



# COVID-19による顧客行動 変化：金融サービス

ボストン コンサルティング グループ

2020年6月

Copyright © 2020 by Boston Consulting Group. All rights reserved.

# 日本における 調査概要

調査方式: オンライン調査

対象者: 日本国内に在住の20歳以上の男女

期間・回答者数:

- 第1回: 2020年3月6日~7日 3,092名
- 第2回: 2020年5月27日~28日 2,060名

# COVID-19は消費者の金融サービス利用行動に不可逆の影響を与えている: ① 銀行の事務手続き

店頭窓口の利用意向は  
多少回復するものの  
収束後は感染拡大前に比べて

**x 0.79**

銀行アプリの利用意向は  
顕著に高まり、  
収束後は感染拡大前に比べて

**x 1.57**

銀行ウェブサイトの  
利用意向拡大は加速し、  
収束後は感染拡大前に比べて

**x 1.41**

収束後に銀行ウェブサイトを利用する意向は、  
回答者全体の

**58%**

# 新型コロナ収束後の事務手続きでの銀行店頭利用意向は感染拡大前の約8割

デジタルチャネル利用意向の増加が顕著

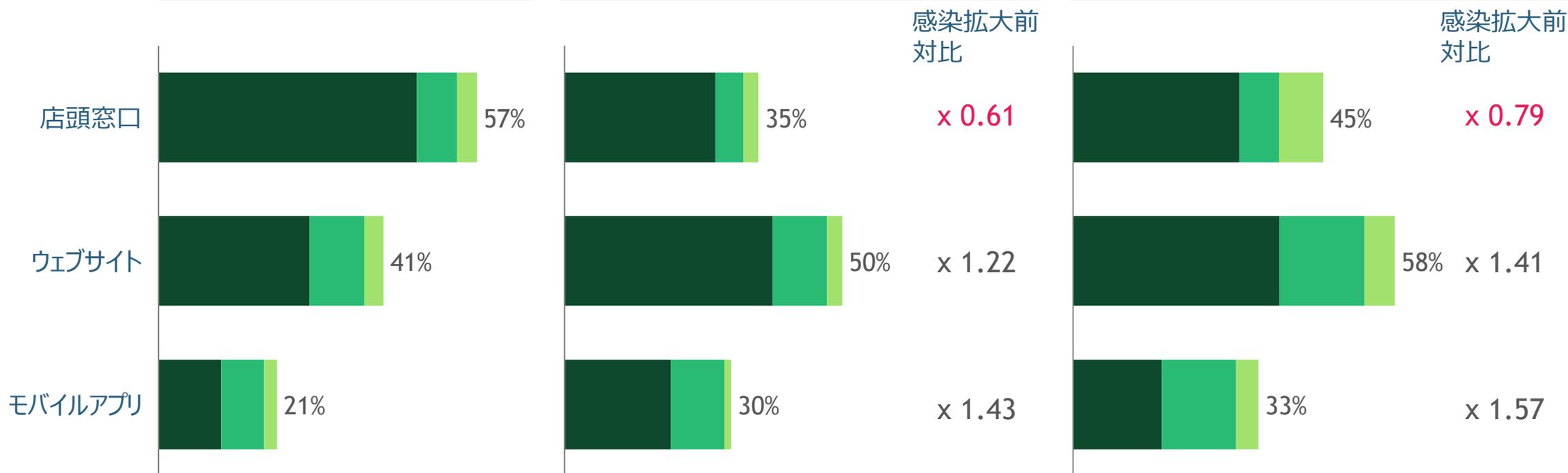
## 銀行の事務手続き: 主なチャネルの変化

感染拡大前

感染拡大期: 2020年4-5月

収束後の意向: 2020年6月以降

1位 2位 3位



質問: 新型コロナウイルス感染拡大前/後/今後、メインで利用している銀行の各種事務手続きにおいて、どのチャネルを主に利用していましたか/したいですか。当てはまるものを頻度の高い順に3つまで選択してください。

