

# 「サービス品質」や「商品力」は 地方銀行の利益を導くのか？

---

黒崎弘義（群馬銀行）

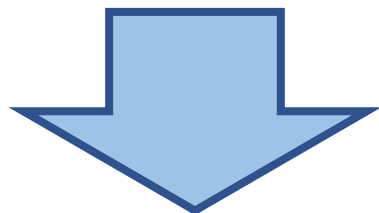
住吉章徳（群馬銀行）

浅見壯 （群馬大学 社会情報学部3年）

担当：新井康平

# 0.本調査の概要(結果)

地方銀行の利益に貢献する項目  
(サービス品質や商品性)について、  
重回帰分析を用いて分析



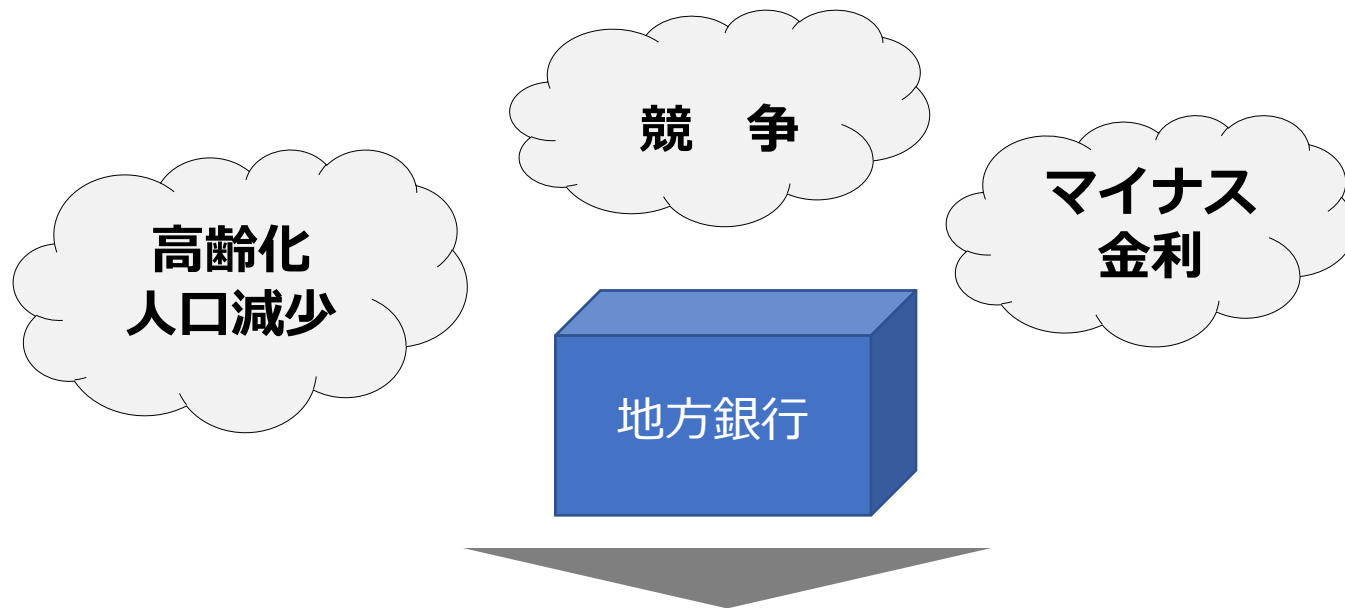
- |                    |   |      |
|--------------------|---|------|
| ① セキュリティー・顧客満足度が高い | ➡ | 利益増加 |
| ② 資産運用の商品が豊富       | ➡ | 利益減少 |
| ③ 店舗環境が良い          | ➡ | 利益増加 |
| ④ 電話応対が良い          | ➡ | 利益減少 |

