

平成 22 年 11 月 25 日

株式会社電通  
株式会社電通国際情報サービス

電通と ISID が共同で「インターネットバンキング活性化に向けた生活者意識調査」を実施  
～認知度は高いものの、金融商品取引での利用は全体で 1 割未満～

株式会社電通(本社:東京、社長:高嶋達佳)と、株式会社電通国際情報サービス(本社:東京、社長:釜井節生 以下 ISID)は共同で、「インターネットバンキング (以下 IB) 活性化に向けた生活者意識調査」を実施しました。

銀行による IB のサービスが開始されてから 15 年余りが経過しました。現在ではほとんどの銀行がサービスを提供しており、銀行と個人顧客との重要なチャネルとなっています。しかしながら、実際のサービスの利用状況については期待したほどになっていないという金融機関の声が多く聞かれます。

そこで、電通と ISID は、IB 活性化に向けた課題と解決策の考察を目的として、IB を中心とした個人顧客向けサービスについて生活者の意識や行動を探る調査を実施しました。

### 【調査結果のポイント】

- ① IB の口座開設率は全体で 72%にのぼり、現在 IB の口座を開設していない人でも約 7 割が IB の存在を認知していることが明らかになった。IB は銀行との取引において、もはや一般大衆化したチャネルになっていることがうかがえる。
- ② ただし、地方銀行をメインバンク (最も取引金額が大きい銀行) にしている層では、メインバンクでの IB 口座開設率は 4 割程度にとどまり、24%がネット専業銀行等メインバンク以外の銀行で IB 口座を開設している。
- ③ チャネル別の顧客満足度を比較してみると、IB は 52%が「非常に満足している」と回答しており、店舗 (同 32%) や ATM (同 44%) の満足度を上回った。このように、IB は利用者の中で最も満足度の高いチャネルであることが判明した。
- ④ 一方、各チャネルの利用頻度を聞いたところ、「全く利用しない」という割合は、店舗が 13%、ATM がわずか 1%であったことに対し、IB は 44%と、非常に高い結果となった。IB の認知や口座数は広がっているものの、日常的な銀行取引を IB で行っている人は、店舗や ATM より依然少なく、IB が十分に活用されているとはいえない現状が浮き彫りになった。
- ⑤ 個人の金融商品取引については、IB 経由での取引が全体のわずか 9%にとどまっている。

- ⑥ 金融商品取引を IB で行わない理由として最も多かったのが、「店舗での対面取引の方が安心である」という理由だった。「対面取引の方が安心」と答えた割合は、商品に関わらず一定（定期預金：44%、外貨預金：54%、国債：46%、投資信託：45%）であり、IB での金融商品取引の活性化のためには、店舗窓口からの誘引はもちろん、IB での取引で「安心感を醸成すること」が重要であるということがうかがえる。
- ⑦ このような状況の中、金融商品取引を IB で行った顧客の中で、店舗での取引経験がなく IB での取引が初めてである（=First Buy）人の割合は、外貨預金が 36%、国債が 48% と、店舗での取引を経て IB で取引を行った（=Second Buy）人の割合（外貨預金：24%、国債：29%）を上回る結果が出た。上記 2 商品をはじめとして、徐々にではあるが IB を利用した金融商品取引も活発化していく可能性があると言える。

#### 【調査概要】

- ◇調査地域： 全国
- ◇調査対象： 20～69歳男女個人
- ◇調査回答者数： 1963名
- ◇調査方法： インターネット調査
- ◇調査期間： 2010年9月10日～13日
- ◇調査実施機関： 株式会社電通リサーチ

今回の調査では、生活者にとって IB は広く認知されているサービスではあるものの、金融商品取引を行うほどには利用が進んでいない実態が明らかになりました。IB サービスの一層の浸透と活性化を図ることで、生活者の利便性を向上するとともに、銀行にとってはサービスや取引の手数料収入拡大を期待することができます。

マーケティング・コミュニケーション領域を得意とする電通とシステム領域を得意とする ISID は今回の調査結果をもとに、銀行と生活者のチャネルとしてのインターネットの今後のあり方を起点として、システムからコミュニケーションまで一貫したソリューションを提案していきます。

#### 【調査に関するお問合せ】

株式会社電通 ストラテジック・プランニング局ソリューション・デザイン室  
専門領域ソリューション部 鍋島 TEL:03-6216-8737  
株式会社電通国際情報サービス 金融ソリューション事業部  
金融ソリューション推進部 石黒 TEL:03-6713-7049

#### 【リリースに関するお問合せ】

株式会社電通 コーポレート・コミュニケーション局 広報部 市川 TEL : 03-6216-8041  
株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション室 李 TEL:03-6713-6100