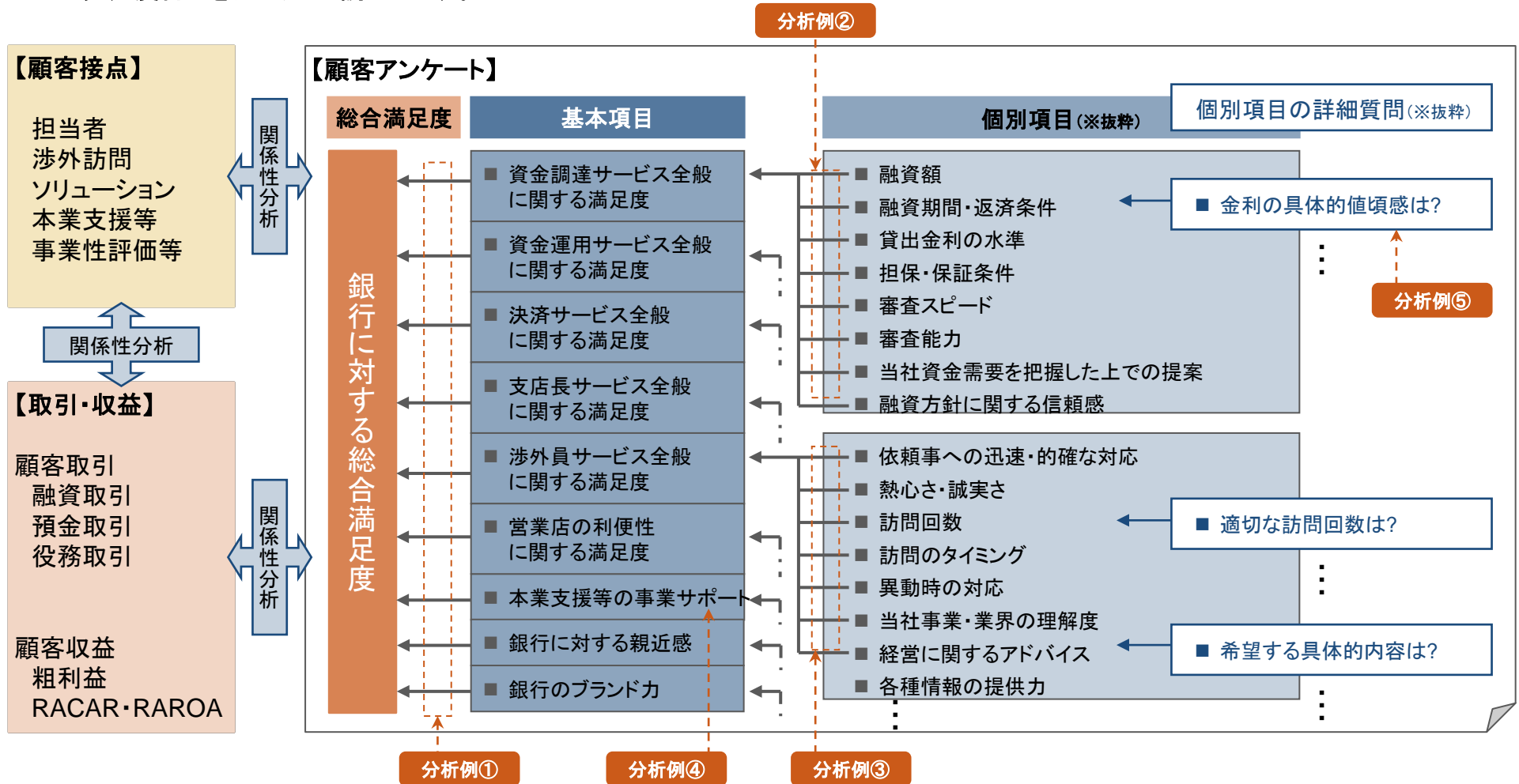


法人戦略への活用

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

- 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。

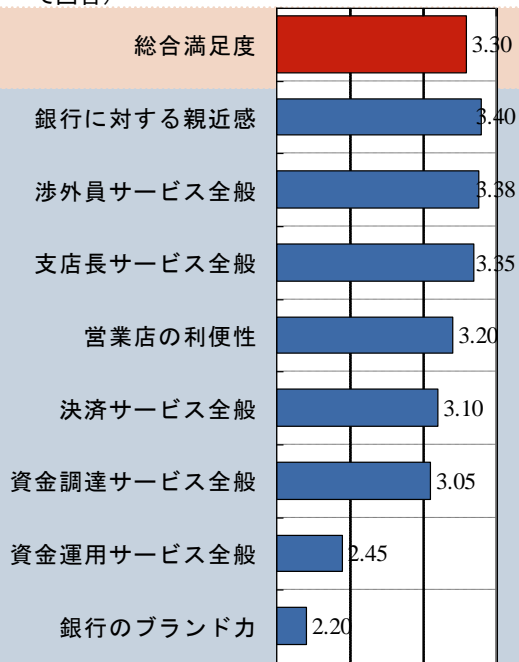


[分析例] 銀行に対する総合満足度の要因分析

- 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

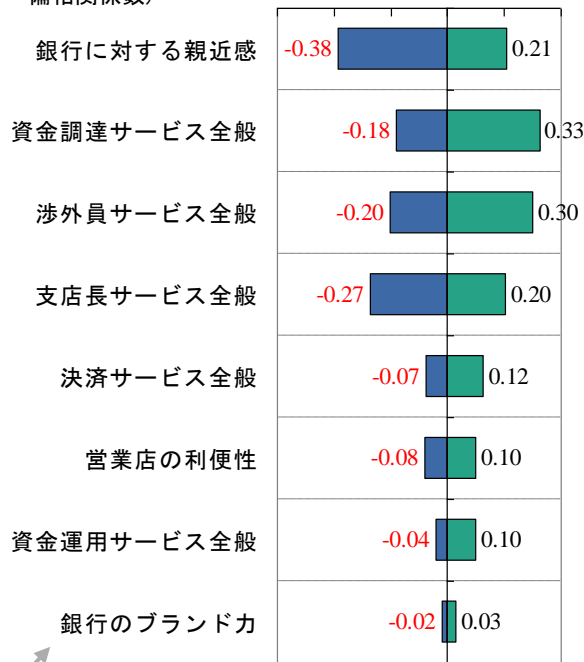
満足度の水準調査 (アンケート単純集計結果)

(満足度を4点満点
で回答)



満足度の要因分析 (多変量解析手法で“相関性”を分析)

(総合満足度に対する
偏相関係数)



横幅(右幅+左幅)が大きいほど、総合満足度への影響が大きい

リレーションシップ強化策

- 「銀行に対する親近感」や「支店長サービスの満足度」が現状よりも低下すると、高収益顧客が離反する危険性が高まる
⇒ ★現状維持すべき項目
- ◎ 「資金調達サービス」や「渉外員サービス」の満足度を現状よりも改善すれば、高収益顧客の満足度はさらに強化される
⇒ ☆リレーションシップ強化戦略として効果的な施策
- 「ブランドカ」や「資金運用サービス」は、高収益顧客の総合満足度には、あまり影響がない
⇒ そこそこで可

