

**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1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

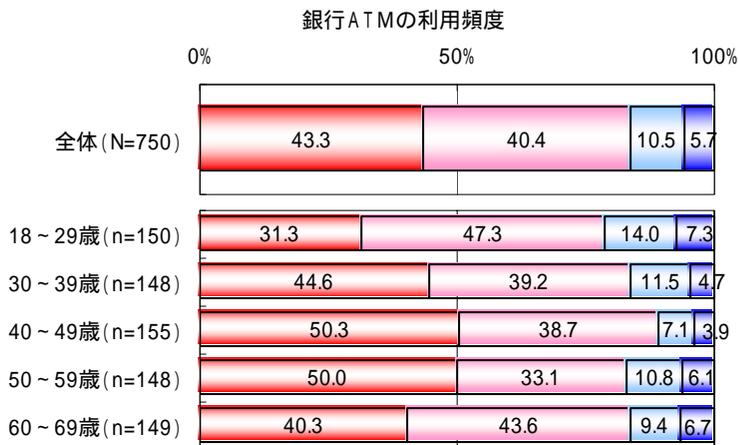
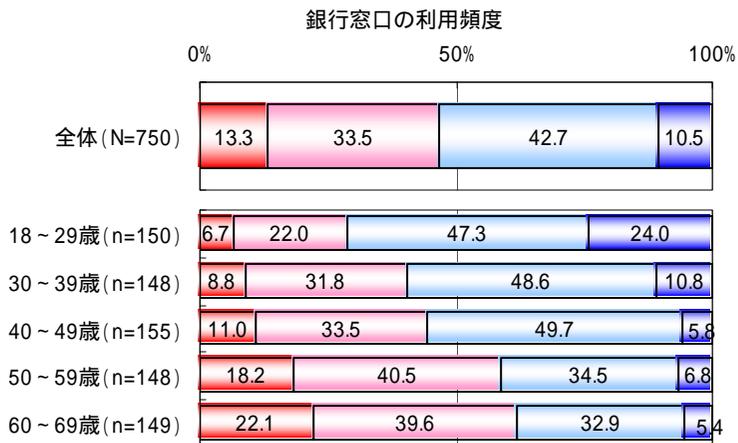
1. 窓口・ATMの利用状況

銀行窓口を利用するのは60代、コンビニATMを利用するのは30代以下の若者層に多い

普段、銀行窓口を「よく利用する」、あるいは「たまに利用する」と回答した人の割合は、全体で46.8% (13.3% + 33.5%)。60代では6割以上にのぼるが、18～29歳では3割弱にとどまっている。

銀行ATMの利用頻度はどの年代においても高く、「よく利用する」という人は全体の4割を超える。ただし、18～29歳は他の年代と比べるとやや低く、31.3%である。

普段、コンビニATMを「よく利用する」、あるいは「たまに利用する」という人は全体で36.0% (13.9% + 22.1%)。60代では23.5%にとどまるが、30代以下の若者層では4割を超えている。



■ よく利用する
 ■ たまに利用する
 ■ あまり利用しない
 ■ まったく利用しない

2. 窓口・ATM利用時の待ち時間について

窓口では長時間待たされるイメージあり・待ち時間は気になるが他の銀行や店舗に変える気はない

銀行窓口を利用することがある人の、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、平均20.2分であった。また、このぐらいまでなら待ってもよいと思う時間は、平均14.5分であった。

窓口で手続きが終わるまでにかかると予想される時間が、待てられる限界の時間を6分近くも上回っている。

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ATMで平均6.4分、コンビニATMで平均3.5分と、銀行窓口と比べて大きく差がある。

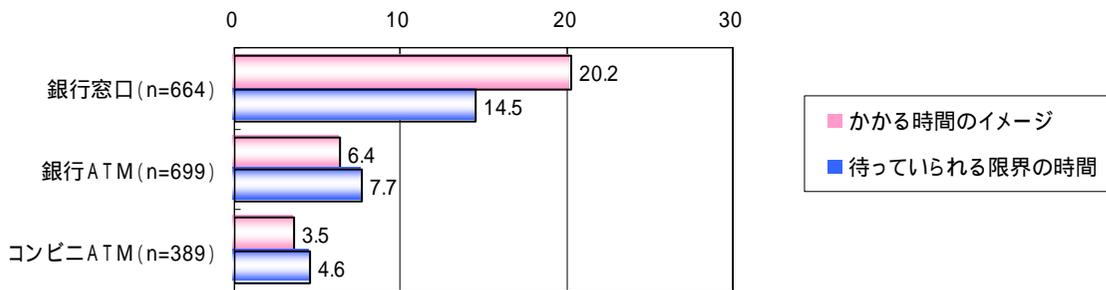
銀行の窓口は、銀行のATMやコンビニのATMと比べて「長時間待たされそう」というイメージが強い。

