

I. 顧客アンケートの実施方法

昨年度と同様に弊行では添付のアンケートを作成し、東京支店及び名古屋出張所のお客様約 180 名に郵送、または弊社店頭での配布により回答を依頼いたしました。

現在弊行では 5 つのチャネル（店頭来店・銀行振込・現金書留による郵送・Postal Link カードを使用した郵便局 ATM 経由の送金・Virtual Access を利用した銀行振込）を通して顧客より送金依頼を受領しており、今回のアンケートも以下のように各々のカテゴリーごとにアンケートの回答を依頼いたしました。

店頭来店
銀行振込・Virtual Access
現金書留による郵送・Postal Link

尚、昨年度はアンケートに 500 円の送金手数料割引券を贈呈し、アンケート郵送の際の封筒にも目立つようその旨を記す等回収率の向上に努めましたが、最終的な回収率は平均 35%にとどまりました。そこで、今年度はアンケート回収率をさらに向上させるため、店頭来店の顧客に対しては直接配布、その場で回収し、その他のチャネル利用の顧客に送付する際は、事前に電話連絡を行いアンケートの記入・返却の承諾を得られた顧客にのみアンケートを郵送いたしました。その結果、全体の回収率は約 87%まで向上いたしました。また、今年度はインセンティブとして、回答者 1 人につき国際電話が 5 分間無料のプラステルカードを 3 枚贈呈いたしました。

II. 顧客アンケート調査結果の内容

1. (1) フィリピン・ナショナル・バンクを知ったきっかけ

	回答数	%
友達	95	58%
PNB 従業員	31	19%
広告	6	4%
ホームページ	7	4%
雑誌	12	7%
その他	14	8%
合計	165	100%

その他：
母親等親戚

(2) 新商品 Virtual Access+10 と Postal Link+10 に興味はありますか

	回答数	%
はい	123	79%
いいえ	32	21%
合計	155	100%

(注：これらふたつの商品は、10 万円超の送金にも対応可能な仕組みとして、近々提供を開始する予定です)