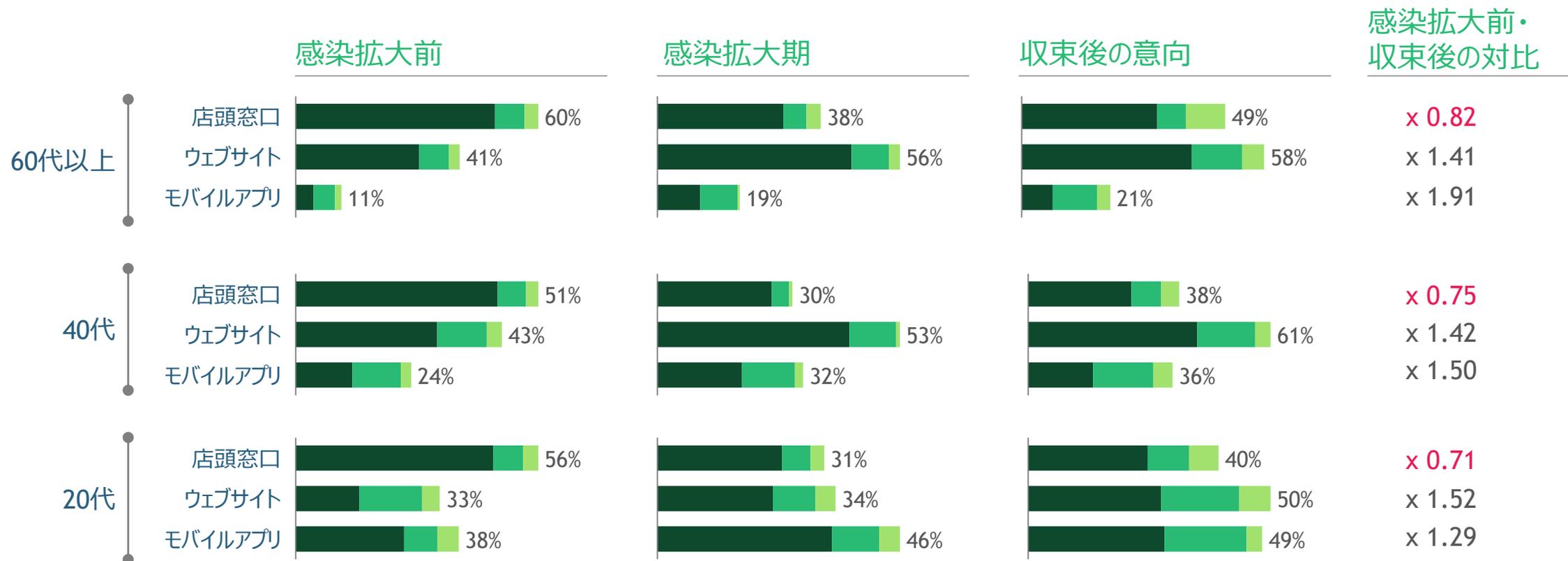
※事務手続きの例: 残高照会、口座開設/解約、定期・積立預金の開始/解約、カード発行/喪失届、限度額引き上げ、住所変更等

出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# 年代に関わらず店頭窓口の利用減少、デジタルチャネル利用増加の傾向が見られる

銀行の事務手続き: 主なチャネルの変化 (年代別)

