



シティバンク銀行に口座を持っている全国の20歳～79歳の男女500人に聞いた

「シティバンクユーザー意識調査」

シティバンクが日本国内の個人向け業務を売却！ 売却先決定を目前に、緊急調査を実施

シティバンク口座利用の目的は、「外貨預金」と「海外ATMの利用」

高額預金者は、売却後の「優遇サービスの継続」や「ブランドステータスの維持」に不安
シティバンクユーザーが次に選ぶ「ブランドステータス」と「信頼性」のある銀行は、ズバリどこ？

総合マーケティング支援を行なう株式会社ネオマーケティング（所在地：東京都渋谷区）では、世の中の動向をいち早く把握するために、独自で調査を行なっております。今回、2014年10月17日（金）～2014年10月19日（日）の3日間、現在シティバンク銀行に自分名義の口座を持っている全国の20歳～79歳の男女500人を対象に「シティバンク銀行が日本国内の個人向け業務を売却する」ことに関するインターネットリサーチを実施いたしました。

<調査背景>

2014年10月、シティバンク銀行（以下、シティバンク）が、日本国内の個人向け業務を売却することを正式に発表。売却先がどこに決まるのか、といったことに加え、シティバンクユーザーが「個人向け業務売却」の発表をどう捉え、今後、どんな行動をとっていくのか、ということにも世間の注目が集まっています。そこで今回は、シティバンクに自分名義の口座を持っている全国の男女500人に対して「シティバンク銀行が日本国内の個人向け業務を売却する」ことに関する意識調査を行ないました。報道の一資料として、ぜひご活用ください。

【調査概要】

1. 調査の方法：株式会社ネオマーケティングが運営するアンケートサイト「アイリサーチ」のシステムを利用したWEBアンケート方式で実施
2. 調査の対象：アイリサーチ登録モニターのうち、全国に住む20歳～79歳の男女
3. 有効回答数：500人（現在シティバンクに自分名義の口座をお持ちの方）
4. 調査実施日：2014年10月17日（金）～2014年10月19日（日）

<調査結果サマリー>

シティバンクユーザーの口座利用の目的は、「外貨預金」と「海外ATMの利用」
メインバンクとして活用しているのは、ゴールド会員の高額預金者だけ！？

シティバンクの個人向け業務売却に、現利用者が抱く不安と不満
その動向が注目されるコアユーザーであるゴールド会員が特に気がかりなのは、
「高額預金者への優遇サービス」と「ブランドステータス」、「海外ATMの利用」！

売却先銀行、決定目前！ ユーザーが思う、シティバンク個人向け業務の売却先は？

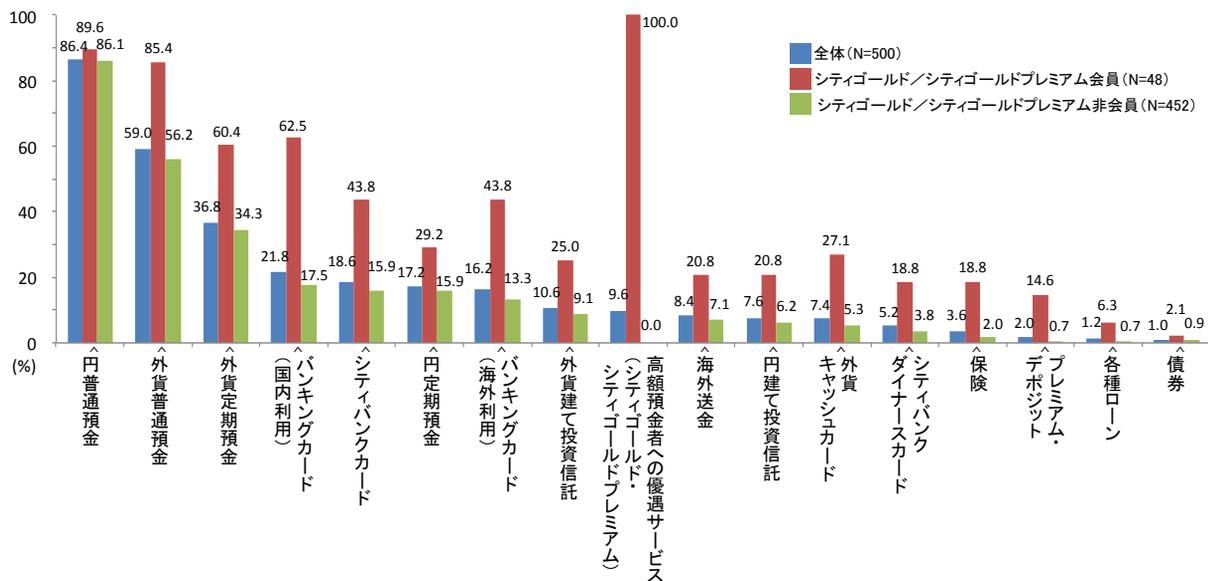
果たしてユーザーは動くのか？ 動かないのか？
ブランド信仰度の高いシティバンクユーザーに聞いた、次に選ぶ銀行ランキング！！

