

利用者の満足度（CS）向上に向けた 各金融機関の取組みについて（平成17年度）

平成18年10月26日

金融庁

1. これまでの経緯

(1) 金融改革プログラム

平成16年12月24日公表の「金融改革プログラム」においては、利用者の満足度の高い活力ある金融システムを創造するため、利用者が理解し納得して取引ができる枠組みを整備するための施策の1つとして、「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」を掲げている。

(2) 「利用者満足度向上に向けた懇談会」開催

当該施策の実施にあたり、金融機関が広く利用者の声を把握する取組みの一助とする観点から、平成17年5月～7月にかけて、有識者、利用者、業界団体から参加を得て、業態毎（預貯金取扱金融機関、保険会社、証券会社等、貸金業者）に、各2～3回の「利用者満足度向上に向けた懇談会」を開催した。

懇談会では、各業態の特性も踏まえ様々な意見が寄せられたが、以下の基本的考え方については、ほぼ共通に示されたところ。

- 各金融機関が、組織的に利用者からの意見・苦情等を把握する仕組みを構築することが必要である。
- 利用者の声を十分に把握し、経営改善に反映する仕組みについては、各金融機関の自主性を尊重すべきである。
- 利用者に対する情報提供を充実させるという観点から、こうした取組みは、各金融機関が積極的に公表すべきである。

(3) 利用者満足度向上に向けた取組みの金融機関への要請

平成17年8月10日に、利用者満足度アンケート等の各金融機関の選択する手法により把握した利用者の意見・苦情等を踏まえて、平成17年度に経営改善を実施するように努め、当該実施項目等について平成18年6月末日までに公表するよう、また、当該取組み内容について報告するよう要請を行った。（注1）

その結果、預貯金取扱金融機関632社、保険会社80社、証券会社及び投資顧問業者（以下「証券会社等」という。）348社、貸金業者9社の合計1,069社から報告があった。

以下、当該報告内容についてとりまとめ、公表するものである。

（注1）平成18年度の取組みについては、各金融機関に対し平成18年8月に要請。

2-1. 利用者の声を把握する取組み、利用者の声を踏まえた経営改善の取組みの実施率・公表率

各金融機関の平成17年度の利用者満足度向上に向けた取組みについて、当庁への報告書の提出状況を見ると、概ね各業態（注2）とも高い提出率となっている。

【（資料1）業態別報告書提出状況】

当庁へ報告書を提出した金融機関のうち、約87.1%の金融機関が利用者の声を把握する取組み（アンケート、苦情相談の集計等）を実施している（注3）。当該取組みを実施した金融機関のうち、アンケート結果等を公表した金融機関は約52.3%であった。

【（資料2）利用者の声を把握する取組み（アンケート、苦情相談の集計等）の実施率と公表率】

また、当庁へ報告書を提出した金融機関のうち、約64.6%の金融機関が利用者の声を踏まえた経営改善の取組みを実施している。当該取組みを実施した金融機関のうち、実施した取組み内容を公表した金融機関は約70.8%であった。

【（資料3）利用者の声を踏まえた経営改善の取組みの実施率と公表率】

このように、一部金融機関において、こうした取組み内容の公表を控えたところが見られたが、各金融機関が自らの取組みを広く公表し、利用者に情報提供をおこなっていくことによって、利用者の評価を通じ、利用者満足度の向上が図られるものと考えられる。