1位 2位 3位

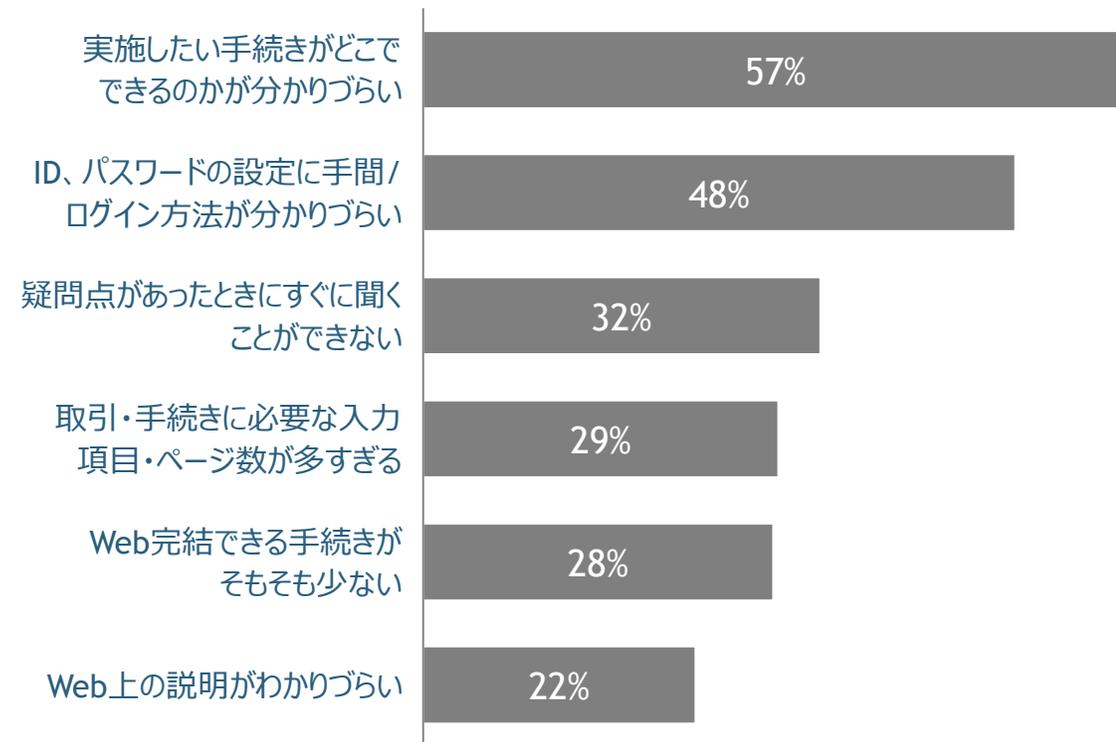


質問: 新型コロナウイルス感染拡大前/後/今後、メインで利用している銀行の各種事務手続きにおいて、どのチャネルを主に利用していましたか/したいですか。当てはまるものを頻度の高い順に3つまで選択してください  
 出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

