

2019 年 3 月 8 日

各 位

日本 ATM 株式会社

## ATM に関するアンケート調査結果について

日本 ATM 株式会社（代表取締役社長 中野 裕）は、今般、ATM に関する顧客動向および一部金融機関で検討され始めている ATM の共同運営についてアンケート調査し、金融機関のとるべき ATM 戦略の方向性を考察いたしました。

アンケート概要および結果は、以下の通りです。

### 記

#### 【アンケート概要】

- ◇内容 … メインバンク、ATM の許容待ち時間、通帳利用状況、ATM 共同化に対する印象、ATM 撤去／振込／緊急時の顧客動向 等
- ◇方法 … インターネット調査（マイボイスコム（株）調べ）
- ◇時期 … 2018 年 12 月 19 日(水) ～ 12 月 21 日(金)
- ◇対象 … 20 歳以上の男女 600 人

#### 【アンケート結果】

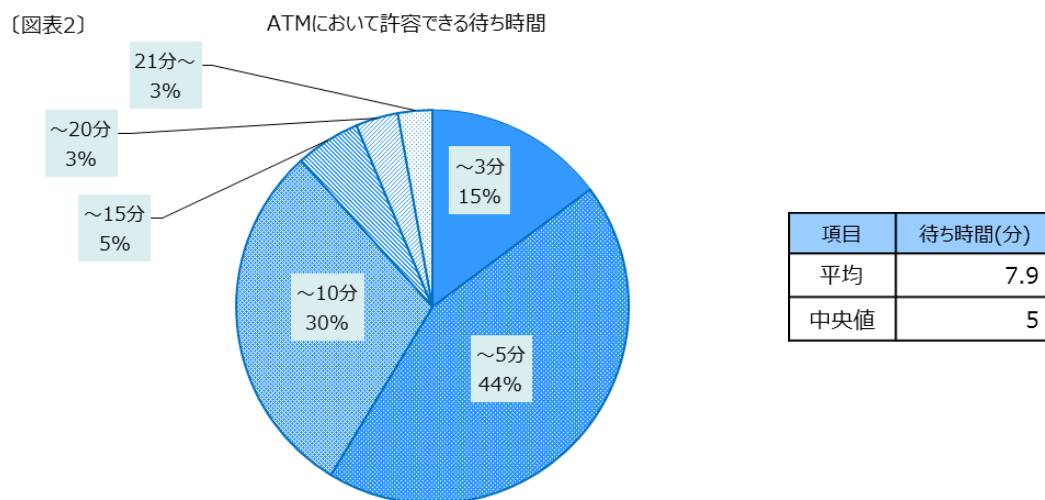
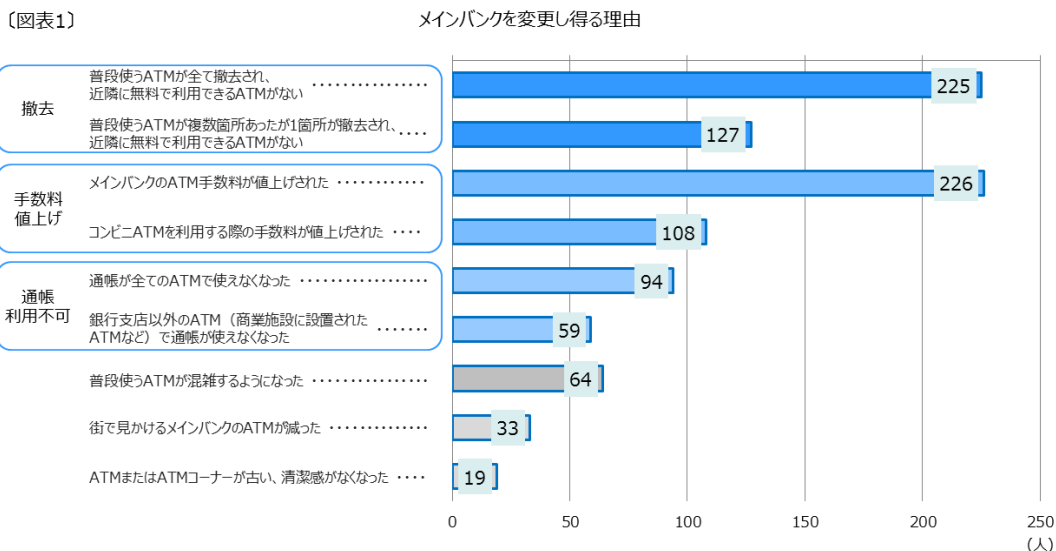
- ・メインバンクを変更し得る理由のうち、「ATM の撤去」と「手数料値上げ」が大半を占める
- ・ATM のコスト削減施策は、代替手段を用意することで顧客の離反を低減できる
- ・顧客の許容できる ATM 待ち時間は、「10 分以内」が約 9 割
- ・複数行による ATM 共同化について、約半数が無関心
- ・緊急時でも自行 ATM にこだわる人が約 4 割