● 単純集計結果を見ると、満足度が低い項目に関心が集まりがち

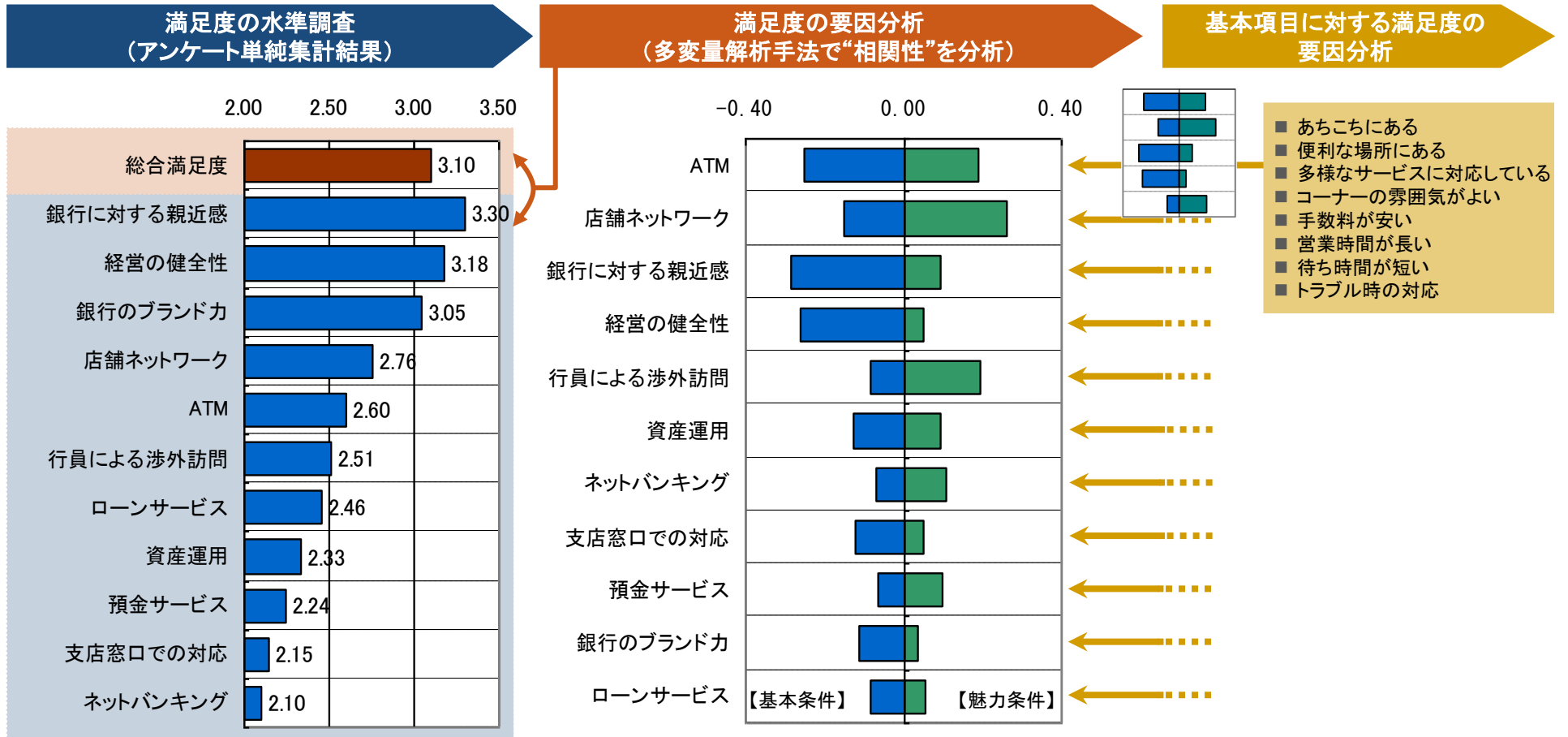
◎ 総合満足度と各項目満足度との偏相関係数(数字が1に近いほど項目間の相関性が強い)に着目