※本リリース内で表記している商品・サービスには、一定の条件が設定されているものを含みます。
※リリース内の数値は、四捨五入の関係で合計値が100.0%にならない場合がございます。



シティバンクユーザーの口座利用の目的は、「外貨預金」と「海外ATMの利用」メインバンクとして活用しているのは、ゴールド会員の高額預金者だけ！？

Q1. 現在、シティバンクで利用している商品・サービスをお答えください。(複数回答)【N=500】



シティバンクユーザー500人に、現在利用している商品・サービスを聞いたところ、全体で多かった回答は順に「円普通預金」(86.4%)、「外貨普通預金」(59.0%)、「外貨定期預金」(36.8%)でした。シティバンクの特徴として語られることの多い、海外でもATMが使える「バンキングカード(海外利用)」(16.2%)や「外貨キャッシュカード」(7.4%)、「海外送金」(8.4%)を利用している人の全体での割合は、それほど高くないポイントに留まりました。

なお、500人を対象とした今回の調査で、「高額預金者への優遇サービス(シティゴールド・シティゴールドプレミアム)」を利用していると回答したのは、全体の9.6%にあたる48人でした。そこでさらに、調査結果を高額預金者であるシティゴールド※1・シティゴールドプレミアム※2会員(以下、ゴールド会員)の回答と非会員の回答とに分けて分析。すると、ゴールド会員の方が、すべての選択肢において非会員よりポイントが高く、シティバンクのさまざまな商品・サービスを利用しているコアユーザーであることがわかりました。一方、調査対象の約9割にのぼるゴールド非会員は、円普通預金と外貨預金の利用が中心であり、そのほかの商品・サービスはあまり利用していない実態も明らかになりました。なお、ゴールド会員と非会員とで最もポイントが開いた※3のは、「バンキングカード(国内利用)」。非会員が17.5%だったのに対して、ゴールド会員では過半数を超える実に62.5%の人が、国内でバンキングカードを利用していると回答しました。バンキングカードの国内利用者が多いという結果は、ゴールド会員は日常的に使うメインバンクとしてシティバンクを利用していることの現れでしょうか。

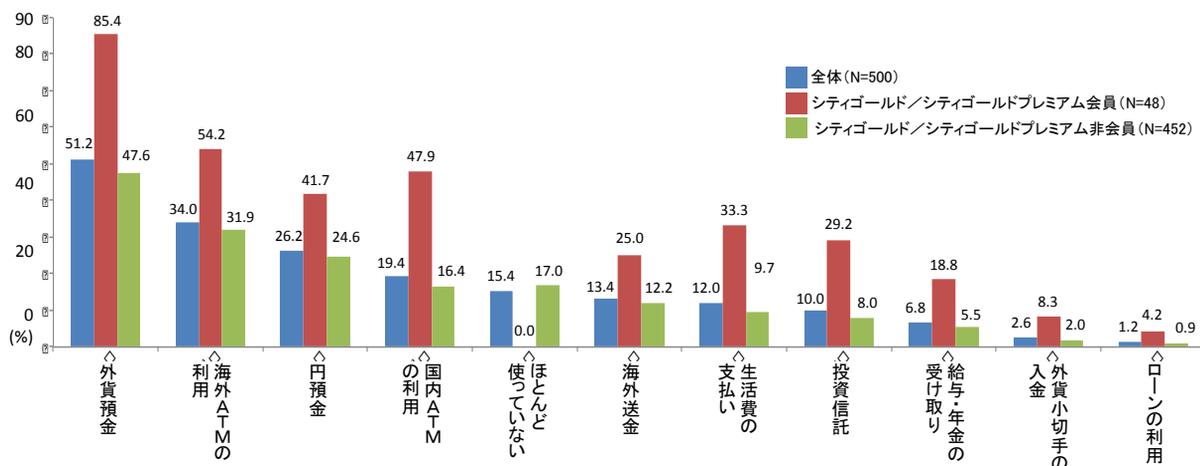
※1) シティバンクでの月間平均総取引残高が1,000万円相当額以上の利用者が受けられるサービス