各金融機関が、より積極的に自らの取組み内容を公表していくことが期待される。

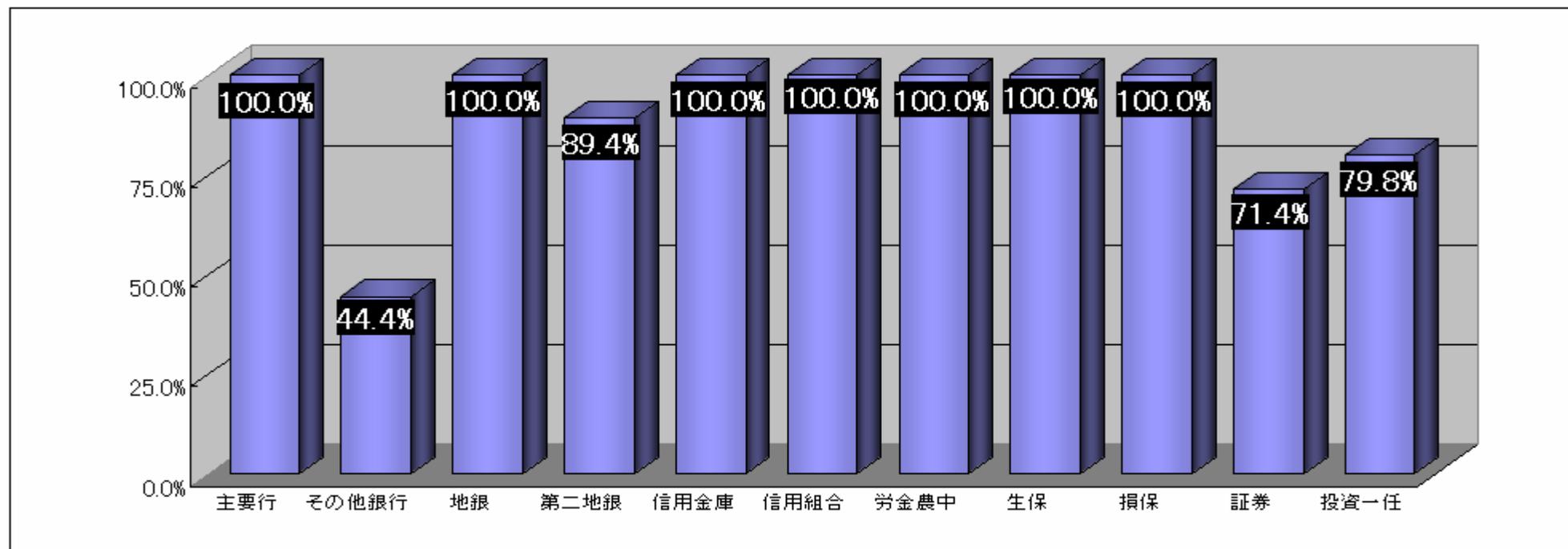
（注2）ここでは、預貯金取扱金融機関、保険、証券等の各業態をいう。

（注3）その他銀行など、他の業態と比較して、資料2の利用者の声を把握する取組みの実施率等が低い業態の事業者からは、以下のような未実施の理由が寄せられている。

- ・「M&Aのアドバイザー業務のみを行っているため、顧客が事業法人に限定されており、また、顧客と十分なコミュニケーションを図ったうえで業務を行うことにより、不特定多数の顧客ニーズを把握する必要がない。」
- ・「顧客が機関投資家に限定されており、顧客主導の取引であるため、顧客ニーズを把握する必要がない。」

(資料1) 業態別報告書提出状況

	主要行	その他銀行	地銀	第二地銀	信用金庫	信用組合	労金等	生保	損保	証券	投資顧問	貸金業	
											うち一任		
対象先:A	9	90	64	47	292	171	14	38	42	290	229	129	*
回答先:B	9	40	64	42	292	171	14	38	42	207	141	103	9
回答率=B/A	100.0%	44.4%	100.0%	89.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	71.4%	61.6%	79.8%	-



注)1 主要行…(みずほ、三菱東京UFJ、三井住友、りそな、みずほコーポレート、三菱UFJ信託、みずほ信託、中央三井信託、住友信託の計9行)

注)2 地銀…(地方銀行協会加盟64行)

第二地銀…(第二地方銀行協会加盟47行)