# 目次

- 1. はじめに**
2. 銀行とは？（ビジネスモデル、利益構造）
3. 銀行リテール力調査とは
4. 研究方法
5. 分析結果
6. まとめ

# 1.はじめに

効率的に利益を上げていかなければ、  
生き残ることが難しい時代に！



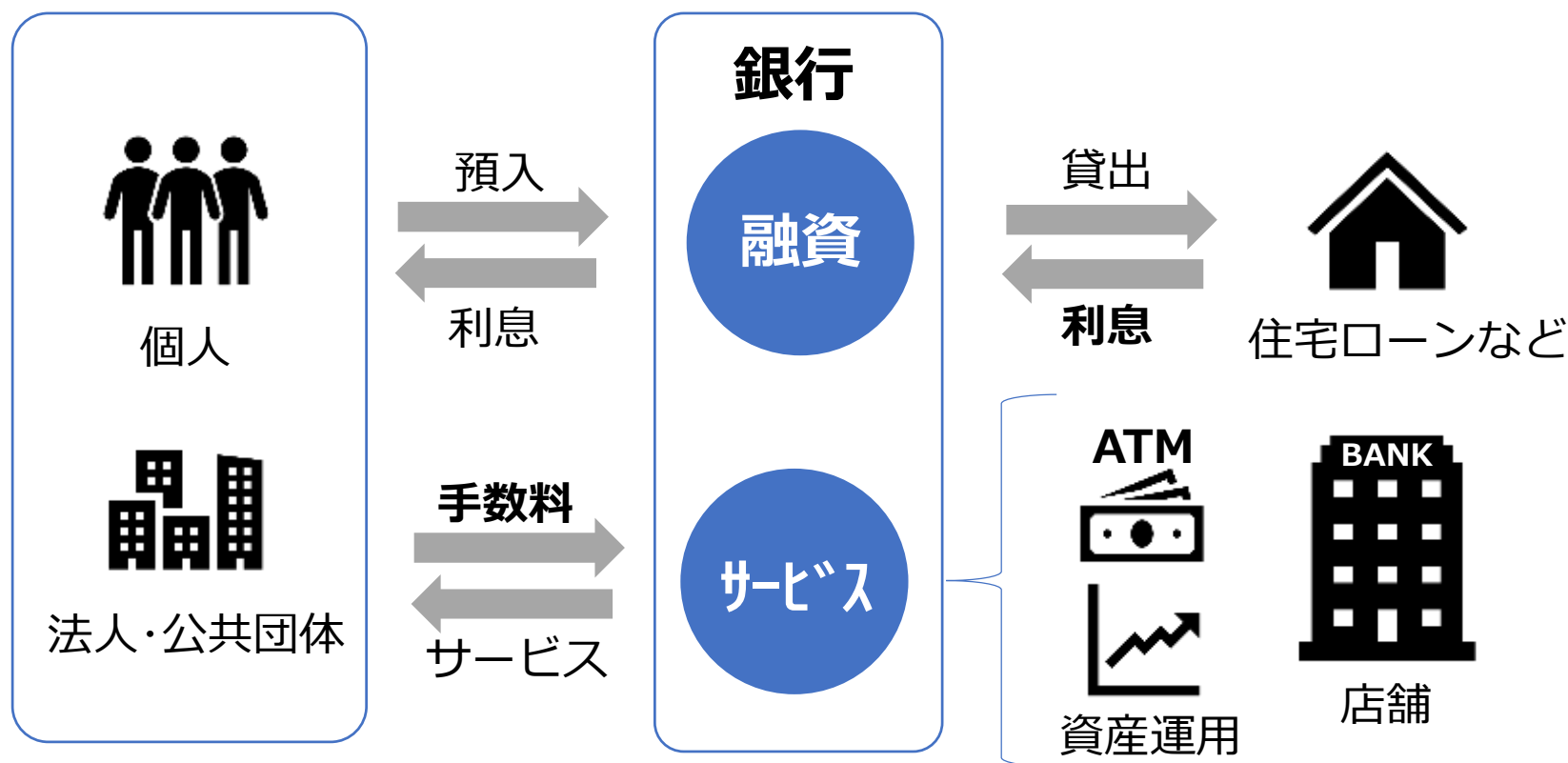
地域経済の担い手である地方銀行は、  
さまざまな経営課題に直面している

# 目次

1. はじめに
- 2. 銀行とは？（ビジネスモデル、利益構造）**
3. 銀行リテール力調査とは
4. 研究方法
5. 分析結果
6. まとめ

## 2-1. 銀行のビジネスとは？

- 銀行は、融資による**利息収入**やサービスの提供による**手数料収入**を得ている



## 2-2. 銀行の利益とは①

**業務純益**とは、本来の業務である**預金**や**融資**、**サービスの提供**による損益

| 銀行の決算書     |            |
|------------|------------|
| ① 業務純益     |            |
|            | A. 資金運用収支  |
|            | B. 役務取引等収支 |
|            | C. 特定取引収支  |
|            | D. その他業務収支 |
|            | E. 営業費用(△) |
| ② 経常利益     |            |
| ③ 税引前当期純利益 |            |

### ① 業務純益

- A. 資金運用収支  
融資に伴う貸出金利息など
- B. 役務取引等収支  
各種サービスの提供による手数料
- C. 特定取引収支  
証券業務による売買損益や評価損益
- D. その他業務収支  
国際等債権売却・償却損益等を計上
- E. 営業費用  
各種業務の経費(人件費、物件費)を計上

## 2 - 3 .銀行の利益とは②

**経常利益、税引前当期純利益とは、  
本来業務以外から得られた損益を考慮したもの**

| 銀行の決算書     |             |
|------------|-------------|
| ① 業務純益     |             |
|            | A. 資金運用収支   |
|            | B. 役務取引等収支  |
|            | C. 特定取引等収支  |
|            | D. その他業務収支  |
