

【在留外国人を対象とした日本の銀行に対する意識調査】

ATM や窓口対応への評価が高い一方、 手続きに対して不満を感じる在留外国人は6割以上も その理由は「手続きに必要なモノが多すぎる」？

ソニー銀行株式会社（代表取締役社長：住本 雄一郎／本社：東京都千代田区／以下 ソニー銀行）は、在留外国人 500 名を対象にインターネットによる「日本の銀行に対する意識調査」を実施しました。その結果、在留外国人が感じる日本の銀行に対する不満と、今後どのようなサービスが求められているかが明らかになりました。

【調査概要】	対象：日本国内に居住している外国人 500 名（出身地別：アジア地域 250 名、欧米地域 250 名） 日時：2020 年 2 月 21 日～2020 年 3 月 2 日 実施方法：WEB アンケート
---------------	---

【調査結果サマリー】

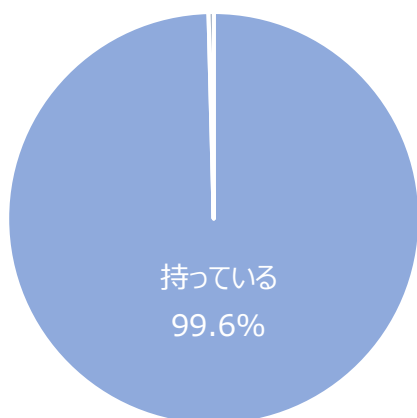
- ①在留外国人のほぼ 100%（99.6%）が日本の銀行口座を開設した経験あり。
日本の銀行に対するイメージでは 2 人に 1 人（50.4%）が「ATM などの端末が便利」と好意的な回答。
- ②一方で、日本の銀行での手続きに不満を感じた在留外国人が 6 割以上（61.0%）も。
その理由として、1 位が「手続きに必要な情報・モノ（印鑑など）が多すぎる（47.6%）」、
2 位「言語サポートが不足している（43.6%）」、3 位「手続きが一度で完了せず、時間がかかる（36.3%）」、
「手続きできる時間・日にちが限られている（36.3%）」
- ③あったらいいなと思う日本の銀行サービスの 1 位は「窓口に行かずに手続きが完了できる WEB サービス（64.8%）」。
口座開設の手続きについて、「ネット上ですべて済ませたい人」が「銀行の窓口で手続きをしたい人」の約 2 倍という結果に。

TOPICS①：在留外国人のほぼ100%（99.6%）が日本の銀行口座を開設した経験あり。
日本の銀行に対するイメージでは2人に1人（50.4%）が「ATMなどの端末が便利」と回答。

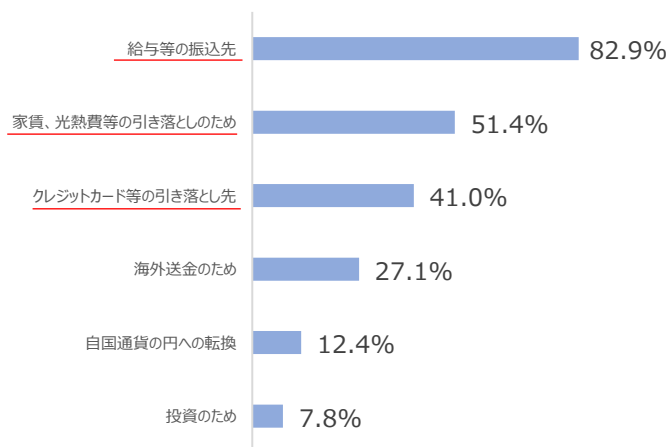
まず、在留外国人と日本の銀行の関係性を明らかにするため、在留外国人の銀行口座の開設状況について聴取したところ、ほぼ100%（99.6%）が日本の銀行口座を開設した経験があることがわかりました。

次に、銀行口座を開設した理由について聴取したところ、「給与等の振込先」が82.9%、「家賃、光熱費等の引き落としのため」が51.4%と、在留外国人にとって日本の銀行口座が生活に欠かせない存在であることがわかりました。