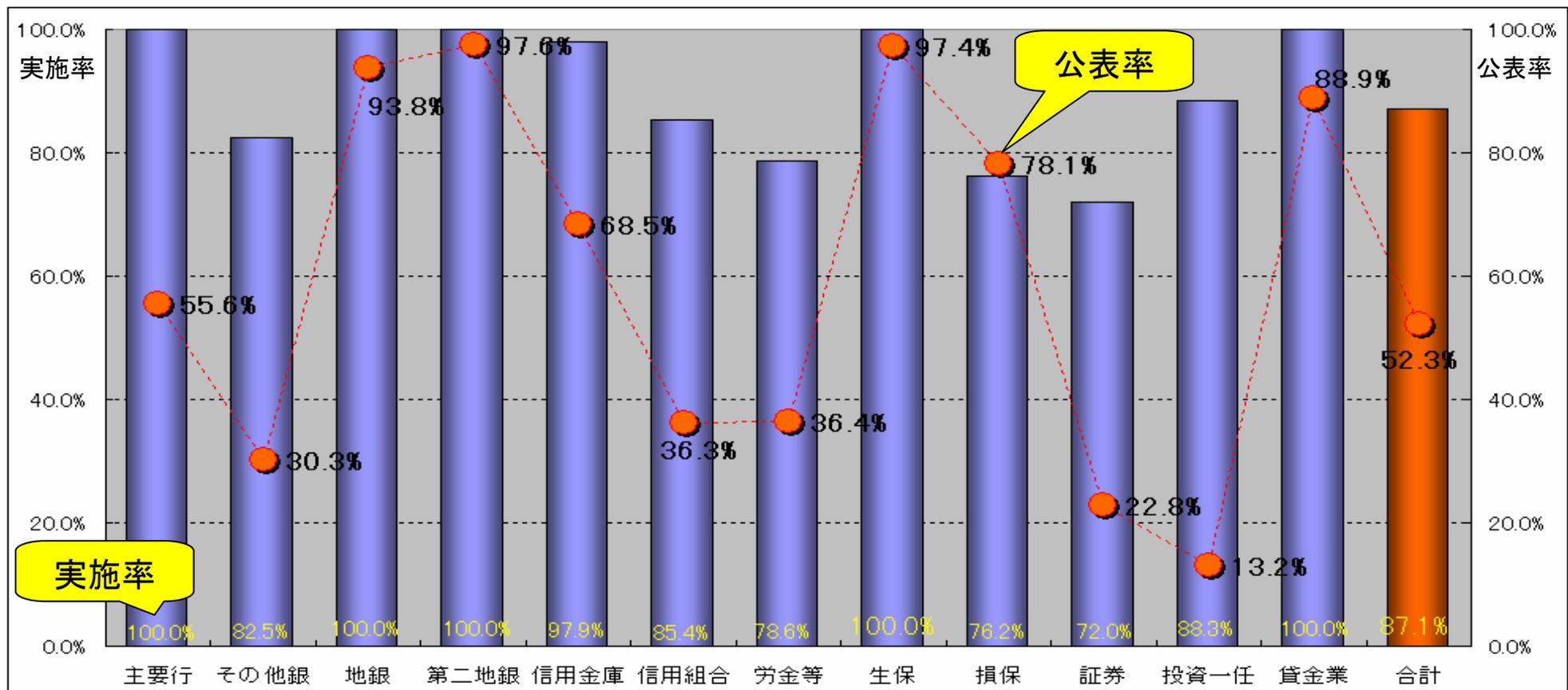
注)3 その他銀行…(主要行、地銀・第二地銀以外の国内銀行、信託銀行及び国内に支店を設けている外国銀行)

注)4 労金等…(全国13の労働金庫と農林中金)

注)5 貸金業…(大手消費者金融会社、クレジットカード会社等9社)