【基本条件】左幅が大きいほど現状よりも悪化すると総合満足度にマイナス影響

【魅力条件】右幅が大きいほど現状よりも改善すれば総合満足度にプラス影響

5. 個人先アンケート調査・分析のイメージ

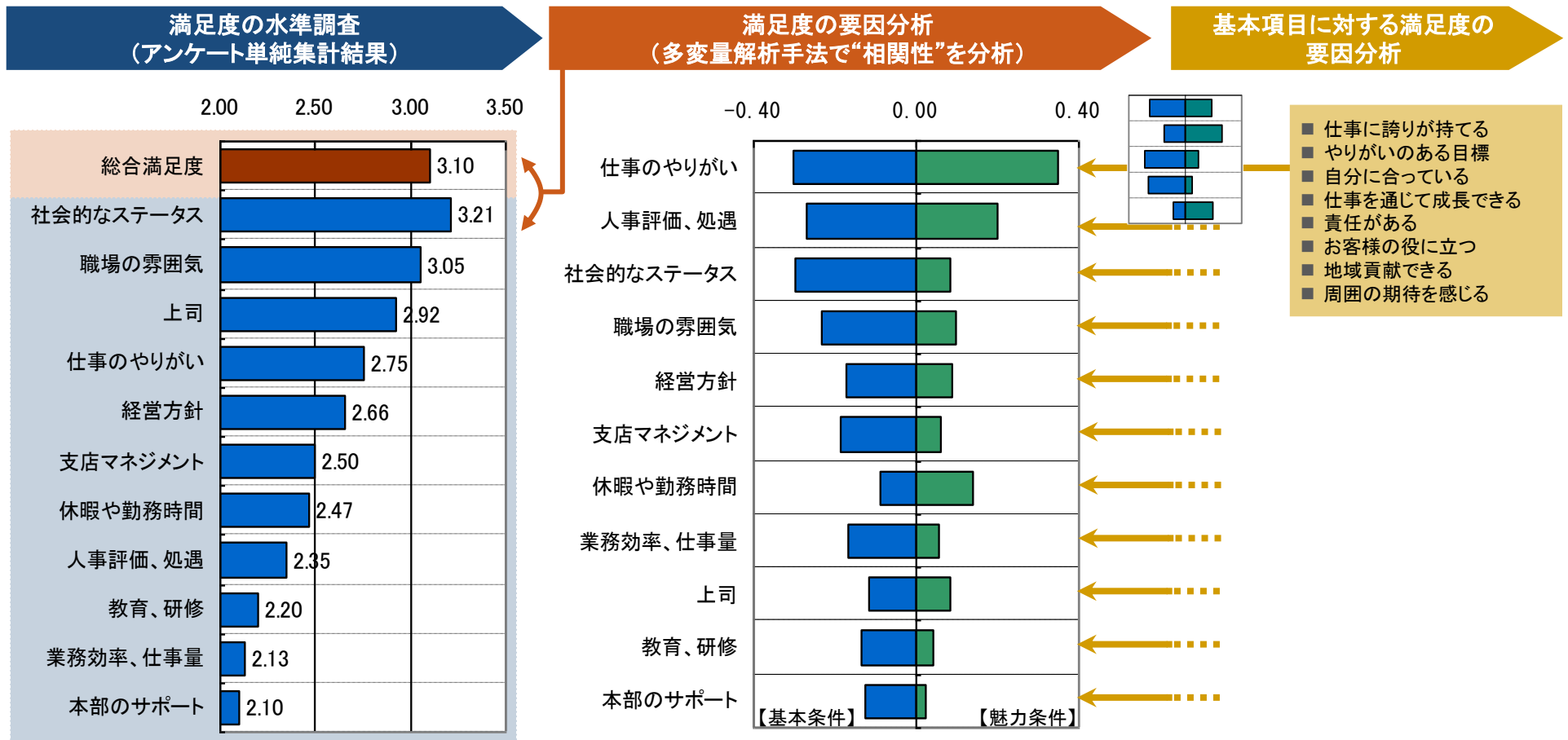
- 法人CSと同様に、総合満足度,基本項目,個別項目を設定し、相関性を分析します。
- リテール顧客全体での分析に加えて、セグメント別(富裕層/一般層,当行メイン/非メイン,年齢階層 など)の分析を行い、更に深く、顧客の満足度構造を把握します。



