

**銀行窓口・ATMでの待ち時間に関する
マーケティングデータ
～ 第2弾～**

朝日大学マーケティング研究所

調査概要

調査方法 Webアンケート

調査期間 2006年9月29日(金)～10月3日(火)

調査対象 首都圏在住の18歳～69歳男女

有効回答 750名

	男性	女性
18～29歳	74	76
30～39歳	74	74
40～49歳	75	80
50～59歳	76	72
60～69歳	76	73
合計	375	375

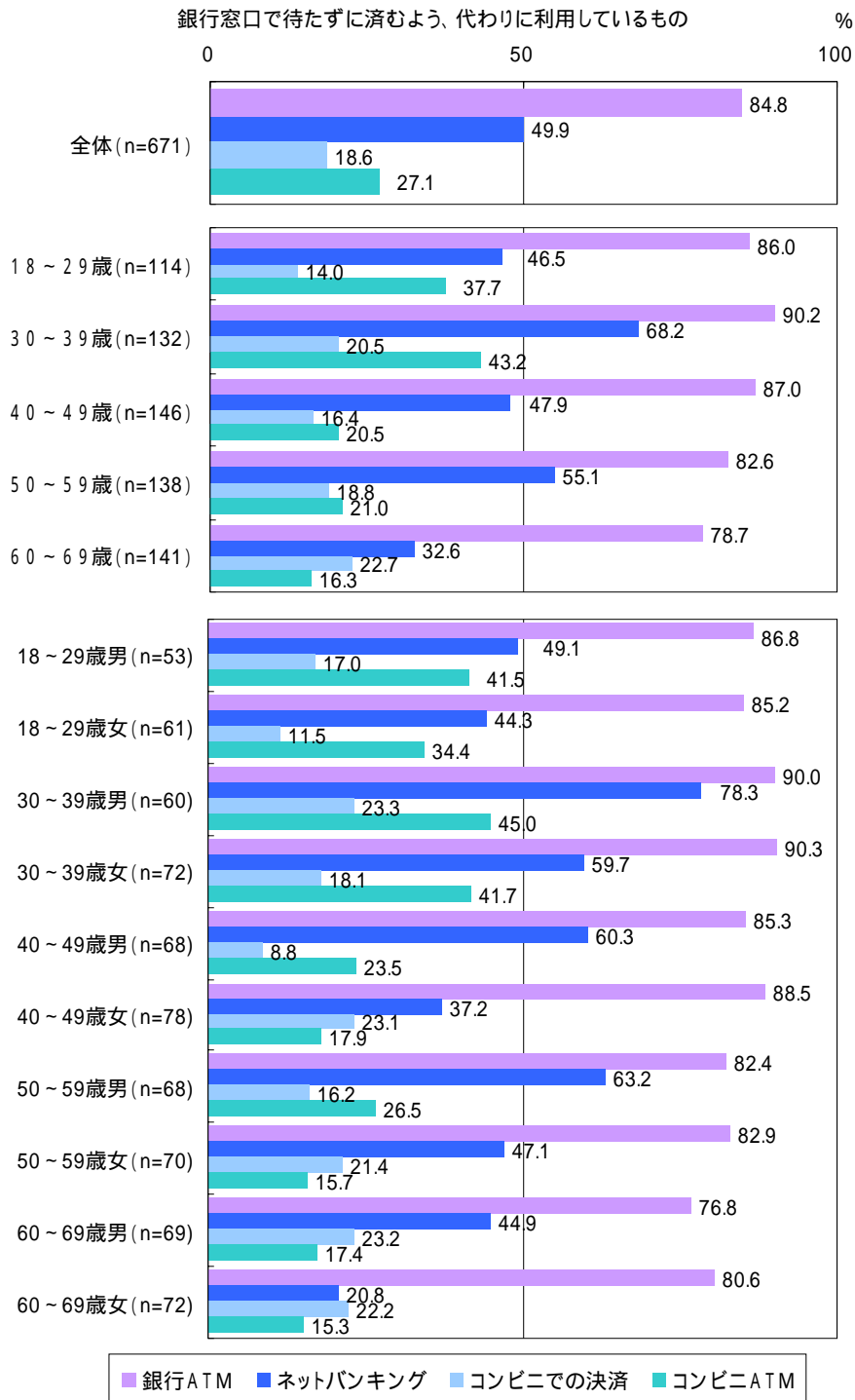
1. 銀行窓口での手続きの代替手段

窓口の代わりにネットバンキングを利用するのは30代で約7割、コンビニATMを利用するのは20・30代で約4割

普段、銀行窓口を利用することがある人に、窓口で待たずに済むよう代わりに利用しているものは何か尋ねたところ、銀行ATMを挙げた人がもっとも多く、全体の約85%に上った。