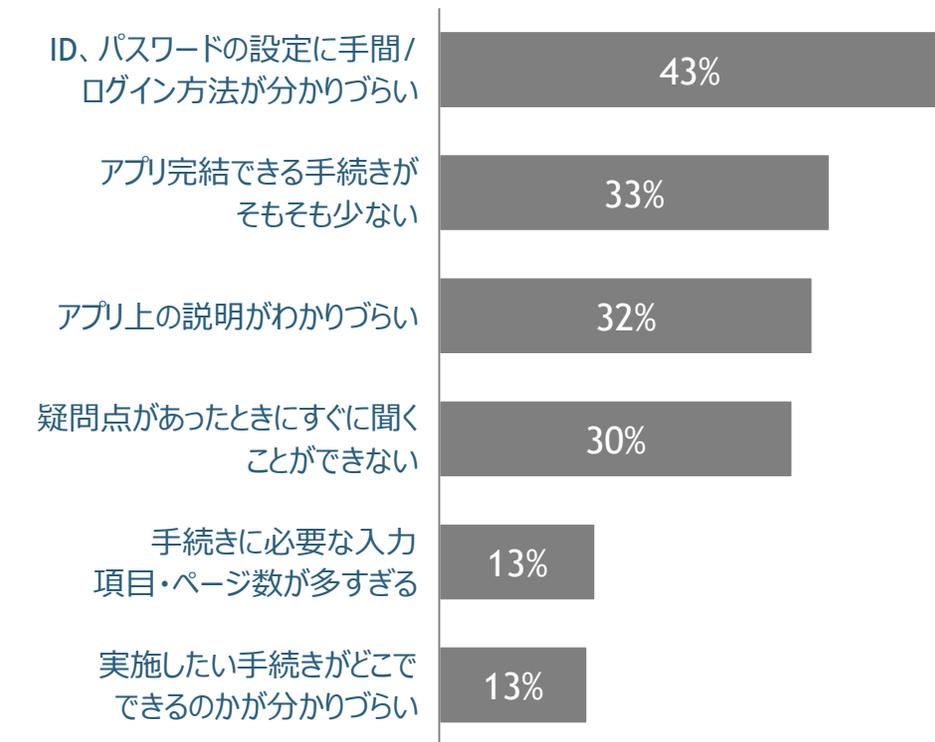
# デジタルチャネルへの主な不満は「分かりづらさ」「機能の不足」

直近の利用経験において銀行デジタルチャネルに不満を感じた回答者の理由

## ウェブサイト



## モバイルアプリ

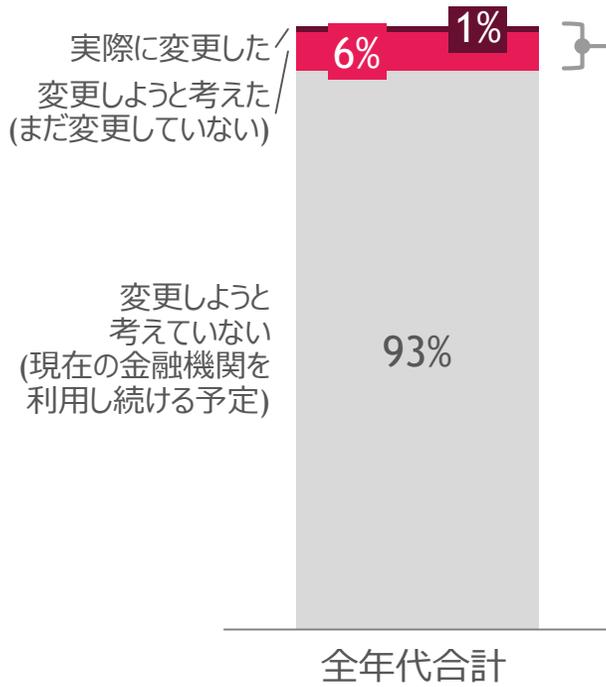


質問: 前問でウェブサイト・モバイルアプリに「不満」「非常に不満」と答えた方にお伺いします。具体的にどういった点で不満を感じたか3つまでお選びください

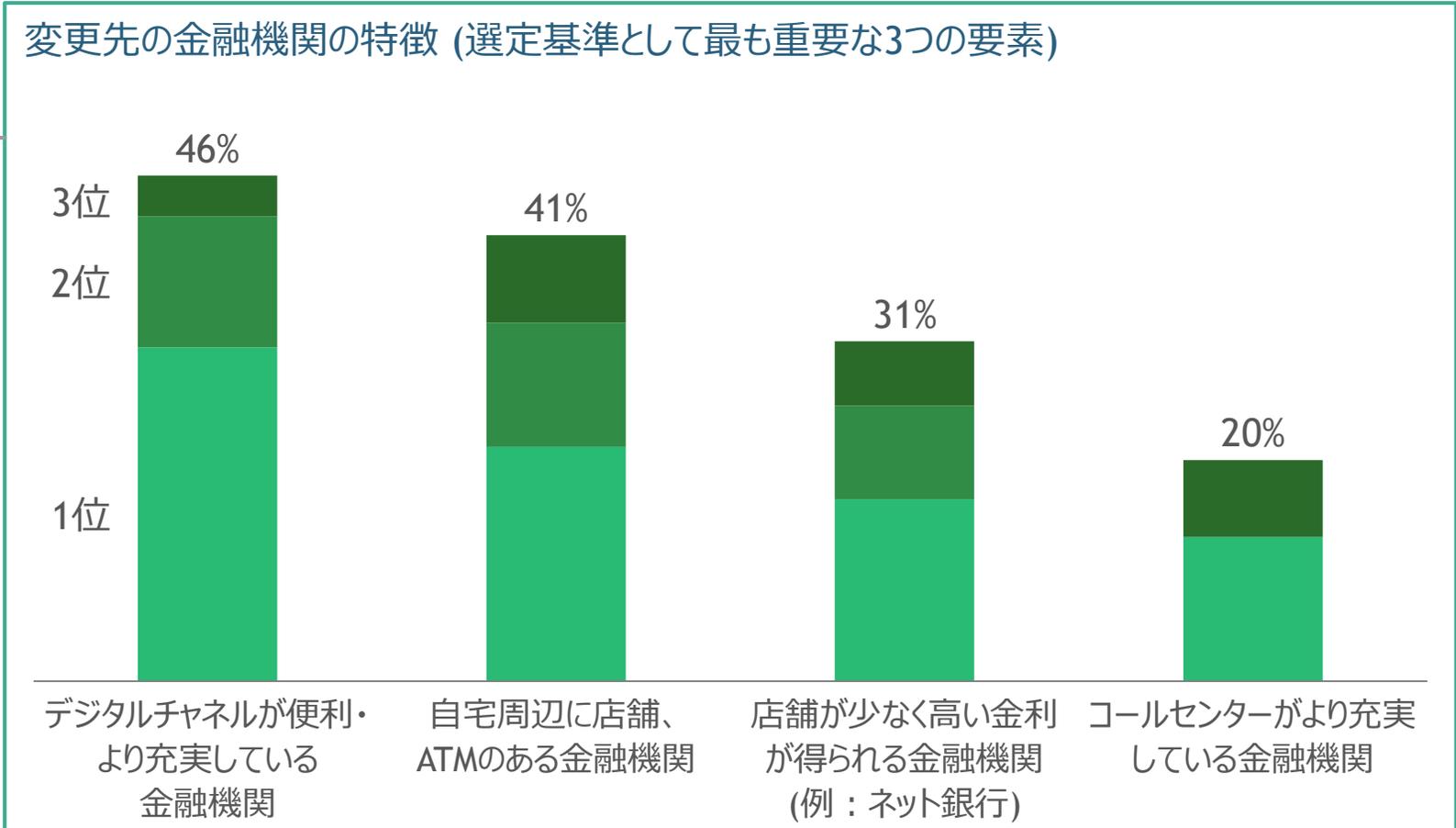
出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# 回答者の7%がコロナ危機をきっかけにメインバンクを変更したか、変更しようと考えており、うち46%はデジタルチャネルの利便性を重視

メイン金融機関変更の意向



変更先の金融機関の特徴 (選定基準として最も重要な3つの要素)