|            | E. 営業費用 (△) |
| ② 経常利益     |             |
| ③ 税引前当期純利益 |             |

$$\text{② 経常利益} = \text{① 業務純益} - \text{臨時費用}$$

臨時費用とは

- ・ 融資先への引当金の積み増しや損失
- ・ 株式関係損益

$$\text{③ 税引前当期純利益} = \text{② 経常利益} - \text{特別損益}$$

特別損益とは

- ・ 店舗・A T Mの新設や廃止に伴う費用

# 目次

1. はじめに
2. 銀行とは？（ビジネスモデル、利益構造）
- 3. 銀行リテール力調査とは**
4. 研究方法
5. 分析結果
6. まとめ

# 3-1.銀行リテール力調査とは

---

## ～調査概要～

- 金融専門紙(日本経済新聞社：日経ヴェリタス)が年に一度実施している銀行の「個人のお客さまに対する営業力」の調査。
- 全国117銀行を対象に「**店頭サービス**」と「**商品充実度**」の2分野で調査。

## 3-2.店頭サービスの採点

---

○店頭サービスは、調査員が銀行店舗に出向いて、接客姿勢や説明能力を利用者目線で採点。

### 1.店舗環境※

店舗の整備状況や行員全体の接客姿勢を評価

### 2.窓口接客技術※

担当した行員の接客姿勢を評価

### 3.商品説明※

担当した行員の説明能力・提案力を評価

### 4.電話対応

電話による問い合わせへの対応姿勢を評価

「※」印が付いているものは調査における呼称が年度により異なっていたのでこちらで設定し直した。詳細はレジュメ表1を参照。

## 3 - 3 .商品充実度の採点

---

○商品充実度は銀行本部へのアンケート調査に基づき、商品の品揃えやサービスの充実度を採点。

### **1.資産運用**

品揃え・サービスの豊富さを評価

### **2.住宅ローン**

品揃え・サービスの豊富さを評価

### **3.セキュリティー・顧客満足対応**

インターネットセキュリティーの安全対策を評価

### **4.A T M**

店舗・A T M数、営業時間、ATM手数料等を評価

# 目次

1. はじめに
2. 銀行とは？（ビジネスモデル、利益構造）
3. 銀行リテール力調査とは
- 4. 分析方法**
5. 分析結果
6. まとめ

# 4 - 1 .分析概要

---

## ○分析ツール

統計ソフト R

## ○分析方法

パネルデータを用いた重回帰分析

## ○分析対象

第1地銀64行(記述統計量は表2参照)