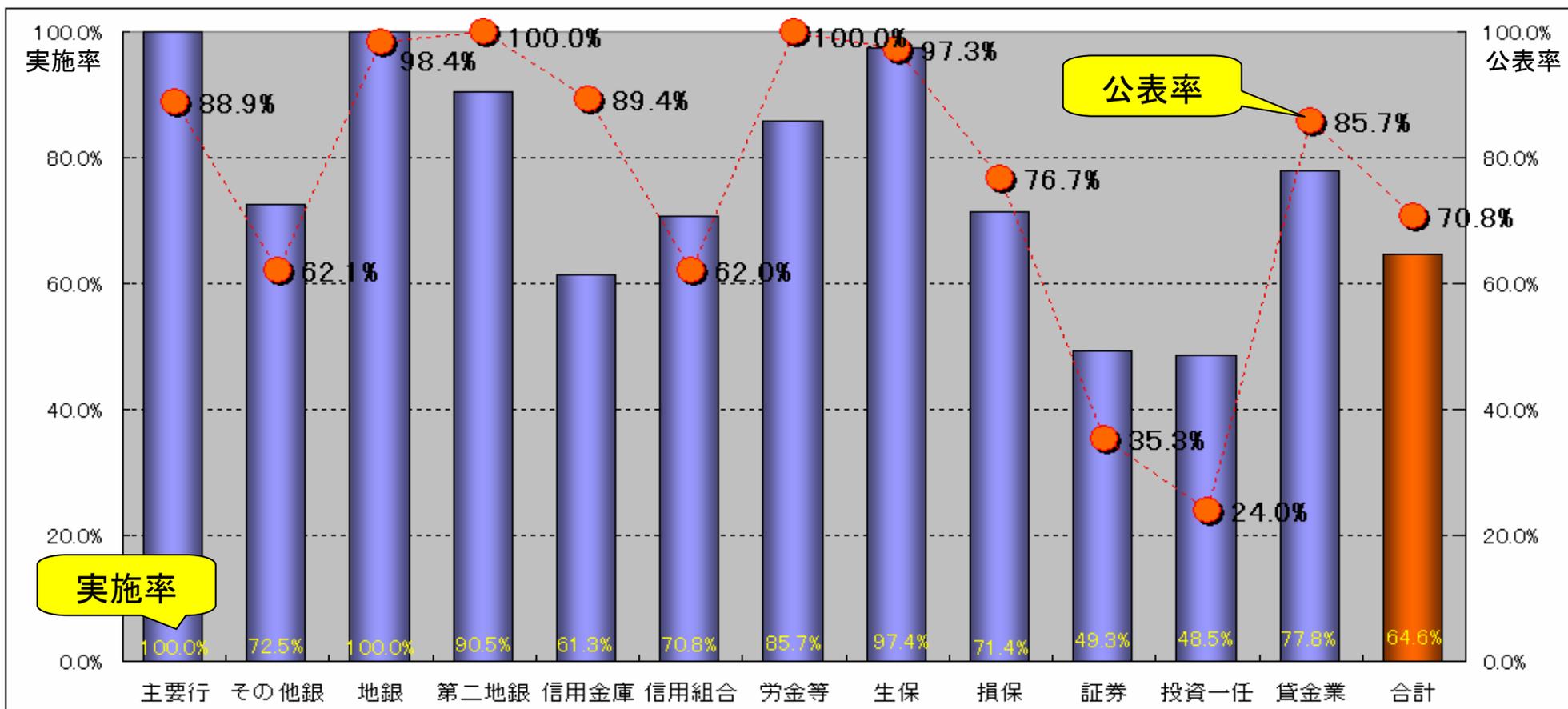
(資料2) 利用者の声を把握する取組み (アンケート、苦情相談の集計等)の実施率と公表率

	主要行	その他銀行	地銀	第二地銀	信用金庫	信用組合	労金等	生保	損保	証券	投資顧問	貸金業	合計	
											うち一任			
回答先:B	9	40	64	42	292	171	14	38	42	207	141	103	9	1069
実施先:C	9	33	64	42	286	146	11	38	32	149	112	91	9	931
公表先:D	5	10	60	41	196	53	4	37	25	34	14	12	8	487
実施率=C/B	100.0%	82.5%	100.0%	100.0%	97.9%	85.4%	78.6%	100.0%	76.2%	72.0%	79.4%	88.3%	100.0%	87.1%
公表率=D/C	55.6%	30.3%	93.8%	97.6%	68.5%	36.3%	36.4%	97.4%	78.1%	22.8%	12.5%	13.2%	88.9%	52.3%