窓口の代わりにネットバンキングを利用する人は全体の半数程度だが、30～39歳では7割近くの人が代替手段として利用している。特に30～39歳の男性の利用率は高く、80%近くにも上る。

18～29歳、30～39歳の人々の4割前後が窓口の代わりにコンビニATMを利用しているが、60～69歳での利用者は少なく、特に60～69歳女性は15.3%と最も割合が低い。



2. 銀行利用に対するイメージ

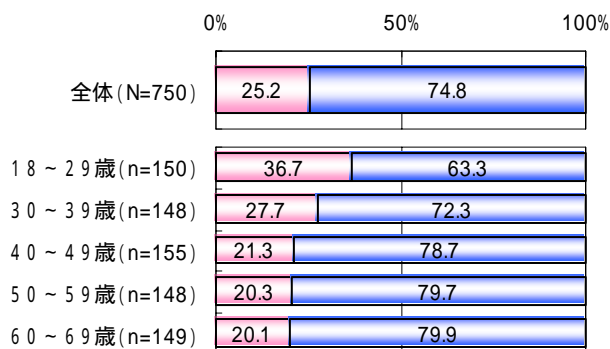
18～29歳は窓口利用にやや抵抗があり、60代はネット取引にやや不安がある

「銀行窓口は敷居が高く、入りにくいイメージがある」という人は、全体の約4分の1。しかし、18～29歳では36.7%と、他の世代と比べてやや多い。また、「窓口対応の人と話をすることは面倒だ」という人は18～29歳、30～39歳で45%を超える。若い層には、銀行窓口でのやりとりをわずらわしく感じる人が他の年代と比べて多い。

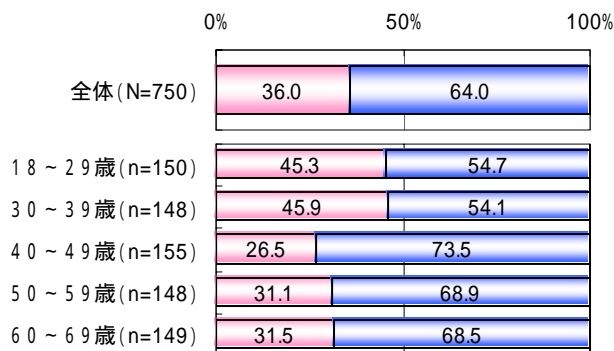
「ネットバンキングは窓口と違って待たされずに済むのでよく利用している」という人は、全体の過半数に達している。特に30～39歳に多く、7割以上の人インターネットでの銀行取引をよく行っている。しかし、60～69歳でネットバンキングをよく利用する人は3分の1程度と、他の年代に比べて割合が低い。

ネットバンキングを活用している人がいる一方で、「ネット上で個人情報を入力するのが不安なのでネットバンキングは利用していない」という人も存在する。全体の28.9%、特に30～39歳では15%程度と少ないが、60～69歳では半数近くが、ネット上での個人情報の入力に不安を持っている。