全国銀行協会「全国銀行財務諸表分析」を利用

平成26年～28年（3年分）のデータ採用

＜ラグ期間：1年＞

サンプルサイズ：128（64行×2年分）

## 4 - 2 . パネルデータとは

---

### ○クロスセクション

ある一時点における複数対象のデータ

例：複数の銀行の単年度の業績データ

### ○タイムシリーズ(時系列)

ひとつの対象に対する連続的なデータ

例：一つの銀行の複数年度の業績データ

### ○**パネルデータ**

複数対象に関する連続的なデータ

例：複数の銀行の複数年度の業績データ

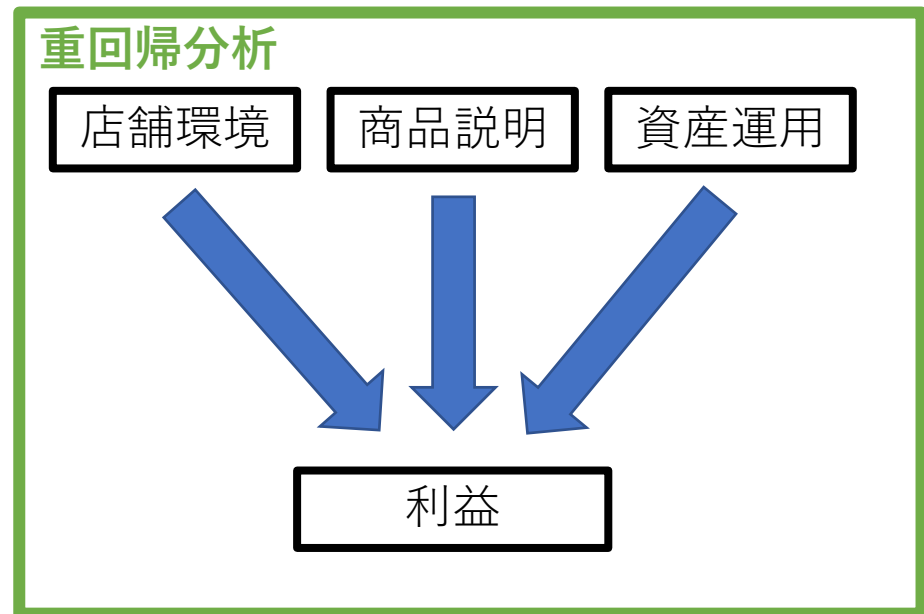
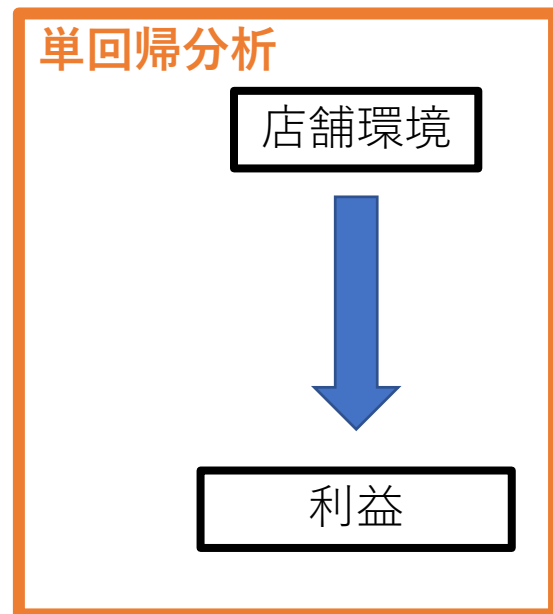
## 4 - 3 .重回帰分析とは

