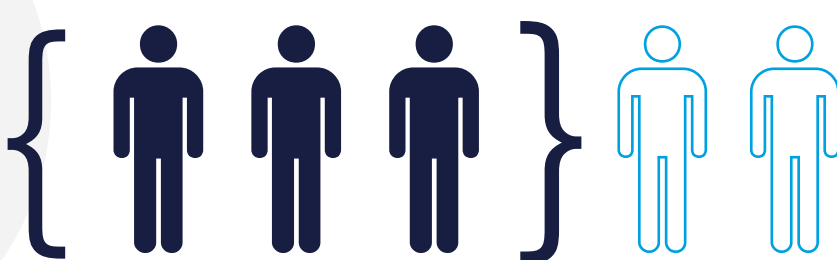




日本における デジタルバンキング 消費者・顧客トレンド 調査

デジタルバンキングに対する 顧客の意見

60%



日本では5人中3人(60%)が デジタルバンキングへの切り替えを検討している

デジタルバンキングへの切り替えを考えていないと回答した顧客の40%のうち、73%がデジタルバンキングの導入に抵抗感を持っている

現在の日本における 銀行顧客の傾向

52%

実店舗



28%

デジタルバンキング



20%

オムニチャンネルバンキング



現在銀行が抱える 課題Top 3



46%

実店舗での長い待ち時間



34%

実店舗に行くのが不便



30%

オンライン・デジタルバンキングサービスの選択肢が少ない

デジタルバンキング
において最も重要な特徴

50%
いつでも利用できること

3%
パーソナライズされた顧客体験

26%
どこからでもアクセスできること

21%
時間を節約できること

デジタルバンキング
に対する懸念点

80%
安全性

10%
誤った取引をしてしまうこと

5%
使い勝手が悪い

4%
不便さ

本調査について

本調査はBackbaseがYouGov Singapore Pte Ltdに依頼し、2020年9月29日～10月6日に日本国内の18歳以上の1,085人を対象に実施。数値はのべ数で表記。