(資料3) 利用者の声を踏まえた経営改善の 取組みの実施率と公表率

	主要行	その他銀行	地銀	第二地銀	信用金庫	信用組合	労金等	生保	損保	証券	投資顧問 うち一任	貸金業	合計	
回答先:B	9	40	64	42	292	171	14	38	42	207	141	103	9	1069
実施先:C	9	29	64	38	179	121	12	37	30	102	63	50	7	691
公表先:D	8	18	63	38	160	75	12	36	23	36	14	12	6	489
実施率=C/B	100.0%	72.5%	100.0%	90.5%	61.3%	70.8%	85.7%	97.4%	71.4%	49.3%	44.7%	48.5%	77.8%	64.6%
公表率=D/C	88.9%	62.1%	98.4%	100.0%	89.4%	62.0%	100.0%	97.3%	76.7%	35.3%	22.2%	24.0%	85.7%	70.8%



2-2. 利用者の声を把握する手法

利用者の声を把握する手法を見ると、（注4）

①金融機関が能動的に利用者の声を把握する手法

- ・ 郵送形式のアンケート調査：374件
- ・ 営業担当者による持参：293件

②顧客との接点等を活用し利用者の声を把握する手法

- ・ 窓口担当者による調査票調査等：231件
- ・ 電話受付、ホームページアンケート、セミナー開催時、総代会座談会等における調査：210件

③苦情相談等内部情報の集計：114件

利用者の声を把握する手法としては、①②のアンケート、ヒアリングが多くなっているが、③の苦情相談を分析する手法は、相対的に少なかった。
【（資料4）利用者の声を把握する手法】

（注4）利用者の声を把握する手法が報告書から判明しているものを集計。複数回答あり。

苦情・相談の活用例

- ① 社内イントラネット上に設けた苦情データベースによって、苦情受付後初期対応、進捗状況の管理、解決報告を迅速かつ確実に実施できるように態勢を整備。
- ② 利用者の意見、要望と、それを踏まえた改善結果を併記して公表。
- ③ 利用者の声を「お申出（相談・苦情）」と「感謝」に分類の上収録するデータベースを構築し、更に利用者の声を直接聞いている「職員の声」から得られる気付きも統合する等、順次レベルアップを実施。
- ④ 「コールセンター（新規ご契約対応の受付分を除く）、お客様相談センターに寄せられた相談・問い合わせの状況」を公表。
- ⑤ 営業店、カスタマーサービスセンター、顧客サービス部門から寄せられる利用者の声を、定義、測定、分析、改善、管理のプロセスで改善に活用。
- ⑥ 利用者の要望に基づく改善事例を営業拠点のロビーにポスターとして掲示。
- ⑦ コールセンターでは顧客ニーズをPCに保存し、お客様相談室では、勧誘姿勢、担当者引継ぎ後の対応など7項目別に分類したうえで集計。

(資料4) 利用者の声を把握する手法

	合計	主要行	その他銀行	地銀	第二地銀	信用金庫	信用組合	労金等	生保	損保	証券	投資顧問 うち一任	貸金業	
① 金融機関が能動的に利用者の声を把握する手法														
郵送形式のアンケート調査	374	9	12	47	33	78	40	6	33	24	67	23	19	2
営業担当者による調査票持参	293		2	9	14	67	41	2	1	1	66	90	78	
② 利用者との接点等を活用し利用者の声を把握する手法														
窓口担当者による調査票調査等	231	1	5	27	7	102	46	2	4	3	23	5	3	6
電話受付(コールセンター)	88		6	8	1	4			16	9	33	9	5	2
ホームページアンケート&Eメール	73	1	4	8	1	9	2		6	6	28	8	4	
セミナー開催時調査	26	1									19	6	6	
総代座談会開催時等の調査	23					12	9	1			1			
③ 苦情相談等内部情報の集計														
苦情相談等内部情報の集計	114	4	3	15	10	38	6	1	10	10	13	1	0	3
④ その他														
外部調査会社委託	8	1	1									6	6	
その他	249	1	19	8	6	117	60	5	1	8	17	6	4	1