### ○単回帰分析

一つの目的変数に対し一つの説明変数を用いて予測

### ○重回帰分析

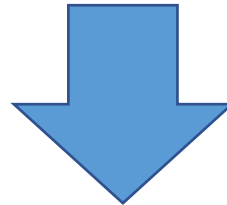
一つの目的変数に対し複数の説明変数を用いて予測



# 4-4.利益に影響する評価項目とは

## ○説明変数(評価項目)

- |           |                   |
|-----------|-------------------|
| 1. 店舗環境   | 5. 資産運用           |
| 2. 窓口接待技術 | 6. 住宅ローン          |
| 3. 商品説明   | 7. セキュリティー・顧客満足対応 |
| 4. 電話応対   | 8. ATM            |



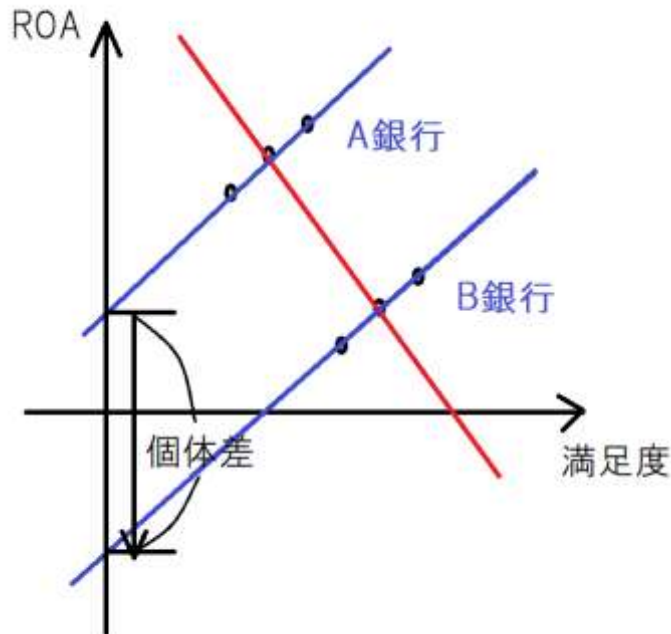
評価が利益にどう  
効くのかを調べたい！

## ○目的変数(利益)

- |             |            |
|-------------|------------|
| 1. 経常利益     | 5. 役務取引等収支 |
| 2. 税引前当期純利益 | 6. 特定取引収支  |
| 3. 業務純益     | 7. その他業務収支 |
| 4. 資産運用収支   |            |

## 4 - 5 .[参考]固定効果モデル(within)

固定効果モデルとは個体差の次元をつぶすことで、個人内の変化を炙り出すことに特化するものである。



左図の、A銀行とB銀行の合計6個のデータから回帰直線を引こうとすると**赤線**のようになる。ここで、A銀行とB銀行の個体差の次元をつぶすことで、**青線**のような個人内の変化に特化した回帰直線が引ける。

## 4-6. ラグ期間について

- ある年度評価項目(店舗環境・窓口接客技術等)が、どれくらいの時間差で利益(経常利益等)に結び付くか調べるもの。
- ラグ期間は自由度調整済み決定係数により判断

|               | 経常利益  | 税引前当期純利益 | 業務利益  | 資産運用収支 |
|---------------|-------|----------|-------|--------|
| ラグなし(当期に反映)   | 0.350 | 0.319    | 0.321 | 0.487  |
| 1年ラグあり(翌期に反映) | 0.624 | 0.643    | 0.560 | 0.667  |

|               | 役務取引等収支 | 特定取引収支 | その他業務収支 |
|---------------|---------|--------|---------|
| ラグなし(当期に反映)   | 0.399   | 0.116  | 0.164   |
| 1年ラグあり(翌期に反映) | 0.552   | 0.177  | 0.269   |