銀行窓口で、待つのをやめて帰ることがあるという人が全体の6割近くいるにも関わらず、待ち時間が長いために取引銀行を変えたり、他の店舗に変えたりしたことがあるという人はほとんどいない。

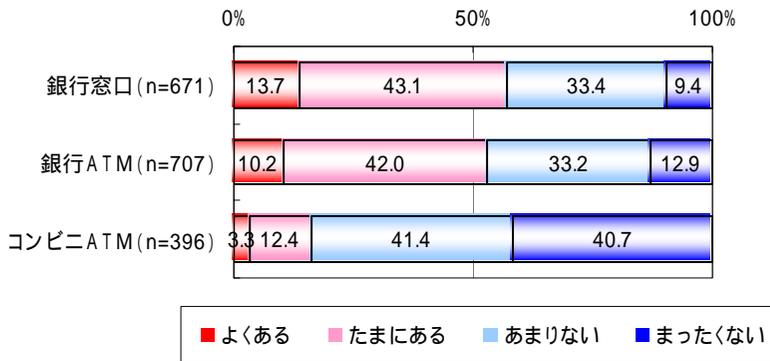
また、銀行窓口で待っている間の対応、サービス等によって利用しなくなった店舗がある、という人もわずかに10%。その理由を自由筆記で回答してもらったところ、銀行員や案内係の対応・態度の悪さを挙げた人が多かった。

待ち時間は気になるが、待ち時間が長いからといって別の銀行や店舗に変えたいと思うほどでもない、ということがわかる。

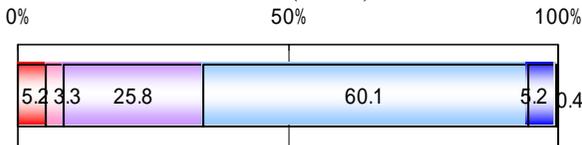
入店してから手続きが完了するまでの時間について(平均) 分



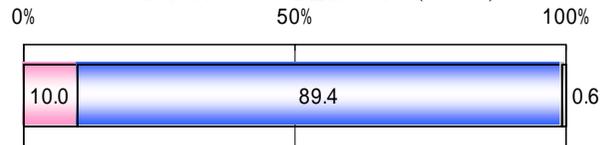
時間がかかりそうだと思ってあきらめて帰る頻度



銀行窓口の待ち時間のために取引銀行を変更した経験 (n=671)



銀行窓口で待っている間の対応、サービス等によって利用しなくなった店舗の有無 (n=671)



- 他の銀行に変えた
- 銀行は同じだが、他の店舗・支店に変えた
- 変えたいとは思っているが変えていない
- 待ち時間は気になるが変えたいと思うほどではない
- 待ち時間は特に気にしていない
- 無回答

- ある
- ない
- 無回答

3. 銀行での不満について

銀行で特にサービスが悪いと感じるのは、複数ある窓口を1つしか開けていない時

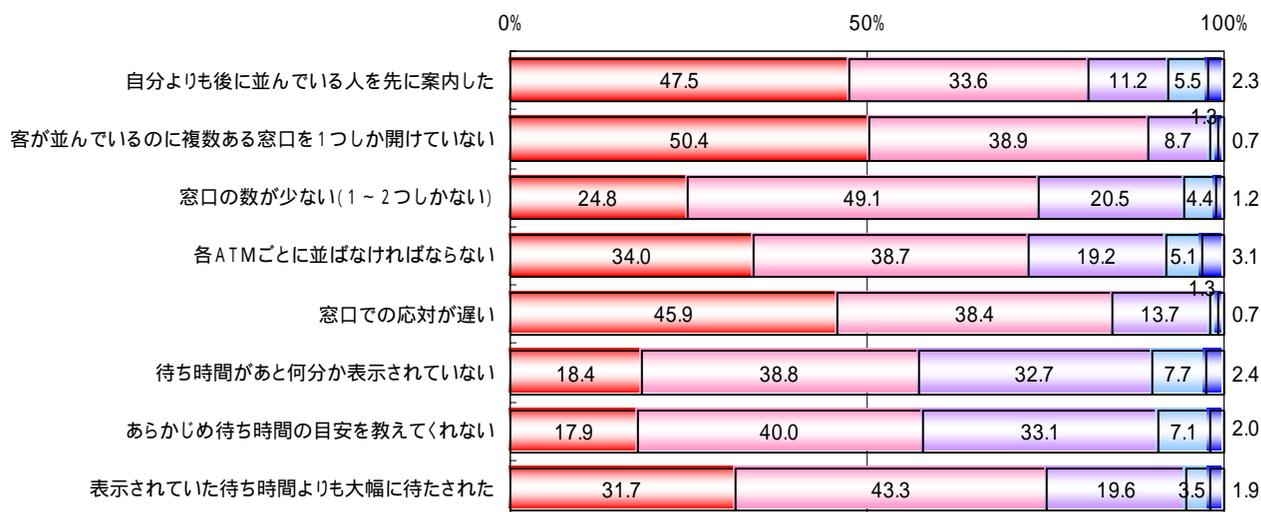
銀行を利用する際に起こり得るいくつかの場面について、「サービスが悪い」と感じるかどうか尋ねたところ、「並んでいる人がいるのに複数ある窓口を1つしか開けていない」という時にサービスが悪いと感じる人は、全体の9割近くにのぼった（「とてもそう感じる」50.4% + 「そう感じる」38.9%）。

