

1. 顧客アンケートの実施方法

本調査は無作為に抽出いたしましたお客様へアンケートを郵送する方法にて、日ごろフィリピンナショナル銀行をご利用いただいている皆様のご利用実態やご意見を収集する目的で実施いたしました。今後お客様にさらによりサービスを提供するための参考とさせていただきます。

今回アンケートにご協力くださった皆様には厚く御礼申し上げます。

入金方法別回収率

	銀行振込による入金	店頭来店	現金書留での入金	合計
アンケート送付数	180	150	130	460
回収数	78	68	16	162
回収率	43%	45%	12%	35%

2. 顧客アンケート調査結果の内容（公表日 2006年6月30日）

(1) 送金依頼の処理速度に関する満足度

	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
改善を要する	7	9%	1	1%	0	0%	8	5%
満足している	32	41%	30	44%	10	63%	72	45%
大変満足している	39	50%	37	54%	5	31%	81	50%
合計	78	100%	68	100%	16	100%	162	100%

全体としては、95%が送金の処理速度については満足している旨の回答をいただきました。5%のお客様からは、改善を要する旨の回答を寄せられました。その事由としては、以下のとおりでした。

(複数回答あり)

	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
送金が同日に実行されない	2	18%	1	14%	0	0%	3	17%
指示の電話がかかりにくい	4	36%	3	43%	0	0%	7	39%
コールセンターが24時間営業していない	2	18%	2	29%	0	0%	4	22%
不満足	2	18%	0	0%	0	0%	2	11%
その他	1	9%	1	14%	0	0%	2	11%
合計	11	100%	7	100%	0	0%	18	100%

(2) 為替レートの水準に関する満足度 (無回答を除く)

	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
改善を要する	10	37%	9	13%	5	38%	24	22%
満足している	15	56%	33	49%	4	31%	52	49%
大変満足している	2	7%	25	37%	4	31%	31	29%
合計	27	100%	68	100%	13	100%	107	100%

全体としては、78%が弊行の提示している為替レートについては満足している旨の回答をいただくことができましたが、22%のお客様からは、改善を要する旨の回答を寄せられました。その事由としては、以下のとおりでした。

(複数回答あり)

改善を要する理由	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
日本にある他のフィリピンの銀行よりも低いレートである	3	10%	1	6%	0	20%	4	8%
フィリピンの両替商よりも低い	10	32%	3	17%	0	40%	13	27%
フィリピンで両替したい	4	13%	2	11%	0	0%	6	12%
レートは気にしない	3	10%	1	6%	0	20%	4	8%
レートが出るまで待つ	1	3%	0	0%	0	20%	1	2%
レートは9:00AMに公表してほしい	9	29%	8	44%	0	0%	17	35%
レートは10:00AMに公表してほしい	1	3%	3	17%	0	0%	4	8%
レートは10:30AMに公表してほしい	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
その他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	31	100%	18	100%	0	100%	49	100%

なお、円・フィリピンペソの為替レートについては、本邦内では弊行がベストなレートをご提供していることは、実績からも確認していただけると存じます。他行のレートが良いというご意見はお客様のご認識に相違があるのではないかと考えられます。また、フィリピン国内の両替商レートと比較して良くないというご意見については、条件が異なる環境での競争であり、併行が同様のレートを提供するのは、難しいと考えております。

(3) 送金手数料に関する満足度（無回答を除く・複数回答あり）

	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
他の国と比べると比較的高い	0	0%	6	8%	0	0%	6	6%
日本の他のフィリピンの銀行と比べると比較的高い	5	22%	1	1%	0	0%	6	6%
妥当である	9	39%	47	59%	2	29%	58	53%
比較的安い	4	17%	8	10%	1	14%	13	12%
私は日本でもっと安く送金する方法を知っている	2	9%	1	1%	0	0%	3	3%
金額に応じた手数料にしてほしい	1	4%	9	11%	3	43%	13	12%
手数料は固定性でよい	2	9%	6	8%	1	14%	9	8%
その他	0	0%	3	4%	1	14%	4	4%
合計	23	100%	79	100%	7	100%	109	100%

全体としては、65%が弊行の送金手数料を妥当ないし比較的安いとの回答をいただいております。日本の他のフィリピンの銀行と比べると比較的高いとのコメントが6名(6%)から寄せられていますが、該当行の手数料は弊行と同じ金額と認識しております。

(4) 電話での応対に関する満足度（無回答を除く・複数回答あり）

	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
改善を要する	6	25%	4	5%	1	8%	11	10%
満足している	14	58%	35	48%	9	75%	58	53%
大変満足している	4	17%	34	47%	2	17%	40	37%
合計	24	100%	73	100%	12	100%	109	100%

改善を要する理由	銀行振込による入金	%	店頭来店	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
東京支店は特定の時間帯、電話がかかりにくい	6	67%	1	20%	1	100%	8	53%
名古屋出張所は特定の時間帯、電話がかかりにくい	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
礼儀正しく丁寧に接してくれない	2	22%	1	20%	0	0%	3	20%
その他	1	11%	3	60%	0	0%	4	27%
合計	9	100%	5	100%	1	100%	15	100%

電話での対応に関しても、75%の顧客からは満足している旨の回答をいただきましたが、一部昼休み時間帯等の電話が集中する時間帯にかかりにくいというご不満の回答も寄せられました。