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。

お問い合わせ

- コンサルティングのご依頼、ご相談の際は、以下のボタンをクリックください。
- お問い合わせページに移動しますので、必要事項を記入ください。

お問い合わせ

QRコードはこちら ▶



URLはこちら ▶ <https://reg18.smp.ne.jp/regist/is?SMPFORM=nekf-ldkgpe-1648b29f41f462760deaae4cdc248144>

ご利用に際して

- 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません。
- また、本資料は、作成者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一的な見解を示すものではありません。
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます。
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず、出所:三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください。
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡下さい。

本資料に関する問い合わせ先:

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

コンサルティング事業本部 コンサルティング業務企画部 下記HPよりお問い合わせください

<https://www.murc.jp/inquiry/>

Appendix I. 当社概要

会社紹介

- 三菱UFJリサーチ&コンサルティングは、三菱UFJフィナンシャル・グループ(MUFG)のシンクタンク・コンサルティングファームです。
- 東京・名古屋・大阪を拠点に、国や地方自治体の政策に関する調査研究・提言、民間企業向けの各種コンサルティング、経営情報サービスの提供、企業人材の育成支援、マクロ経済に関する調査研究・提言など、幅広い事業を展開しています。

会社概要

| | |
|---------|--|
| 会社名 | 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 Mitsubishi UFJ Research and Consulting Co., Ltd. |
| 本社所在地 | 〒105-8501 東京都港区虎ノ門五丁目11番2号 オランダヒルズ森タワー TEL:03-6733-1000(代表)  https://www.murc.jp |
| 資本金 | 20億6千万円 |
| 従業員数 | 約1,010名(2021年6月現在) |
| 代表取締役社長 | 池田 雅一 |
| 理事長 | 竹森 俊平 |
| 主要株主 | 三菱UFJ銀行、三菱UFJキャピタル、三菱UFJファクター |
| 子会社 | PT. MU Research and Consulting Indonesia MU Research and Consulting (Thailand) Co., Ltd. Digital Governance Academy Asia-Pacific株式会社 |
| 駐在員事務所 | ホーチミン駐在員事務所 The Representative Office of Mitsubishi UFJ Research and Consulting Co., Ltd. in Ho Chi Minh City |

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

コンサルティング事業本部

戦略コンサルティングビジネスユニット

経営コンサルティングビジネスユニット

組織人事ビジネスユニット

サステナビリティビジネスユニット

デジタルイノベーションビジネスユニット

国際業務推進本部

ココロミルラボ

営業本部

ホーチミン駐在員事務所

政策研究事業本部

東京本部

名古屋本部

大阪本部

会員・人材開発事業本部

ソーシャルインパクト・パートナーシップ事業部

調査本部

企画管理部門

総合リスク管理部

プロジェクト品質管理部

内部監査部

シンクタンク・コンサルティングファームとしての知見発信

当社所属のコンサルタントによる最近の出版物(抜粋)



当社コンサルタントが出演したテレビ番組(2020年冬)