質問: 新型コロナウイルス感染拡大後 (2020年3月以降) にメインで利用している銀行を変更しようと思ったことがありますか; 「変更を考えたことがある」もしくは「実際に変更した」を回答した方にお伺いします。  
 メインで利用している銀行を変更しようと思った理由として最も当てはまるものを3位まで選択してください

出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# COVID-19は消費者の金融サービス利用行動に不可逆の影響を与えている: ② 現金とキャッシュレス決済

キャッシュレス決済の利用が増えたと感じる回答者の割合

約5割

現金決済が減ったと感じる回答者の割合

約5割

QR決済の利用が増えたと感じる回答者の割合

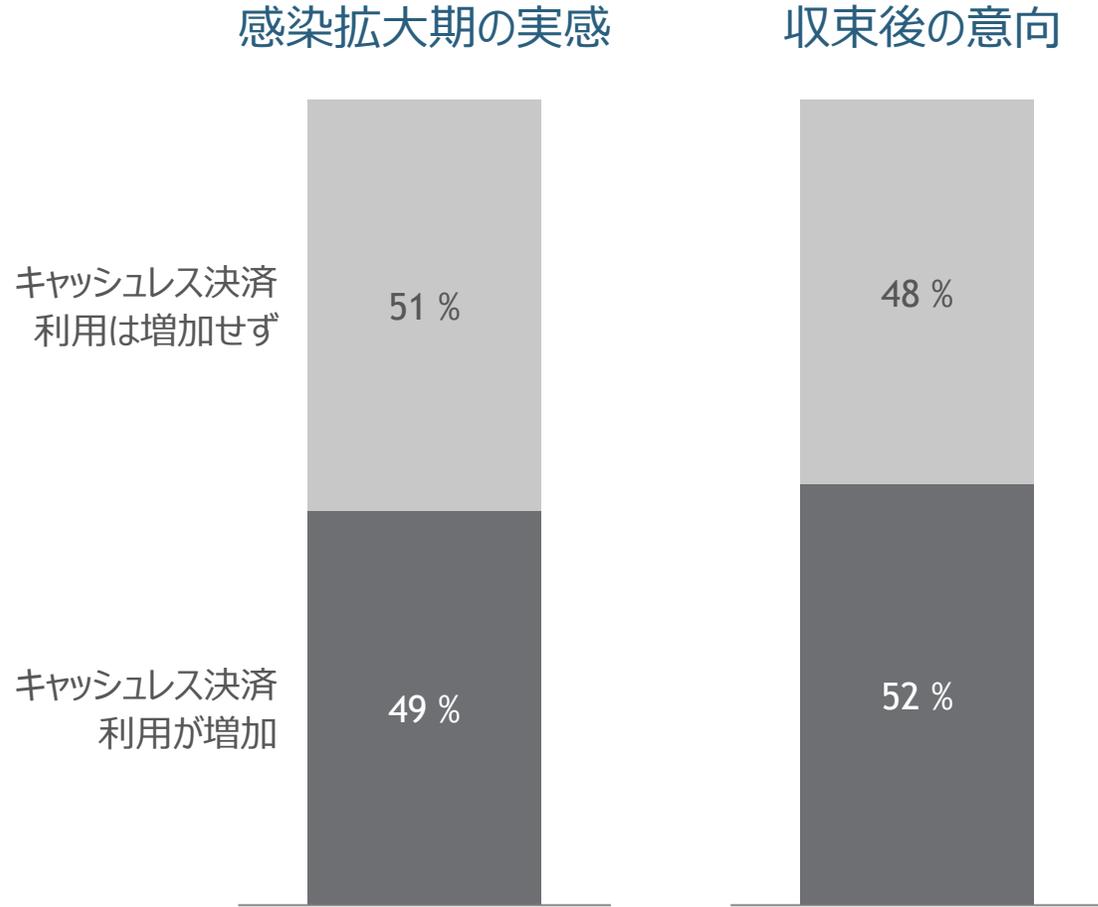
約3割

現金決済の減少に伴い、ATM・店頭での入出金が減ったと感じる回答者の割合

2~3割

# 収束後もキャッシュレス利用頻度が増えると予想する回答者が全体の約5割

新型コロナウイルス感染拡大期・収束後のキャッシュレス決済へのシフト状況



収束後も決済行動は元に戻らない可能性が高い

質問: 次の中の各決済手段について、新型コロナウイルス感染拡大前/拡大後の利用頻度を比較した場合、最もあてはまるものをお答えください; 次の各決済手段について、新型コロナウイルス収束後と/感染拡大前の利用頻度を比較した場合、最もあてはまるものをお答えください。\*新型コロナウイルス収束後: 緊急事態宣言が全国で解除されて、店舗はほぼ通常通りオープンしている状態を想定  
出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# 収束後も現金利用は引き続き減ると感じる回答者が5割弱、 クレジットカードとQR決済の利用増を感じる回答者がそれぞれ3割強