#### 1. メインバンク変更理由

顧客がメインバンクを変更し得る理由としては、以下の 2 点が挙げられます。

- ①「ATM の撤去」および「手数料値上げ」を選択した人がいずれも 3 割以上を占めます（図表 1）。ただし、それらの実施範囲を一部に留めることで、メインバンクを変更する人が半数程度に減少します。このことから、撤去および手数料値上げに関する施策を実施する際は、顧客の取り得る対案を事前に検討することによって、リスクの最小化が期待できます。

②「ATMの混雑」を選択した人は1割程度に留まります。よって、顧客を維持しつつATMを削減していく余地はあると言えます。ただし、顧客が許容できる待ち時間については、回答者の約6割が「5分以内」、約9割が「10分以内」を選択するなど、一定の限度が見られます（図表2）。ATM削減時には、顧客が許容できる待ち時間についても配慮する必要があります。

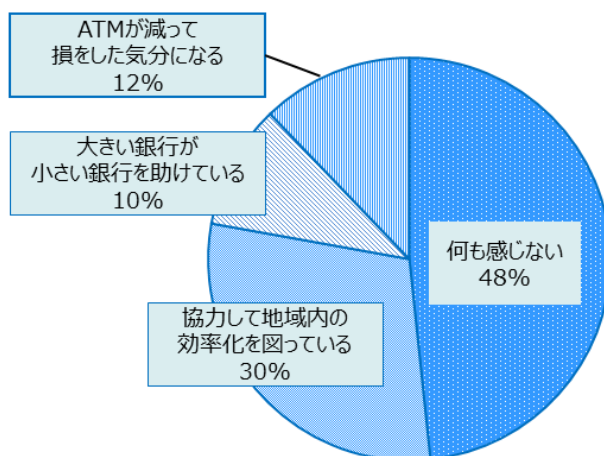


## 2. ATMの共同運営

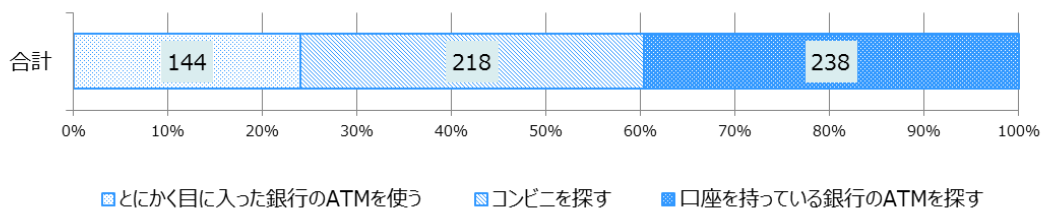
共同運営に対する顧客観点でのイメージや、看板等による金融機関のブランド表示の重要性について調査しました。回答者の約8割が「何も感じない」あるいは「協力して地域内の効率化を図っている」を選択しており、共同化に対して中立的あるいは肯定的であると言えます。このことから、顧客のATM共同運営に対するネガティブな印象は小さく（図表3）、導入しやすい状況と言えます。ただし、緊急時に利用するATMについて

あわせて調査したところ、「緊急」かつ「手数料を考慮しない」という条件を設けているにもかかわらず、あくまでメインバンクの ATM にこだわる人が 4 割近く存在しました（図表 4）。このことから、顧客はメインバンクの看板を掲げる ATM に対して強い信頼感を持って利用することがわかります。よって、共同運営 ATM の設置に際して、企業ブランドを明示することが顧客誘導において重要と言えます。

〔図表3〕 共同運営ATMに対する印象



〔図表4〕 緊急時に手数料を考慮せず利用するATM



以上

■日本 ATM 株式会社

本社所在地 : 東京都港区浜松町 1-30-5 浜松町スクエア 8 階

代表者 : 代表取締役社長 中野 裕

URL : <https://www.atmj-g.com/>

■本件に関するお客さまからのお問い合わせ

日本 ATM 株式会社 コンサルティング事業本部 TEL: 03-5405-3103

■本件に関する報道機関からのお問い合わせ

日本 ATM 株式会社 経営企画本部 経営企画部 広報室 TEL : 03-5405-1262

※リリースの記載内容は発表日現在のものです。

その後予告なしに変更される場合がありますのであらかじめご了承ください。