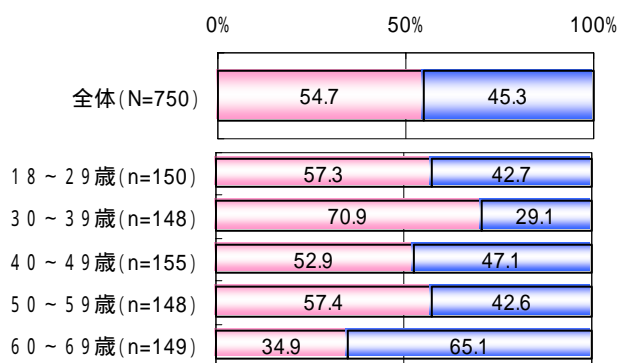
銀行窓口は敷居が高く、入りにくいイメージがある



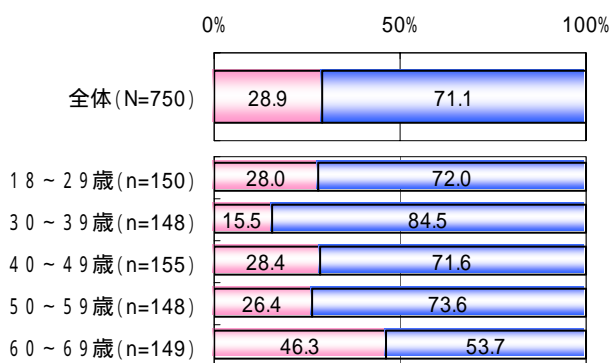
窓口対応の人と話をすることは面倒だ



ネットバンキングは窓口と違って待たされずに済むのでよく利用している



ネット上で個人情報を入力するのが不安なのでネットバンキングは利用していない



■ はい ■ いいえ

3. コンビニでの支払いについて

コンビニ利用が積極的なのは20・30代、消極的なのは60代

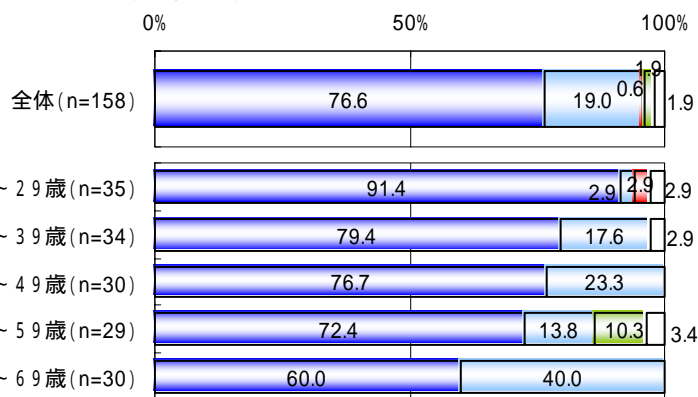
公共料金や電話料金等の支払いを口座自動引き落とししていない人に、支払いでもっともよく利用する場所を尋ねたところ、全体の4分の3以上がコンビニと回答した。しかし、60～69歳では6割にとどまり、残りの4割は銀行などの金融機関の窓口の利用がもっとも多いと答えた。

「公共料金などの支払いは、銀行よりコンビニを利用する方が時間がかからなくて良い」という人は、全体の72.7%。30代以下では4分の3を超えるのに対して、60～69歳では63.1%とやや割合が低い。入店してから手続きが完了するまでにかかる時間のイメージは、銀行窓口で平均20.2分に対し、コンビニでの支払いでは平均3.7分と短い。

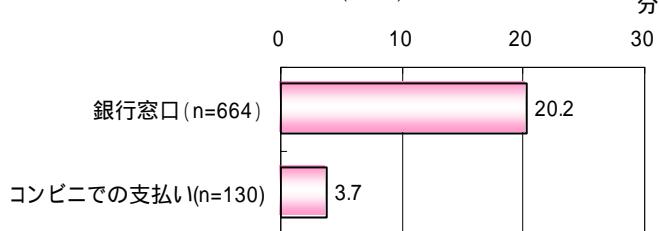
「銀行窓口は受付終了時間が早くて嫌なので、支払いはコンビニで済ませている」という人は58.1%だが、60～69歳では44.3%と半数以下にとどまる。

公共料金などの支払いでコンビニを利用することに「抵抗がある」または「やや抵抗がある」という人は全体の14.0% (5.3%+8.7%)とわずかった。この層に具体的な理由を自由筆記してもらったところ、個人情報漏れを心配する声が多かった。

公共料金、電話料金などの支払いで最もよく利用する場所

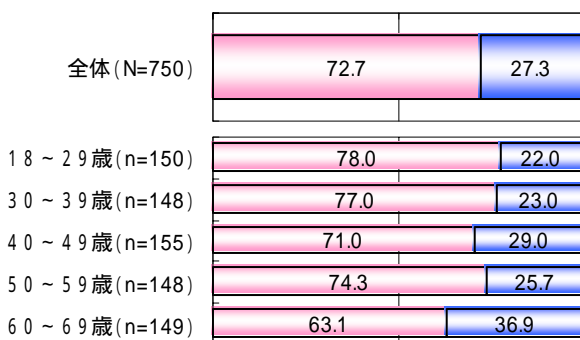


入店してから手続きが完了するまでにかかる時間のイメージ(平均)