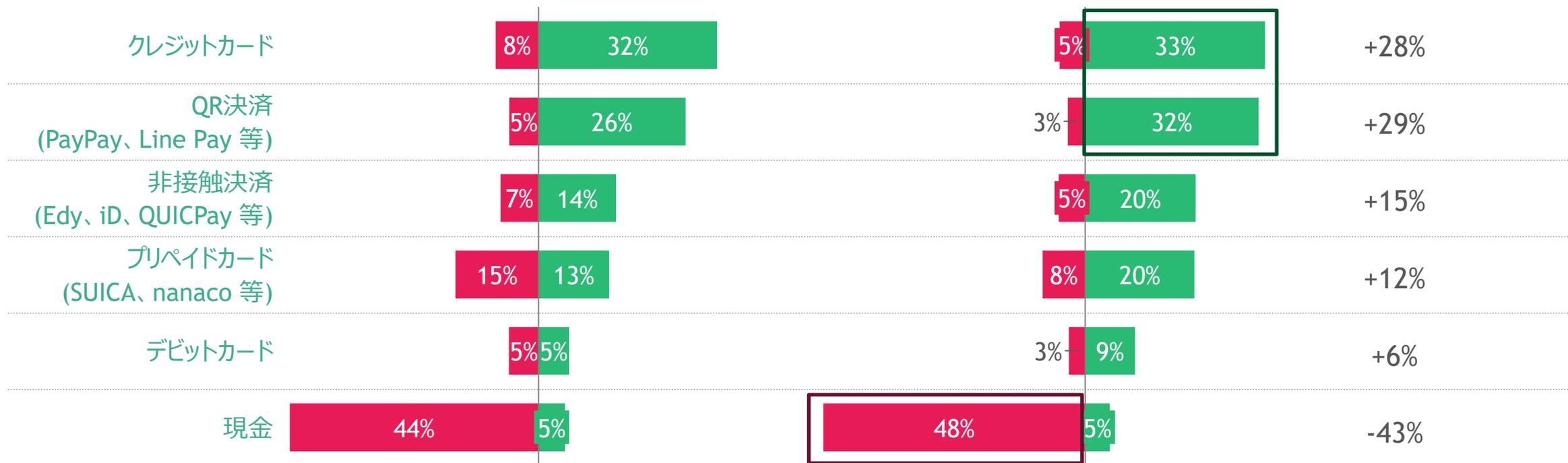
新型コロナウイルス感染拡大期・収束後の決済手段利用の比較

■ 利用が減った ■ 利用が増えた

感染拡大前vs拡大期の増減

感染拡大前vs収束後の増減

「利用が増えた」  
-「利用が減った」



質問: 次の中の各決済手段について、新型コロナウイルス感染拡大前 (2020年2月以前) と新型コロナウイルス感染拡大後 (2020年3月以降) の利用頻度を比較した場合、最もあてはまるものをお答えください;  
次の中の各決済手段について、新型コロナウイルス収束後と新型コロナウイルス感染拡大前 (2020年2月以前) の利用頻度を比較した場合、最もあてはまると思うものをお答えください。