BSテレビ東京 特別番組
「日本はこうなる!?～2021年を生き抜くビジネス戦略～」



出所及び動画URL: <https://www.bs-tvtokyo.co.jp/nihonkounaru/>

さまざまな業種・業態の企業のお客様のために、
経営課題の解決や経営戦略の立案に
役立つレポートを掲載しています

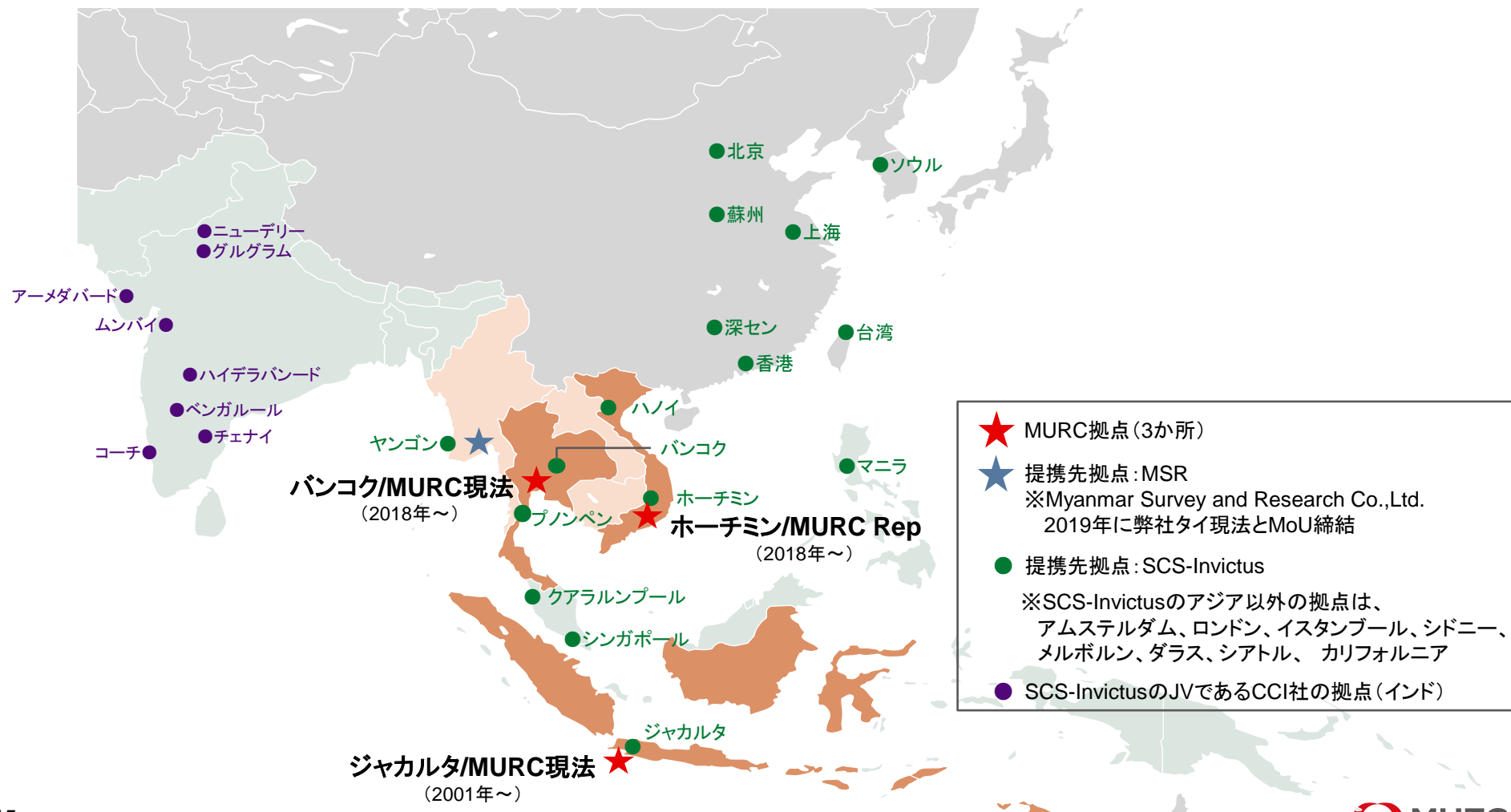
コンサルティング・
レポートはこちら

URL https://www.murc.jp/report/rc/report/consulting_report/



海外のコンサルティングサービスネットワーク

- 当社はかねてよりアジアを重点市場としてとらえ、ASEANの3か所に拠点をもって、コンサルティングサービスを提供しています。
- 2020年に国際会計事務所グループであるSCS-Invictus Holdings Pte. Ltd.とアライアンスを締結し、幅広い領域で、お客様のニーズに対して現地でのサポートにも対応できるような体制を用意しています。



三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

www.murc.jp/