(3) フィリピン・ナショナル・バンク以外の銀行からも送金を行いますか

	回答数	%
はい	22	15%
いいえ	123	85%
合計	145	100%

主な理由

はい： 緊急の際には他行を利用

他行が職場に近い

いいえ： 職場または家がPNBに近い

為替レートが良い

サービスが良い

英語を話すスタッフがいる

日曜日に営業している

2. 店頭来店されたお客様への質問

(1) 他の方法ではなく店頭来店を好まれる理由

	回答数	%
職場または家が近い	60	38%
一番速い方法である	73	46%
同じ母国の人に会いたい	22	14%
その他	3	2%
合計	158	100%

(2) 送金手続きは速いですか

	回答数	%
はい	114	100%
いいえ	0	0%
合計	114	100%

(3) 窓口担当者の態度は良いですか

	回答数	%
はい	111	97%
いいえ	4	3%
合計	115	100%

主な理由

いいえ： 不快なジェスチャーをされたことがある

(4) 日曜日の窓口担当者の態度は良いですか

	回答数	%
はい	106	99%
いいえ	1	1%
合計	107	100%

(5) その他良い点：

- スタッフは皆感じが良い

改善すべき点：

- 送金人登録用紙の記入の仕方等手助けをしてくれるロビー・スタッフの人数を増やした方が良い
- 送金金額以外の情報がすでに記入された送金依頼書があると良い

3. コールセンターに関する質問

(1) コールセンタースタッフの態度は良いですか

	回答数	%
はい	129	100%
いいえ	0	0%
合計	129	100%

(2) コールセンタースタッフの説明は分かりやすいですか

	回答数	%
はい	131	100%
いいえ	0	0%
合計	131	100%

(3) お客様の依頼事項についてのフォローアップは良く行われていますか

	回答数	%
はい	117	98%
いいえ	3	2%
合計	120	100%

(4) FAXはつながりにくいですか

	回答数	%
はい	25	63%
いいえ	15	37%
合計	40	100%

(5) 回線混雑のため電話がつながらないことがありますか

	回答数	%
はい	47	38%
いいえ	76	62%
合計	123	100%

(6) コールセンタースタッフから各担当者への転送後、担当者が電話に出るまで時間がかかりますか

	回答数	%
はい	39	37%
いいえ	66	63%
合計	105	100%

4. 現金書留による送金依頼に関する質問

(1) 現在利用していますか

	回答数	%
はい	19	27%
いいえ	52	73%
合計	71	100%

主な理由

はい： 職場から遠い
通帳を同封できる
いいえ： 郵便局に行く時間がない
現金書留封筒の使い方が分からない
店頭来店の方が便利
郵便局では英語が通じない

(2) 送金手続きは速いですか

	回答数	%
はい	20	95%
いいえ	1	5%
合計	21	100%

(3) 現金書留封筒は常に余分に持っていますか

	回答数	%
はい	15	94%
いいえ	1	6%
合計	16	100%

5. 銀行振込による送金依頼に関する質問

(1) 現在利用していますか

	回答数	%
はい	21	27%
いいえ	56	73%
合計	77	100%

主な理由

いいえ： 銀行振込の方法が分からない
店頭来店の方が便利
職場または家がP N Bに近い
職場または家の近くにみずほ銀行がない

(2) 送金手続きは速いですか

	回答数	%
--	-----	---

はい	20	100%
いいえ	0	0%
合計	20	100%

6 . Postal Link Card に関する質問

(1) Postal Link Card を知っていますか

	回答数	%
はい	38	44%
いいえ	48	56%
合計	86	100%

(2) 上記で「はい」の場合、知ったきっかけは何ですか

	回答数	%
友達	10	30%
PNBからの電話	4	13%
広告	10	30%
その他	9	27%
合計	33	100%

その他：PNBのスタッフ
雑誌

(3) 現在利用していますか

	回答数	%
はい	14	50%
いいえ	14	50%
合計	28	100%

(4) 上記で「はい」の場合、使用頻度はどの程度ですか

	回答数	%
一度だけ	2	13%
今までに数回	2	13%
時々	4	25%
いつも	7	44%
月に一度程度	1	5%
合計	16	100%

(5) Postal Link Card は便利ですか

	回答数	%
はい	9	90%
いいえ	1	10%

合計	10	100%
-----------	----	------

7. Virtual Access に関する質問

(1) Virtual Access を知っていますか

	回答数	%
はい	26	35%
いいえ	49	65%
合計	75	100%

(2) 上記で「はい」の場合、知ったきっかけは何ですか

	回答数	%
友達	6	32%
PNBからの電話	7	37%
広告	5	26%
その他	1	5%
合計	19	100%

その他：PNBホームページ

(3) 現在利用していますか

	回答数	%
はい	8	20%
いいえ	32	80%
合計	40	100%

(4) 上記で「はい」の場合、使用頻度はどの程度ですか

	回答数	%
一度だけ	1	25%
今までに数回	2	50%
時々	1	25%
いつも	0	0%
合計	4	100%

(5) Virtual Access は便利ですか

	回答数	%
はい	5	83%
いいえ	1	17%
合計	6	100%

(6) その他 Virtual Access に関するコメント

- Postal Link Cardのようなカードがあると良い
- 送金金額の上限が低すぎる
- 国内送金の手数料が高い

8. 現在弊行が行っていないサービスについての質問

(1) 残高照会、取引記録の照会等インターネットバンキングの利用に興味はありますか

	回答数	%
はい	77	100%
いいえ	0	0%
合計	77	100%

(2) 退職後ないし帰国後、フィリピンへの年金自動引落しサービスに興味はありますか

	回答数	%
はい	50	100%
いいえ	0	0%
合計	50	100%

(3) 興味のあるローン関連商品

	回答数	%
カーローン	31	33%
個人ローン	44	46%
証券担保貸付	14	15%
担保貸付(抵当貸付)	6	6%
合計	95	100%

その他コメント：

学生ローンがあると良い
起業するために利用できるものがあると良い
支払い方法について詳しく知りたい

(4) 興味のある投資信託関連商品

	回答数	%
投資信託商品	24	40%
個人資金(OFW資金等)	36	60%
合計	60	100%

その他コメント：

投資信託についての情報がもっとほしい

9. その他のコメントや改善すべき点

- コールセンターのスタッフの話し方がなれなれしく不快に思ったことがある
- 日本のPNBスタッフの対応は非常に良いがフィリピン国内のPNBスタッフの対応は改善を要する
- 送金手数料を下げしてほしい