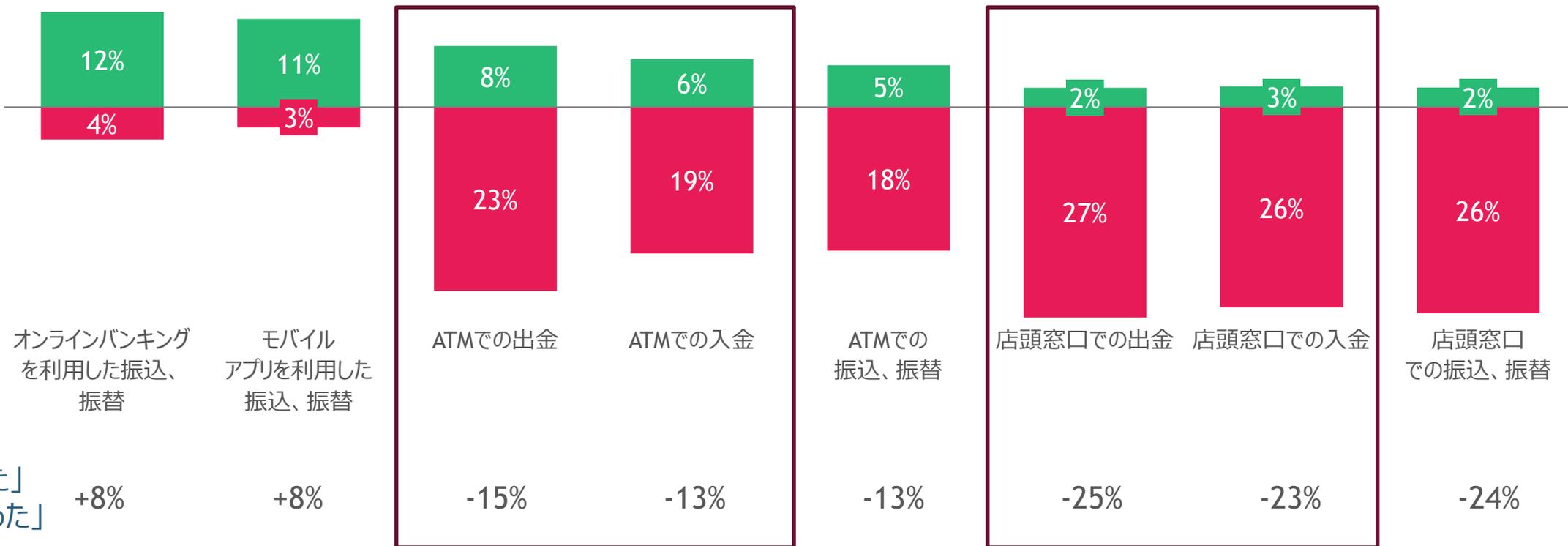
※新型コロナウイルス収束後: 緊急事態宣言が全国で解除されて、店舗はほぼ通常通りオープンしている状態を想定

出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# ATMや店頭窓口での入出金が減ったと答えた回答者は2~3割に上る

新型コロナウイルス感染拡大後のチャネル別入出金・振込の利用状況

■ 利用が増えた ■ 利用が減った



「利用が増えた」  
-「利用が減った」

質問: 新型コロナウイルス感染拡大後(2020年3月以降)に行った入出金・振込の利用状況について、新型コロナウイルス感染拡大前と比較した場合の利用頻度についてお答えください  
出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# COVID-19は消費者の金融サービス利用行動に不可逆の影響を与えている: ③ クレジットカード利用