Q. 日本の銀行口座をお持ちですか？
[単一回答 n=500]

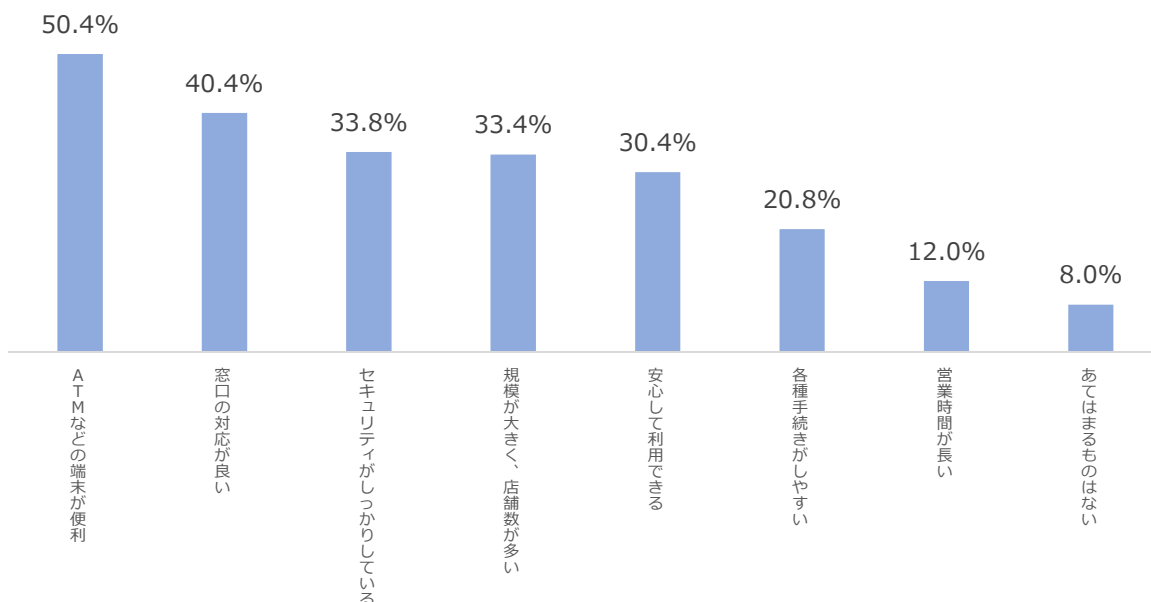


Q. 日本の銀行口座を開設した理由はなんですか？
あてはまるものを全てお選びください。
[複数回答 n=498]



次に、日本の銀行に対するイメージを聴取したところ、1位「ATMなどの端末が便利（50.4%）」、2位「窓口の対応が良い（40.4%）」、3位「セキュリティがしっかりしている（33.8%）」となり、日本の銀行の技術やサービス、ホスピタリティが評価されていることがわかりました。

Q. あなたは、日本の銀行に対してどのようなイメージがありますか。
あてはまるものを全てお選びください。[複数回答 n=500]

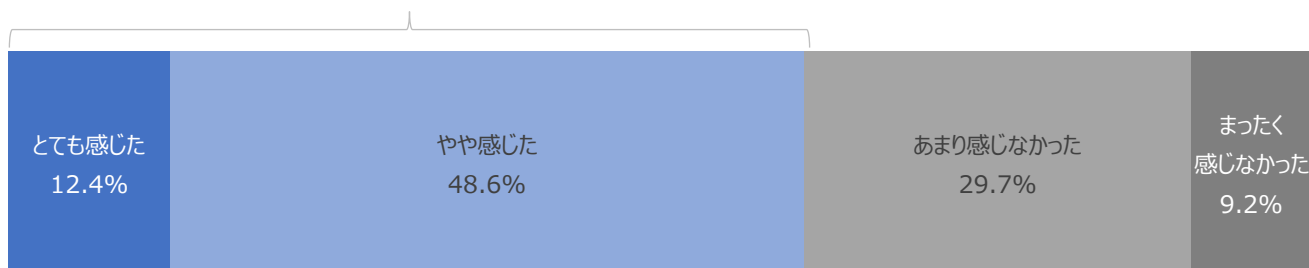


TOPICS②：一方で、日本の銀行での手続きに不満を感じた在留外国人が6割以上（61.0%）も。
その理由は、1位「手続きに必要な情報・モノ（印鑑など）が多すぎる（47.6%）」

