

報道関係者各位

(本資料は、2020年5月6日に米国で発表されたプレスリリースの抄訳です)

2020年5月12日

ボストン コンサルティング グループ

【参考資料】

コロナ危機の収束後、銀行の店頭利用を控える消費者は 15カ国平均で24%、日本で30%～BCG調査

銀行はコロナ危機を契機にデジタルトランスフォーメーションを加速すべき

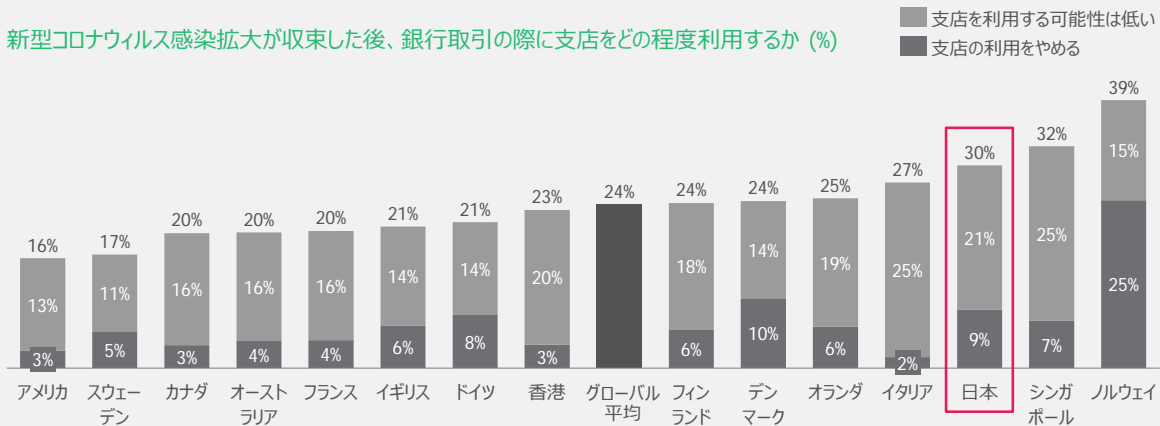
ボストン発、2020年5月6日 —— 経営コンサルティングファームのボストン コンサルティング グループ(以下、BCG)が世界15カ国で行った調査で、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに消費者が銀行との付き合い方を大きく変えつつあることが分かりました。

消費者の24%が危機収束後について、銀行の店頭利用をやめる、もしくは利用する可能性が低いと回答、日本では30%

今回の調査は、15カ国の5,000人以上の消費者を対象に、4月13日～27日に行われました。銀行チャネルの利用意向、銀行の危機管理についての満足度などについて尋ね、消費者の意向や行動の短期的、長期的な変化を追うことで、コロナ危機後の業界のトレンドを探る調査です。今回の調査では、15カ国平均で消費者の24%が危機の収束後、銀行の支店の利用をやめる、もしくは利用する可能性は低いと答えました。日本ではこの割合が30%と平均を上回り、支店の利用をやめるとした人が9%、利用する可能性が低いとした人が21%でした(図表)。

図表: 消費者の約4分の1が、コロナ危機が収束しても銀行の支店の利用をやめる、もしくは、利用する可能性は低いと回答

新型コロナウイルス感染拡大が収束した後、銀行取引の際に支店をどの程度利用するか (%)



出所: ボストン コンサルティング グループ リテールバンキング 消費者意識調査2020 (2020年4月13日～27日実施)、N=5,105 (調査対象15カ国全体)
© Boston Consulting Group 2020 - All Rights Reserved.

危機をきっかけにデジタルチャネルの利用を始めた消費者は 12%

今回の危機をきっかけに新たにデジタルチャネル(オンライン/モバイルバンキング)の利用を始めた消費者は 15 カ国の平均で 12%、日本では 10% でした。この割合は若年層で高い傾向があり、15 カ国の平均で、18~24 歳では 24%、25~34 歳では 20% でした(詳細は、下記調査資料「Retail Banking in the New Reality」をご参照ください)。

支店からデジタルへと消費者が利用するチャネルのシフトが進む可能性は高いですが、支店長や顧客対応の担当者などによるパーソナルタッチは依然として顧客体験の重要な要素です。銀行は、これまで支店で行われてきた人対人のやりとりの利点をデジタルサービスに組み込むという課題に立ち向かうと同時に、顧客体験全体の改善を図る必要があります。

調査チームはこの調査を継続して行い、結果の公表を行う予定です。

■ 調査資料

「Retail Banking in the New Reality」

<https://www.slideshare.net/TheBostonConsultingGroup/retail-banking-in-the-new-reality-summary-survey-findings>

■ 日本における担当者

陳 昭蓉 マネージング・ディレクター & パートナー



台湾師範大学数学学科卒業、東京工業大学経営工学専攻博士課程修了(Ph.D)。台湾松下電器、BCG プラハ・オフィスを経て現在に至る。BCG 金融グループ、保険グループ、およびコーポレートファイナンス & ストラテジーグループのコアメンバー。

■ ボストン コンサルティング グループ (BCG) について

BCG は、ビジネスや社会のリーダーとともに戦略課題の解決や成長機会の実現に取り組んでいます。BCG は 1963 年に戦略コンサルティングのパイオニアとして創設されました。今日、BCG の支援領域は、変革の推進、組織力の向上、競争優位性構築、収益改善をはじめとしてクライアントのトランスフォーメーション全般に広がっています。

BCG のグローバルで多様性に富むチームは、産業や経営トピックに関する深い専門知識と企業変革を促進する洞察を有します。これらに加え、テクノロジー、デジタルベンチャー、パーパスなどの各領域の専門組織も活用し、クライアントの経営課題に対しソリューションを提供します。経営トップから現場に至るまで、BCG ならではの協働を通じてクライアント組織に大きなインパクトを生み出しています。日本では、1966 年に世界第 2 の拠点として東京オフィスを、2003 年には名古屋に中部・関西オフィスを設立しました。

<https://www.bcg.com/ja-jp/default.aspx>

■ 本件に関するお問い合わせ

ボストン コンサルティング グループ マーケティング 直江・嶋津・福井
Tel: 03-6387-7000 / Fax: 03-6387-0333 / Mail: press.relations@bcg.com