(5) 新商品に関する顧客の要望

なお、お客様の利便性の向上の観点から、送金の国内入金を簡単に行える方法（郵便局の振込みカードサービスおよび邦銀の仮想口座の仕組みを利用するスキーム）および新種のローン商品についての要望も併せて伺いましたが、以下のような回答を得ました（無回答を除く・複数回答あり）

新商品								
ATM カード	銀行振込による送金	%	店頭扱い	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
興味がある	3	60%	8	72%	9	60%	20	65%
興味がない	1	20%	3	27%	5	33%	9	29%
現金書留のほうが良い	1	20%	0	0%	1	6%	2	6%
合計	5	100%	11	100%	15	100%	31	100%

新商品								
Virtual Branch	銀行振込による送金	%	店頭扱い	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
利用したい	10	71%	7	50%	7	70%	24	63%
指示を行わなくても良いので便利だ	3	21%	7	50%	2	20%	12	31%
従来の振込み手続きで良い	1	7%	0	0%	1	10%	2	5%
合計	14	100%	14	100%	10	100%	38	100%

新商品								
貸付	銀行振込による送金	%	店頭扱い	%	現金書留での入金	%	合計	百分率
自動車ローン	4	27%	30	42%	6	29%	40	37%
資金用途フリーローン	4	27%	34	47%	11	54%	49	45%
フィリピン国内預金担保ローン	7	47%	3	4%	1	5%	11	10%
東京支店預金担保ローン	0	0%	5	7%	2	9%	7	6%
その他	0	0%	0	0%	1	5%	1	1%
合計	15	100%	72	100%	21	100%	108	100%

アンケート結果を踏まえて検討を行った経営改善事項

1.アンケート結果から示された問題点

添付資料 1 に示されたアンケート結果を踏まえ、以下の三点について検討をいたしました。

- (1) コールセンターのアクセス改善
- (2) 為替レートの公表時間の繰上げ
- (3) 新商品に関する顧客の要望への対応

2.コールセンターのアクセス改善

(1) 問題認識および実情

コールセンターに関しては、月末月初の繁忙期間（給与支払いが 25 日以降月末までの期間が多いため）および一日の中でも 12 時から 1 時までの昼食休憩時間に架電が多い傾向が見られます。

(2) 対応策としては、以下の措置を取り、改善していきたいと考えております。

A. 昼食休憩時間の店内他部門からのコールセンター・サポートの強化

他のセクションのスタッフにも協力を求め、11 時から 14 時までの間、1 時間ごとにコールセンターのサポートを行うスタッフを定めて、繁忙時の電話の処理能力を強化しております。

B. 中期的な施策としては、郵便局の振込みカードや邦銀の仮想口座等を利用した架電による受取人情報の指示を不要とする仕組みを導入することにより、架電の絶対量を削減していくことでもアクセス改善を図りたいと考えています。

3.為替レートの公表時間の繰上げ

(1) 問題意識および実情

現在弊行が、当日の為替レート（ドル・円、ドル・フィリピンペソ）を公表する時間は、午前 10 時半です。顧客が窓口で送金をこの時間より前に希望される場合には、前日のレートを適用して送金を受け付けています。

（2）検討結果

当日の為替レートの公表を少し早めに繰り上げられないかについて資金為替課の担当者と検討いたしましたが、以下の理由により今回は繰上げを見送ることといたしました。

マニラ市場で、ドル・ペソのマーケットが開始されるのはマニラ時間の午前 9 時（日本時間午前 10 時）となっており、市場の取引量が増加して実勢レートが反映されてくるのは、開始後 15 分から 30 分程度必要となります。

顧客への提示レートを、より市場実勢を反映したフェアなレートとするためには、やはり日本時間の 10 時半ぐらいまで、時間が必要と判断いたしました。

4. 新商品に関する顧客の要望を踏まえた対応（送金商品）

（1）問題意識および実情

今回のアンケートの中で、送金の代わり金の日本国内での送金方法に関し、ふたつの新しい導入を検討中の手法について、顧客の関心についてヒアリングを行いました。

弊行の顧客の中には、仕事で夜間勤務が多かったり、昼食休憩時に電話をするないし、FAXで送金指示書を送付することが難しい方がおられます。これに対処するために今回提案したのは、以下の二つのスキームですが、いずれも事前登録をしてもらい、顧客と受取人の組み合わせごとに、振込みカード（郵便局経由の振込みの場合）ないし仮想口座番号を付与し（銀行振り込みの場合）、ATMないし店頭からの現金の送金を行う際に、これらのカードないし口座番号を活用すれば、受取人が事前登録内容から判明する仕組みです。よって、追加の受取人情報の連絡が不要となります。

(2) 検討結果

いずれの商品にも、相応の関心（郵便局振込みカード 29%、仮想口座番号を利用した銀行振り込み 48%）を示していただける回答がありましたので、今年の当店 10 周年記念の商品として、可及的速やかに提供していきたいと考えております。

5. 新商品に関する顧客の要望を踏まえた対応（ローン商品）

(1) 問題意識および実情

当店は、現在フィリピン国内の不動産を担保として取得する不動産ローンのみ供与しておりますが、その他のローン商品についても提供を希望されるものがあれば、検討すべく、今回のアンケートでいくつかのローン商品への関心について聴取いたしました。

(2) 検討結果

その結果、自動車ローン、資金使途のないフリーローンの要望が強いことが判明いたしました。

フリーローンについては、商品構成を改めて検討する必要がありますが、自動車ローンについては、本店でも海外居住のフィリピン人労働者向けのローンとして打ち出すことを検討中であり、今年中には提供を開始したいと考えております。

以 上