一方で、日本の銀行での手続きについて不満を感じたかどうかを聴取したところ、約6割（61.0%）の在留外国人が「不満を感じた」と回答しており、今後の改善が必要であることが明らかになりました。

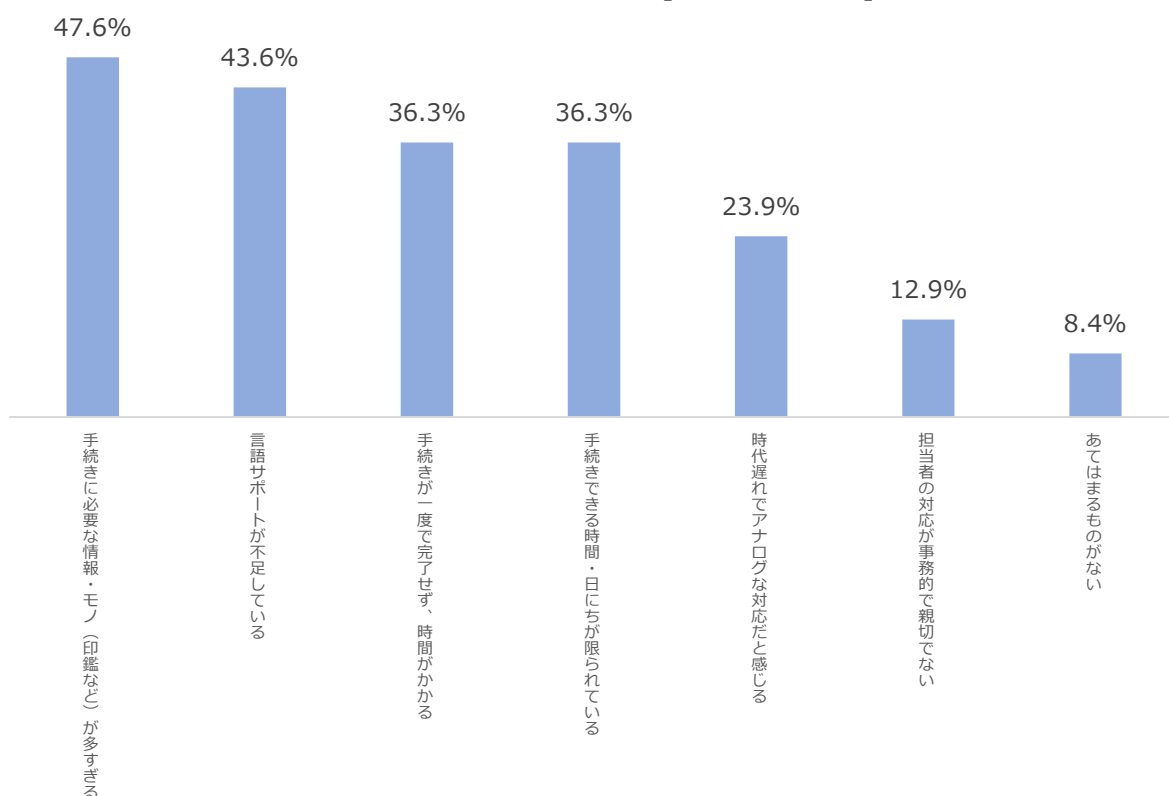
Q. あなたは、日本の銀行でお取引をする際、手続きの面倒さに不満を感じましたか。[単一回答 n=498]

不満を感じた：約6割（61.0%）



不満を感じた内容について聴取したところ、1位「手続きに必要な情報・モノ（印鑑など）が多すぎる（47.6%）」、2位「言語サポートが不足している（43.6%）」、3位「手続きが一度で完了せず、時間がかかる（36.3%）」「手続きできる時間・日にちが限られている（36.3%）」となりました。一方で「担当者の対応が事務的で親切でない」は12.9%にとどまっており、手続きのしくみやサポート体制を整えることで、より在留外国人にとっても使いやすいサービスを提供できる可能性があることがわかりました。