# 目次

1. はじめに
2. 銀行とは？（ビジネスモデル、利益構造）
3. 銀行リテール力調査とは
4. 研究方法
- 5. 分析結果**
6. まとめ

# 5 - 1 .分析結果

---

○重回帰分析の結果は表3のとおり

○5%の有意水準で、

- **資産運用**は、役務取引等収支に対し**マイナス**の影響を与えている。
- **セキュリティー・顧客満足対応**は、経常利益、税引前当期純利益、業務純益に対し**プラス**の影響を与えている。
- **店舗環境**は、経常利益、資産運用収支、役務取引等収支に対し**プラス**の影響を与えている。
- **電話対応**は、役務取引等収支に対し**マイナス**の影響を与えている。

## 5-4.分析結果一覧(詳細はレジュメ表3参照)

|            |                        | 経常利益<br>/総資産<br>(%) | 税引前当<br>期純利益<br>/総資産<br>(%) | 業務純益<br>/総資産<br>(%) | 資金運用<br>収支/総<br>資産(%) | 役務取引<br>等収支/<br>総資産<br>(%) | 特定取引<br>収支/総<br>資産(%) | その他<br>業務収<br>支/総資<br>産(%) |
|------------|------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 店頭<br>サービス | 店舗環境                   | 0.002***            | 0.003                       | 0.002               | 0.002***              | 0.001***                   | 0.000**               | 0.000                      |
|            |                        | (-0.001)            | (0.001)                     | (-0.001)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |
|            | 窓口接客<br>技術             | -0.000              | -0.000                      | -0.001              | -0.000                | -0.000                     | -0.000                | -0.000                     |
|            |                        | (-0.001)            | (0.001)                     | (-0.001)            | (-0.000)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |
|            | 商品説明                   | -0.001              | -0.001                      | 0.001               | 0.001                 | 0.000                      | -0.000                | -0.001                     |
|            |                        | (-0.001)            | (0.001)                     | (-0.001)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |
| 商品<br>充実度  | 電話対応                   | -0.001              | -0.001                      | -0.001              | -0.001*               | -0.000**                   | -0.000                | -0.000                     |
|            |                        | (-0.001)            | (0.001)                     | (-0.001)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |
|            | 資産運用                   | -0.000              | 0.000                       | -0.001              | -0.000                | -0.001**                   | 0.000                 | -0.001                     |
|            |                        | (-0.001)            | (-0.001)                    | (-0.001)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |
|            | 住宅ローン                  | -0.001              | -0.002                      | -0.001              | -0.001                | 0.000                      | 0.000                 | -0.002                     |
|            |                        | (-0.002)            | (-0.002)                    | (-0.002)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.002)                   |
|            | セキュリ<br>ティー・顧<br>客満足対応 | 0.004***            | 0.004***                    | 0.004***            | 0.001*                | 0.000*                     | -0.000                | 0.002*                     |
|            |                        | (-0.001)            | (-0.001)                    | (-0.001)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |
|            | ATM                    | 0.000               | -0.000                      | -0.002              | 0.000                 | 0.000                      | -0.000                | -0.002                     |
|            |                        | (-0.002)            | (-0.002)                    | (-0.002)            | (-0.001)              | (-0.000)                   | (-0.000)              | (-0.001)                   |

表中の\*\*\*, \*\*, \*はそれぞれ1%, 5%, 10%の水準で有意であることを示す

小数点以下第四位で四捨五入

「特定取引収支/総資産」の列の値は、F値により有意でない。(レジュメ表3参照)