※2) シティバンクでの月間平均総取引残高が5,000万円相当額以上の利用者が受けられるサービス

※3) 「高額預金者への優遇サービス(シティゴールド・シティゴールドプレミアム)」の回答を除く



Q2. シティバンクの口座を利用されている目的をお答えください。(複数回答)【N=500】



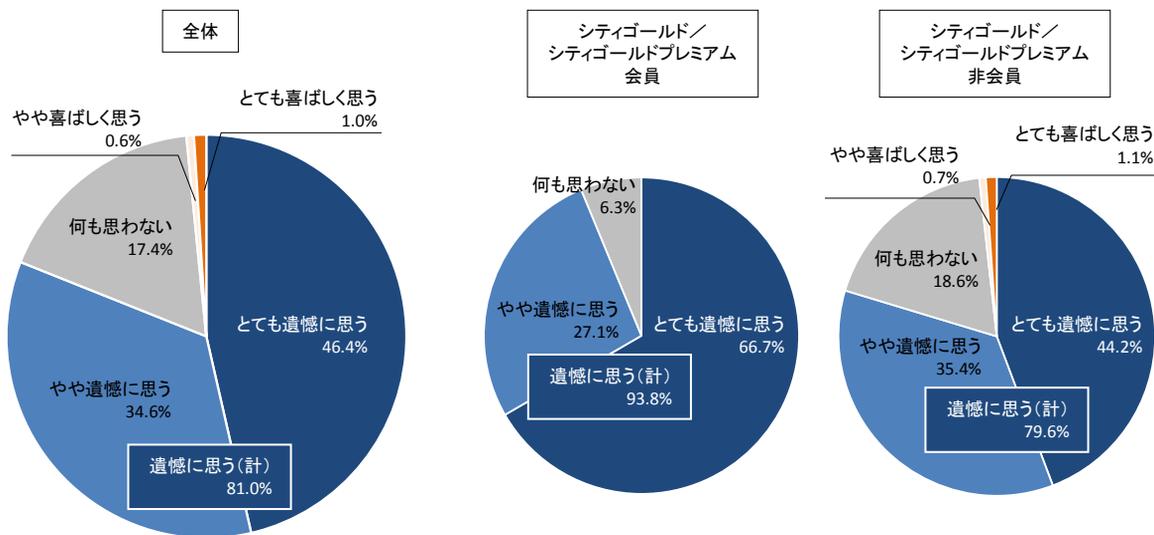
次に具体的な商品・サービス名ではなく口座利用の目的を聞いたところ、全体で多かったのは「外貨預金」(51.2%)、「海外ATMの利用」(34.0%)という回答でした。実際の利用状況に関わらず、シティバンクで口座開設をする目的として、いざと言う時に海外ATMを利用出来るようにしておきたい、と考える人はやはり多いようです。

ゴールド会員と非会員との比較で特徴的なデータが得られたのは、口座利用の目的に「海外ATMの利用」と「国内ATMの利用」、それぞれを挙げた人のポイント差です。非会員で「海外ATMの利用」(31.9%)と「国内ATMの利用」(16.4%)を挙げた人の差は15.5ポイントだったのに対し、ゴールド会員で「海外ATMの利用」(54.2%)と「国内ATMの利用」(47.9%)を挙げた人の差は6.3ポイントと非会員の半分以下。ゴールド会員は、国内外問わずシティバンクATMの利用者が多く、この調査結果もその現れと言えそうです。加えて、「生活費の支払い」、「給与・年金の受け取り」といった生活口座としての利用や「投資信託」などの資産運用、「外貨預金」、「海外送金」といった外貨利用を目的として挙げた割合も高くなっており、やはりゴールド会員の多くがシティバンクをメインバンクとして利用していると言えそうです。一方、調査対象の約9割を占めるゴールド非会員の約6人に1人(17.0%)は、シティバンクに口座はあるものの「ほとんど使っていない」と回答しています。