「自分よりも後に並んでいる人を先に案内した」という場面でも81.1%、「窓口での対応が遅い」という場面でも84.3%の人が、サービスが悪いと感じてしまう。

銀行員の客への気配りや配慮が足りないと思われる時、より不快感を感じる人が多いということがうかがえる。

「自分よりも後に並んでいる人を先に案内した」という場面において、「二度とその店を利用したくない」と思う人は、他の場面と比べてその割合が高く、全体の3割を超える。しかし、いずれの場面でも「二度と利用したくない」とは思うことはない、という人が全体の45%以上を占め、最も高い。

銀行を利用する際、次の場面でサービスが悪いと感じるか(N=750)



■ とてもそう感じる ■ そう感じる ■ どちらともいえない ■ あまりそう感じない ■ まったくそう感じない

二度とその店を利用したくないと思う場面(N=750)



データの総括

銀行窓口で、待ってもいいと思う時間は平均14.5分。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平均20.2分で、待ってられる限界時間をはるかに超えている。
銀行ATMでかかる時間のイメージは平均6.4分、コンビニATMでかかる時間のイメージは平均3.5分。多くの人が、銀行の窓口での待ち時間は長い、というイメージを持っている。

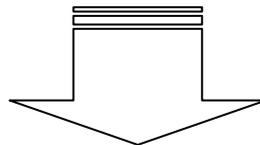
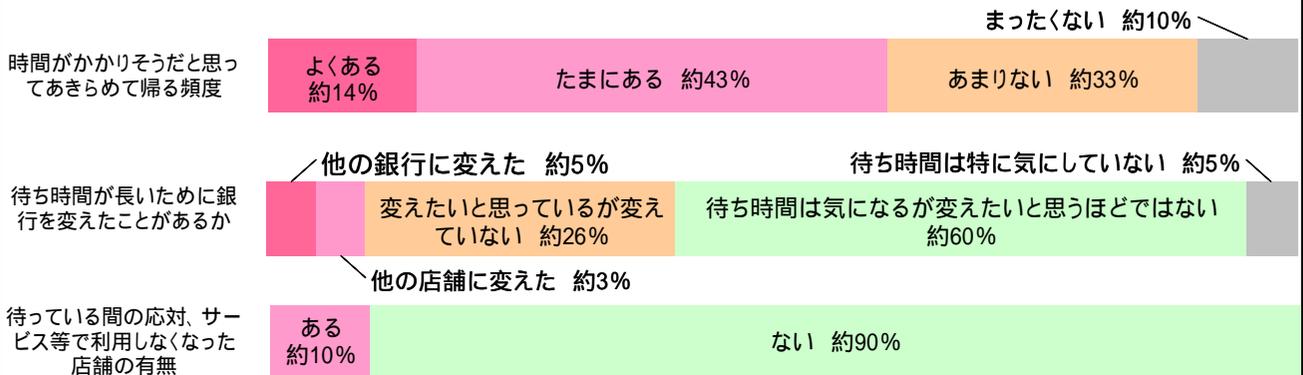
銀行窓口で待ってられる時間 平均14.5分

銀行窓口でかかる時間のイメージ 平均20.2分

銀行ATMでかかる時間のイメージ
平均6.4分

コンビニATMでかかる時間のイメージ 平均3.5分

銀行窓口で、時間がかかりそうだとあらかじめ帰ることが「よくある」、または「たまにある」、という人は約57%だが、「窓口での待ち時間が長いために取引銀行や店舗を変えたことがある」、という人は10%に満たない。また、待っている間の対応、サービス等によって利用しなくなった店舗が「ある」、という人も10%であった。待ち時間に不満は持っていますが、利用する銀行を変更する、という行動までには至っていない。



事実から推測される仮説

「行きたくなくても、一定の頻度で利用しなければならない」というのが銀行の窓口であり、ATMである。しかも、お金の引き出しや振込などの場合、利用する銀行を自分の意思で選択できないことや簡単に変更できないことも多い。こうしたケースでは、いかに迅速に用事を済ませられるかに顧客の関心は向かう。したがって、サービス・対応の評価はスピードが早いかどうか、それに対応した姿勢がサービス提供側に見られるかどうかにかかっている。

コンビニATMの利用は、20代、30代を中心にますます浸透していくと思われるが、シニア向けコンビニの展開が拡大するとともに、40代、50代、さらに高齢層における利用も次第に増えていくと考えられる。

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 1 弾 ～

発行日 2006年10月31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