※ 複数回答あり

3. 利用者の声を踏まえた経営改善の具体的取組み内容

(1) 預貯金取扱金融機関

<全体>

偽造・盗難キャッシュカード問題の対策を背景としたA T M・ネットバンキング等のセキュリティ改善、バリアフリー化などの店舗設備改善、融資関連商品や預金・投資関連商品の見直しと開発、インターネット取引の改革等について取り組まれている。

[多く見られた取組み]

○A T M、インターネット取引等のセキュリティ向上

- ・ A T M運用体制の見直し
- ・ セキュリティ対策の強化

○店舗関連の改善

- ・ 店舗運営体制の見直し

○新しい商品・サービスの開発

- ・ 融資関連商品の見直しと開発
- ・ 預金・投資関連商品の見直しと開発
- ・ インターネット関連サービスの改革

○その他

- ・ 担当者スキル向上対策
- ・ 情報提供体制の見直し
- ・ 各種サービス内容の見直しと開発
- ・ お客様相談体制の改善

<業態別>

①主要行・その他銀行（外国銀行、ネット系銀行等）

主要行においては、「ATM運用体制の見直し」「セキュリティ対策の強化」といったセキュリティ関連の項目が多い。また、「インターネット関連サービスの改革」も多く見られた。

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・ATM、ネットバンキング等1日当たり利用限度額引下げ
- ・ネットバンキング機能拡充
- ・ネットバンキングにソフトウェアキーボード導入
- ・店舗のバリアフリー化推進
- ・ATMオートロックサービス、ワンタイムパスワード、第2パスワード、電子認証等
- ・米国年金受取サービス、テレフォン・バンキングでの外国送金取扱開始
- ・ネットバンキングでの積立定期預金提供、投資信託取引可能時間帯拡大
- ・ビジネスローン業務拠点を拡充

②地域銀行（地銀、第二地銀）

地域銀行においては、主要行同様に、「ATM運用体制の見直し」「セキュリティ対策の強化」といったセキュリティ関連の項目が多い。

商品・サービスの開発については、主要行同様に、「インターネット関連サービスの改革」が多く見られたほか、「融資関連商品の見直しと開発」「預金関連商品の見直しと開発」は、主要行よりも多く見られた。

その他、「情報提供体制の見直し」、「お客様相談体制の改善」の取組みも見られた。

特徴ある取組みについては、次頁の通り。

- ・ATM利用限度額変更・引下げ、ATM覗き見防止対策
- ・住宅ローン商品品揃え拡充
- ・懸賞金、宝くじ付定期預金
- ・FP資格等を有する個人預り資産専担者を配置
- ・FA200人体制を確立
- ・資産運用大学を開設
- ・地域複数行共同のビジネスネットを展開
- ・雪害対策サポート資金の取扱
- ・NPO法人向け助成金の資金交付までのつなぎ融資「NPOローン」
- ・公共債の口座管理手数料の無料化
- ・遺言信託、遺産整理業務の開始

③信金、信組、労金等

信金、信組においては「ATM運用体制の見直し」「店舗運営体制の見直し」「融資関連商品の見直しと開発」等が見られた。労金では「ATM運用体制の見直し」「融資関連商品の見直しと開発」が多く見られた。

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・駐車場、駐輪場の整備
- ・従業員のスキル向上(マナー・サービス・商品知識向上のための研修会、資格取得奨励等)
- ・ドライブスルーATM誘導表示の充実
- ・「CS(顧客満足度)向上チェックシート」により定期的に自己点検
- ・定期性預金の満期金及び年金受給者への現金届けを無料化
- ・他行ATMでの入金手数料を無料化
- ・多子家族定期預金、多子家族ローン借入支援
- ・多重債務者向け相談業務の実施

(2) 保険会社

①生命保険会社

契約時の説明強化、支払時の顧客対応に配慮した取組みが多く見られた。

[多く見られた取組み]