ここまでの調査結果をみて見ると、やはり、高額預金者であるゴールド会員ほどシティバンクのさまざまなサービスを使いこなし、国内に限らず海外でもシティバンクを自身のメインバンクとして利用している様子がうかがえます。またその一方で、非会員もゴールド会員同様に外貨預金や海外ATMの利用を目的に口座を開設したものの、全体的に利用しているサービスはさほど多くなく、あくまでもセカンドバンクとしてシティバンクを利用している、ないしは、ほとんど利用していない実態も浮き彫りとなりました。

シティバンクの個人向け業務売却に、現利用者が抱く不安と不満
 その動向が注目されるコアユーザーであるゴールド会員が特に気がかりなのは、
 「高額預金者への優遇サービス」と「ブランドステータス」、「海外ATMの利用」！

Q3.シティバンクが日本での個人向け業務を売却することについてどう思いますか。(単数回答)【N=500】

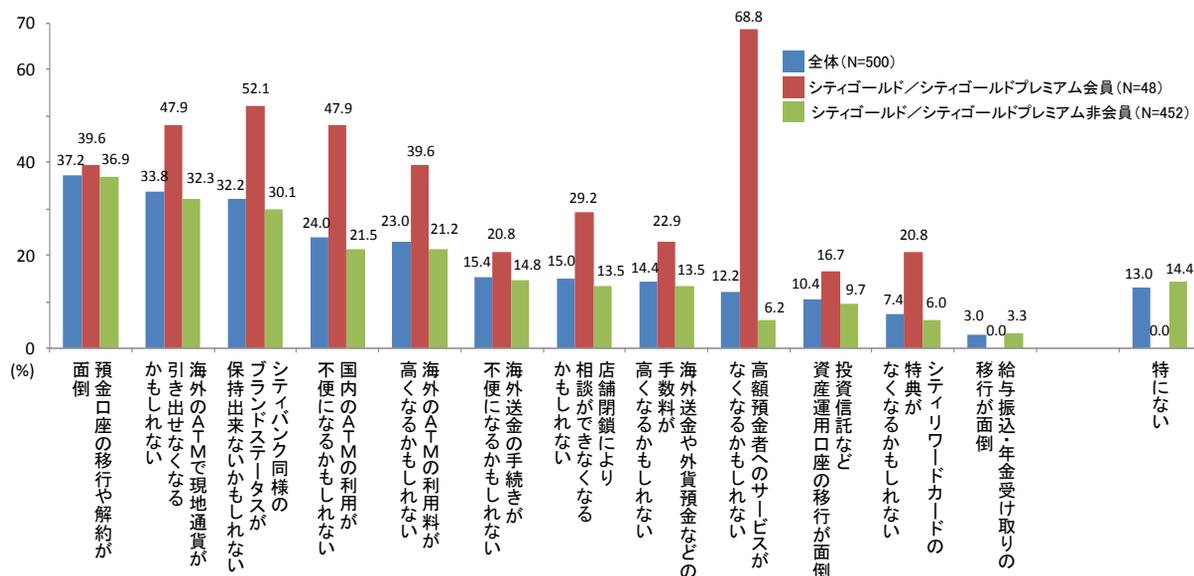


2014年10月、シティバンクが日本国内の個人向け業務を売却することを正式に発表しました。果たしてこのニュースをユーザーたちはどのように受け止めたのでしょうか。そこでシティバンクユーザーに、シティバンクが日本国内での個人向け業務を売却することについてどう思うかを調査。その結果、「とても遺憾に思う」(46.6%)、「やや遺憾に思う」(34.6%)を合計すると、81.0%の人が「遺憾に思う」と回答。シティバンクならではの商品・サービスの利用を目的に口座を保有してきたからこそ、ユーザーの動揺はやはり大きいようです。