Q. あなたは、日本の銀行でお取引をする際、どのような不満を感じましたか。
あてはまるものを全てお選びください。[複数回答 n=498]



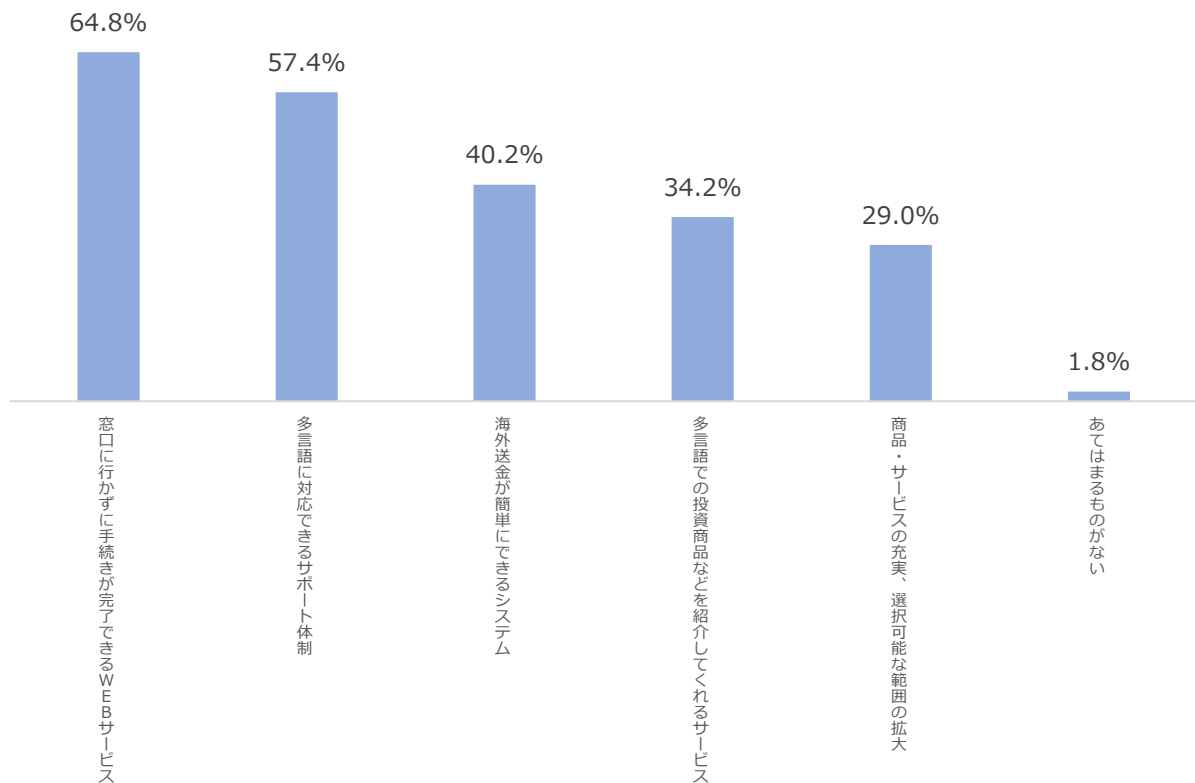
TOPICS③：あったらいいなと思う日本のサービス、1位は

「窓口に行かずに手続きが完了できるWEBサービス（64.8%）」。口座開設の手続きについて、「ネット上ですべて済ませたい人」が「銀行の窓口で手続きをしたい人」の約2倍。

次に、日本の銀行にどのようなサービスがあればいいかを聴取したところ、1位が「窓口に行かずに手続きが完了できるWEBサービス（64.8%）」、2位「多言語に対応できるサポート体制（57.4%）」、3位「海外送金が簡単にできるシステム（40.2%）」という意見が。

1位、2位の意見から、在留外国人の方々は、国内の銀行窓口での手続きにハードルの高さを感じており、国内銀行の課題として考えさせられる結果に。

Q. あなたは、日本の銀行でお取引をする際、「あったらいいな」と思うサービスがありますか？
あてはまるものを全てお選びください。[複数回答 n=500]



さらに、口座開設の手続きについて「ネット上だけですべての手続きを済ませて口座を開設する」と「銀行の店舗に行って、窓口の人と話しながら手続きを進め口座を開設する」のどちらがよいかを聴取したところ、「ネット」が66.6%と、「店舗」の約2倍という結果となり、時間、場所、言語の壁を問わない、デジタルを推進する声が多く挙がっていた。

Q. 日本で銀行の口座を開設する際、「ネット」と「店舗」のどちらが良いですか？[単一回答 n=500]

ネット：66.6%（店舗の約2倍）