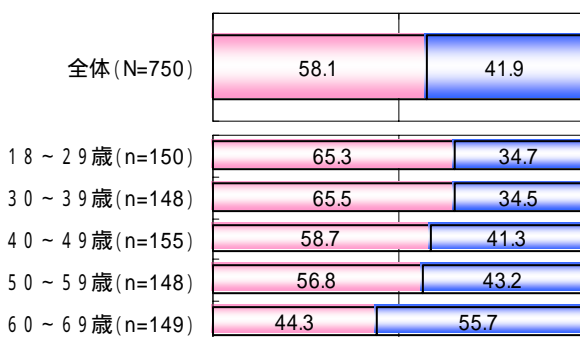
公共料金などの支払いは、銀行よりコンビニの方が時間がかからなくて良い

0% 50% 100%



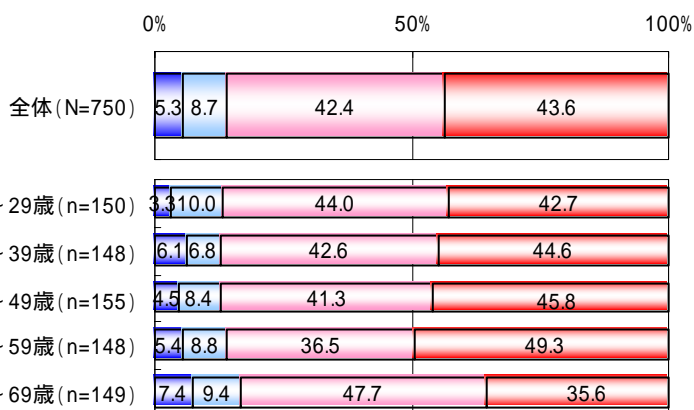
銀行窓口は受付終了時間が早くて嫌なので、支払いはコンビニで済ませている

0% 50% 100%



はい いいえ

公共料金などの支払いでコンビニを利用することへの抵抗



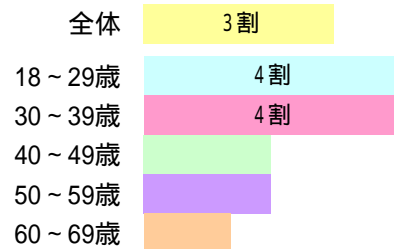
抵抗がある やや抵抗がある あまり抵抗はない まったく抵抗はない

データの総括

事実 ネットバンキングの利用は全体の約5割、30代では約7割。コンビニATMの利用は全体の約3割、20・30代で約4割。

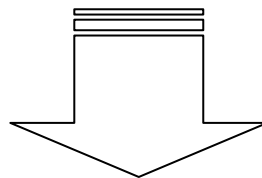
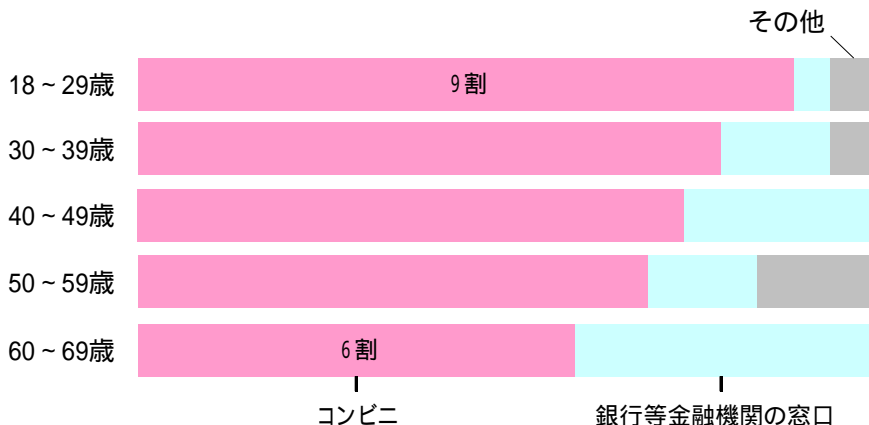
銀行窓口利用の代替手段がネットバンキング

銀行窓口利用の代替手段がコンビニATM



事実 公共料金や電話料金等の支払いにコンビニを最もよく利用する人は、18～29歳で9割を超える。しかし、年代が上がるにつれ、コンビニでの支払い割合は低下する。

公共料金や電話料金などの支払いで最も利用する場所



事実から推測される仮説

60代を中心とする高齢層は、スピードよりも、対面による担当者とのコミュニケーションを持ちたいという要求から、銀行窓口の利用を望む傾向があるが、20～30代を中心に、時間をかけずにいつでも取引ができるネットバンキングやコンビニATMを利用する傾向がますます加速すると思われる。

公共料金や電話料金等の支払いについては、銀行に比べてコンビニの処理時間は圧倒的に短く、待たないで済むコンビニ決済は多くの世代のニーズにフィットしている。したがって、手続きのスピード化を求める顧客に沿った対応をすすめるコンビニエンスストアの利用は高まっていくに違いない。

トピックスリサーチ

銀行窓口・A T Mでの待ち時間に関する
マーケティングデータ
～ 第 2 弾 ～

発行日 2006年11月30日

発行・調査分析 朝日大学 マーケティング研究所
〒460-0002
愛知県名古屋市中区丸の内3-21-20
朝日丸の内ビル2F
TEL : 052-961-4576

お問い合わせ apost@dance.ocn.ne.jp