なお、この結果をゴールド会員と非会員に分けてみると、ゴールド会員で「とても遺憾に思う」と答えた人は、過半数を超える66.7%。「やや遺憾に思う」(27.1%)と合計すると、実に93.8%の人が「遺憾に思う」と回答する結果となりました。やはり、さまざまな優遇を受け、これまでシティバンクをより身近なメインバンクとして利用してきたゴールド会員ほど、シティバンクの国内個人向け業務撤退に対する反発は大きいようです。



Q4.シティバンクが日本での個人向け業務を売却することに際し、口座会員として、今後、不安・不満に思うことをお答えください。(複数回答)【N=500】



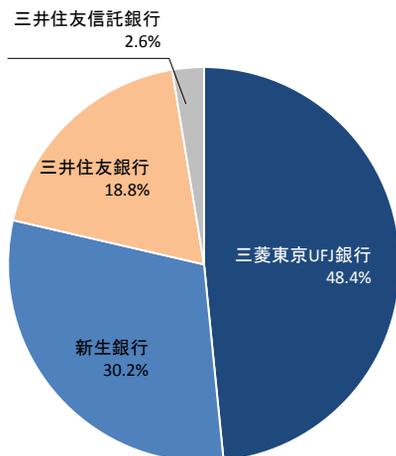
また今後、不安・不満に思うことをたずねたところ、全体では「預金口座の移行や解約が面倒」(37.2%)、「海外のATMで現地通貨が引き出せなくなるかもしれない」(33.8%)といった機能面での不安・不満に続き、3番目に多かったのは「シティバンク同様のブランドステータスが保持出来ないかもしれない」(32.2%)という情緒面での不安・不満。売却後、離脱層がどこに流れるのかに注目が集まっていますが、シティバンクユーザーが次に選ぶ銀行の要素として、ブランドステータスは非常に重要なポイントだと言えます。

なお、ゴールド会員と非会員とに分けて分析したところ、ゴールド会員が不安・不満として挙げた回答で圧倒的に多かったのは「高額預金者へのサービスがなくなるかもしれない」(68.8%)で、非会員との差も最も多い62.6ポイントでした。次いで多かったのは「シティバンク同様のブランドステータスが保持出来ないかもしれない」(52.1%)、「海外のATMで現地通貨が引き出せなくなるかもしれない」、「国内のATMの利用が不便になるかもしれない」(共に47.9%)でした。

これまで高額預金者だからこそ受けられた待遇やシティバンクのブランドステータス、海外ATMの利便性などを含めた外貨サービスの充実というポイントでシティバンクを支持してきたことがうかがえるゴールド会員。今後、売却先の銀行がこの層をしっかりと囲い込むポイントは、どうやらこの辺にあると言えます。

売却先銀行、決定目前！ ユーザーが思う、シティバンク個人向け業務の売却先は？

Q5.現時点で名前が挙っている銀行のうち、シティバンクが個人向け業務を売却して欲しい銀行をお答えください。(単数回答)【N=500】



いよいよ売却先が決定間近、とささやかれるなか、シティバンクユーザーは、調査時（2014年10月17日～19日）に、入札候補として名前が挙がっていた4行のうち、実際には、どこに売却して欲しいと考えているのでしょうか。今回の調査では、多かった回答から順に「三菱東京UFJ銀行」（48.4%）、「新生銀行」（30.2%）、「三井住友銀行」（18.8%）という結果になりました。ちなみに、それぞれの銀行を選んだ理由で多かったのは、いずれも「メインバンクだから」、「既に口座を持っているから」などでした。

Q6.現時点の入札状況に関係なく、シティバンクが個人向け業務を売却して欲しい（欲しかった）銀行をお答えください。(単数回答)【N=500】

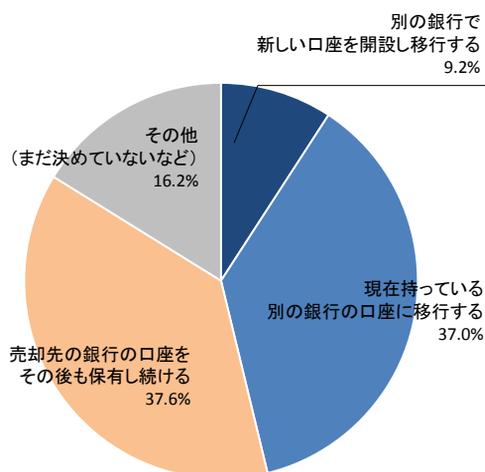
1	三菱東京UFJ銀行	39.0%
2	新生銀行	26.2%
3	三井住友銀行	15.6%
4	ゆうちょ銀行	4.0%
5	住信SBI銀行	3.2%
6	みずほ銀行	2.6%
7	ソニー銀行	2.4%
7	楽天銀行	2.4%
9	三菱UFJ信託銀行	0.6%
9	三井住友信託銀行	0.6%