○契約時の説明態勢の強化

- ・契約書/パンフレットの見直し

○相談体制の改善

- ・お客様相談体制の改善

○新しい商品・サービスの開発

- ・各種サービス内容の見直し
- ・既存商品見直しと新規商品の開発
- ・インターネット関連サービスの見直し

○その他

- ・情報提供体制の見直し

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・手続き書類の改定、商品説明資料の改善、「告知書」改定等
- ・保険料払込窓口の拡大(銀行・郵便局のATM・窓口やコンビニ等)
- ・代理店事務サポートオフィス設置
- ・契約内容等の重要事項を記載した「契約概要」を新規に作成
- ・支払まで時間を要する場合に途中経過をお知らせ
- ・保険期間100歳満了の定期保険開発
- ・「満期書類受付完了通知」の発送

②損害保険会社

情報提供の改善、契約時の説明強化、契約後の顧客対応、特に事故発生時の初期対応に配慮した取組みが多く見られた。

[多く見られた取組み]

○相談体制の改善

- ・お客様相談体制の改善

○契約時の説明態勢の強化

- ・契約書/パンフレットの見直し

○新しい商品・サービスの開発

- ・既存商品見直しと新規商品の開発
- ・各種サービス内容の見直し
- ・インターネット関連サービスの見直し

○店舗関連の改善

- ・店舗運営体制の見直し

○その他

- ・情報提供体制の見直し
- ・担当者スキル向上対策

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・パンフレットの改善
- ・各種帳票の改善
- ・HPの機能拡充等
- ・自動車保険・バイク保険の改良
- ・オーダーメイド約款導入
- ・夜間受付事故に対する初期対応時間延長
- ・「ご契約内容確認マップ」開発
- ・個人情報漏洩保険開発
- ・外国人留学生受入教育機関向け損害保険開発

(3) 証券会社等

①証券会社

講演会、セミナーなどさまざまな方法による情報提供内容の充実強化の取組みが多く見られるとともに、インターネット関連サービスの改善強化、手数料の引き下げ、担当者のマナー・知識向上を通じた相談体制の強化等の取組みが見られた。

[多く見られた取組み]

- 情報提供内容の充実・強化
 - ・ 情報提供体制の見直し
- 提供しているサービス内容の改善・強化
 - ・ 各種サービス内容の見直し
 - ・ インターネット関連サービスの見直し
- 人的スキル向上
 - ・ 担当者スキル向上対策
- 店舗関連の改善
 - ・ 店舗運営体制の見直し

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・ 講演会・セミナーの開催
- ・ インターネットサービスの機能充実
- ・ 手数料の改定、手数料割引キャンペーン実施
- ・ 顧客サービス・マナー向上研修等
- ・ 知識向上・研修等
- ・ FP資格等取得奨励
- ・ 投資信託の本数増加
- ・ 未公開株式に対し、間接投資により投資機会を提供する商品開発
- ・ 販売手数料無料の投資信託
- ・ 契約書の電子交付等を条件とした新しい保護預かり管理料無料サービス

②投資顧問業者

〔多く見られた取組み〕

- ・ 情報提供体制の見直し
- ・ 既存商品の見直しと新商品開発
- ・ インターネット関連サービスの見直し

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・ 運用報告書の恒常的な見直しと改善
- ・ 商品開発・充実
- ・ 助言ファンド及び自己裁量保有株等のモニタリングを基に顧客の要望する投資戦略を提供
- ・ 資料を電子ファイル化(PDF等)して送付

(4) 貸金業者

消費者金融大手7社は、多重債務問題への自主的な取組みとして、健全な家計管理の支援、安全な利用のための情報発信等を順次実施している。

また、クレジットカード会社等ではポイントサービスの改善がなされている。

特徴ある取組みとしては、以下の通り。

- ・ 借りすぎ防止キャンペーン(啓発テレビCM等)の実施
- ・ 消費行動診断、家計管理診断サービス(ネット上の共同サイト)の開発・導入
- ・ リボルビング取引における計画的な返済の促進(最低返済額の引上げ等)
- ・ 貯まったポイントの年会費への充当
- ・ ポイントサービスの贈答利用をギフト包装に