# 目次

1. はじめに
2. 銀行とは？（ビジネスモデル、利益構造）
3. 銀行リテール力調査とは
4. 研究方法
5. 分析結果
- 6. まとめ**

# 6-1.まとめ

セキュリティ・

顧客満足対応

10点上昇すると

経常利益

0.04%増

+

税引前当期純利益

0.04%増

+

業務純益

0.04%増

+

①インターネット取引のセキュリティが高いほど、利益にプラスの影響を与えている。

⇒銀行の安全性が顧客の信頼につながっている。

## 6-2.まとめ

### 資産運用

10点上昇すると

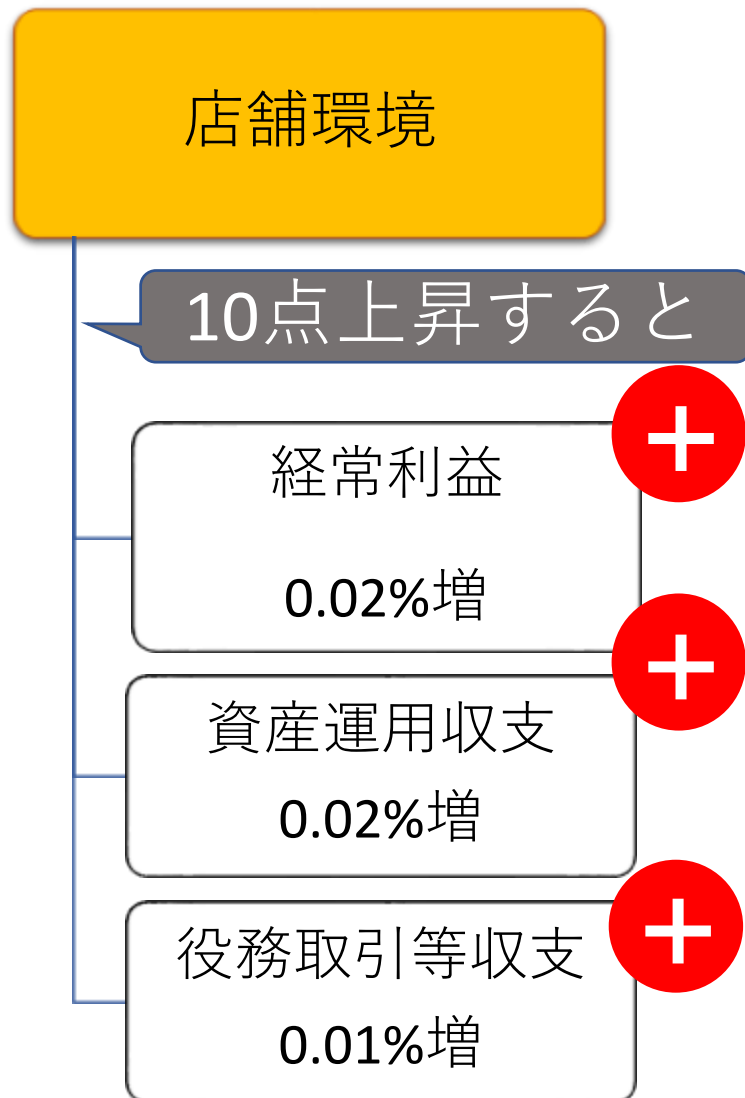
役務取引等収支

0.01%減

②資産運用の商品数が多いほど収益にマイナスの影響を与えている。

⇒銀行はより顧客のニーズに合った商品を提供するために、商品数を増やしてきた。しかし、競合他行に対抗するため、手数料の割引がある商品を増やしていることが影響している。

## 6-3.まとめ



③店舗環境・接遇の良さは収益にプラスの影響を与えている。

⇒銀行全体のイメージに繋がるものであり、顧客に選ばれる理由になっている。

## 6-4.まとめ

電話応対

10点上昇すると

役務取引等収支

0.00%減

④電話応対の良さは収益にマイナスの影響を与えている。

⇒電話応対は相手の顔が見えない分、対面での説明よりも難しく、幅広い知識も必要となるため教育にも相応のコストがかかる。