また、現時点の入札状況に関係なく、個人向け業務を売却して欲しい銀行をたずねたところ、ポイントが高かったのは「三菱東京UFJ銀行」（39.0%）、「新生銀行」（26.2%）、「三井住友銀行」（15.6%）。その他には、「ゆうちょ銀行」、「住信SBI銀行」、「みずほ銀行」、「ソニー銀行」、「楽天銀行」などの名前が挙りました。なお、それぞれの銀行を選んだ理由をたずねると、大半の答えが、やはり「メインバンクだから」、「既に口座を持っているから」でしたが、新生銀行やソニー銀行に対しては「シティバンクと雰囲気が似ているから」、ゆうちょ銀行には「全国区だから」、楽天銀行には「新しいサービスを実施してくれそうだから」といったそれぞれの銀行ならではの特色も理由として挙りました。

果たしてユーザーは動くのか？ 動かないのか？

ブランド信仰度の高いシティバンクユーザーに聞いた、次に選ぶ銀行ランキング！！

Q7.シティバンクが個人向け業務を売却することを受け、現在シティバンクにある預金や利用しているサービスは今後どうする予定ですか。(単数回答)【N=500】



シティバンクが個人向け業務を売却した後、シティバンクユーザーがどこに流れるのかに世間の注目が集まっていますが、現在シティバンクにある預金や利用しているサービスを今後どうする予定か、の問いに対して「別の銀行で新しい口座を開設し移行する」と答えた人は全体の9.2%に留まりました。なお、最も多かった回答は「売却先の銀行の口座をその後も保有し続ける」(37.6%)で、その理由として「他の口座に移行するのは面倒臭いから」、「売却先の銀行がどんなサービスを打ち出すのか様子を見たいから」などが挙がりました。また、まだ決めていないなどの理由で「その他」を選んだ人も16.2%と多く、現時点では、多くの方がまだまだ様子見、といったところのようです。

Q8.シティバンクの代わりとして新規の口座開設を検討しているのはどこの銀行ですか。(複数回答)【N=46】

1	三菱東京UFJ銀行	26.1%
2	ソニー銀行	10.9%
3	新生銀行	8.7%
4	みずほ銀行	6.5%
4	楽天銀行	6.5%
4	三菱UFJ信託銀行	6.5%
4	海外のシティバンク	6.5%
8	三井住友銀行	4.3%
8	住信SBI銀行	4.3%
8	大和証券ネクスト銀行	4.3%
8	東京スター銀行	4.3%
	まだ分からない	37.0%

ただ、やはり気になるのは、シティバンクユーザーが次に選ぶ銀行はどこかということ。そこで、様子見層が多いにもかかわらず、早くも売却後は「別の銀行で新しい口座を開設し移行する」と考えている人たちに、シティバンクの代わりとして新規の口座開設を検討しているのはどこの銀行かをズバリたずねてみました。回答が割れるなか、2桁台のポイントを集めたのは「三菱東京UFJ銀行」(26.1%)と「ソニー銀行」(10.9%)の2行。日本最大のメガバンクである「三菱東京UFJ銀行」とソニーをバックボーンに持つ「ソニー銀行」。やはりシティバンクユーザーの銀行選びのポイントには、ブランドが大きく影響していると言えそうです。なお、別の銀行に移行しようと考えているものの、どこにするのかは「まだ分からない」と答えた人は37.0%でした。

■引用・転載時のクレジット表記のお願い

※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。
 <例>「総合マーケティング支援を行なうネオマーケティングが実施した調査結果によると……」

■「アイリサーチ」

URL : <http://www.i-research.jp/>