クレジットカードの  
手続きをデジタルで行う  
意向

90%

20代の回答者のうち  
カード会社アプリを  
利用する意向がある割合

49%

WEB明細を利用中、または  
利用しても良いと考える  
回答者の割合

96%

一方、カード会社現在の  
デジタルサービスに  
不満を感じる回答者の割合

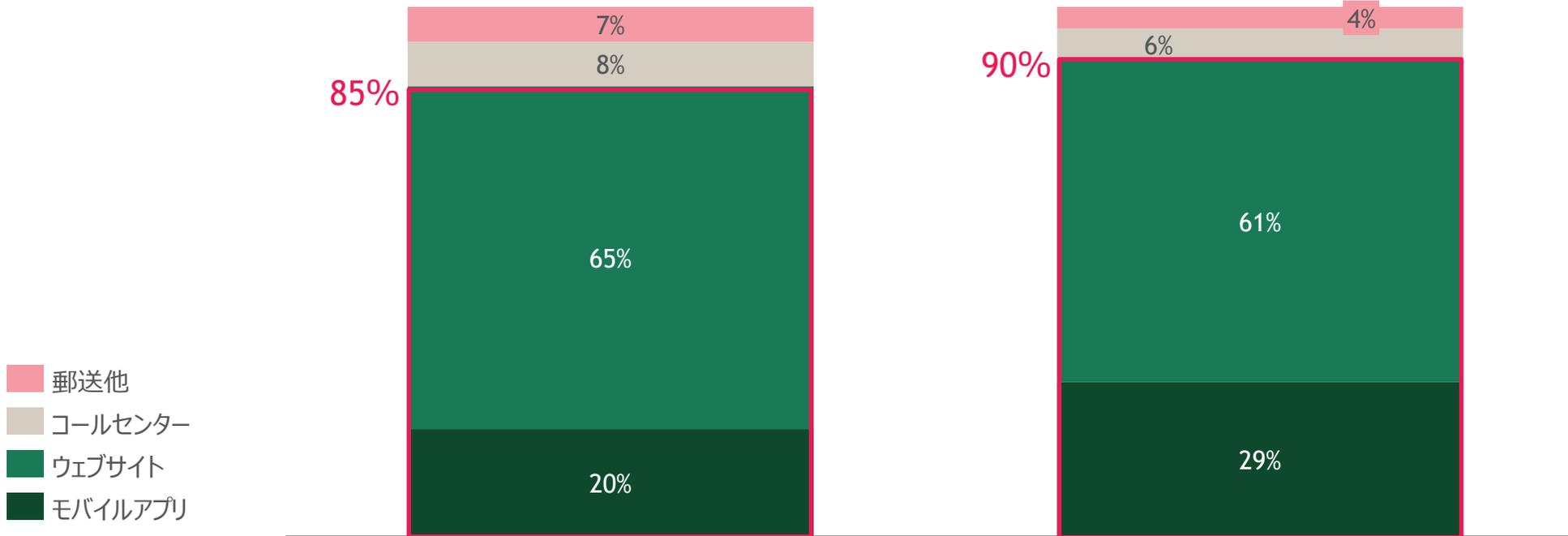
23%

# 収束後のカード関連手続きでのデジタル利用意向比率は90%まで上昇する

## 現在・今後の事務手続きメインチャネルの変化

現在のメインチャネル

コロナ収束後希望するチャネル



質問: あなたはメインのカード会社の事務手続きにおいて、現在どのチャネルを主に利用していますか。また仮にカード会社が便利に使えるようにチャネルを提供できていれば、どのチャネルを利用してみたいと思いますか。最も当てはまるものを選択してください; クレジットカード会社のWeb利用明細を利用することに対するご意向を伺います。最も当てはまるものを1つお答えください

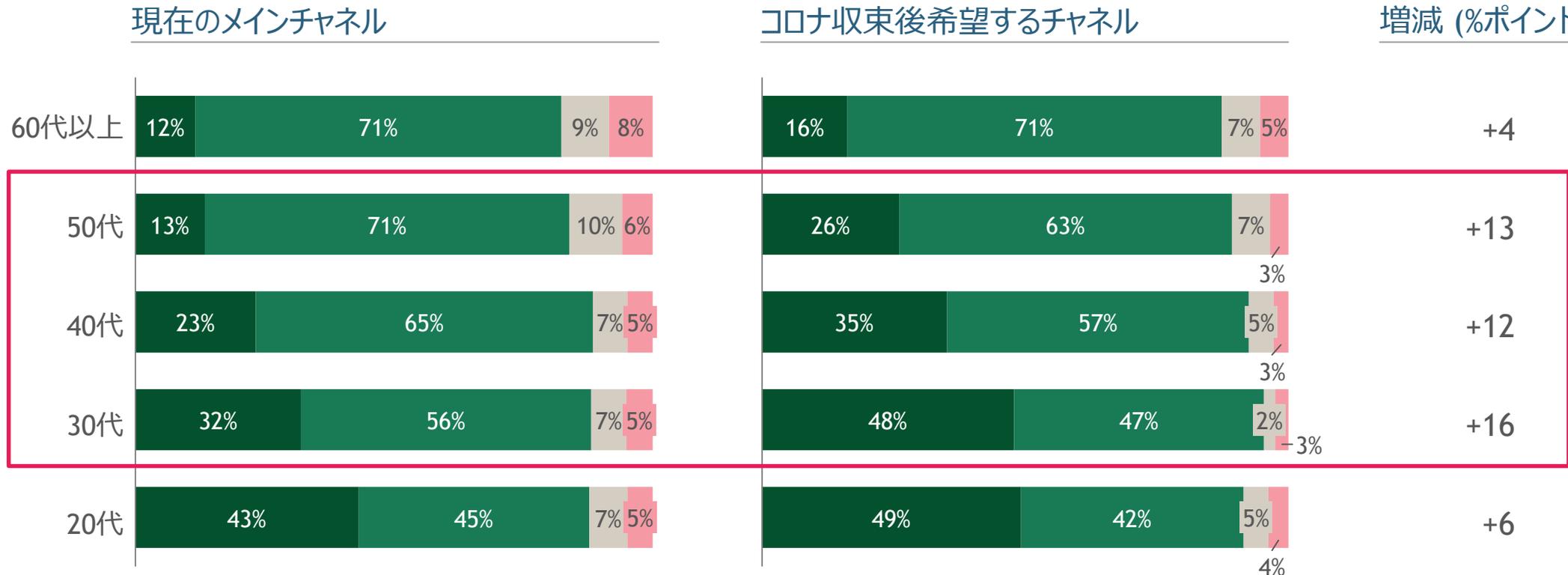
出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# 年代にかかわらず、今後デジタルチャネルを希望する割合は上昇、特に30代～50代が顕著

## 現在・今後のクレジットカード会社事務手続きメインチャネルの変化

■ モバイルアプリ ■ ウェブサイト ■ コールセンター ■ 郵送他

アプリ利用意向の増減 (%ポイント)

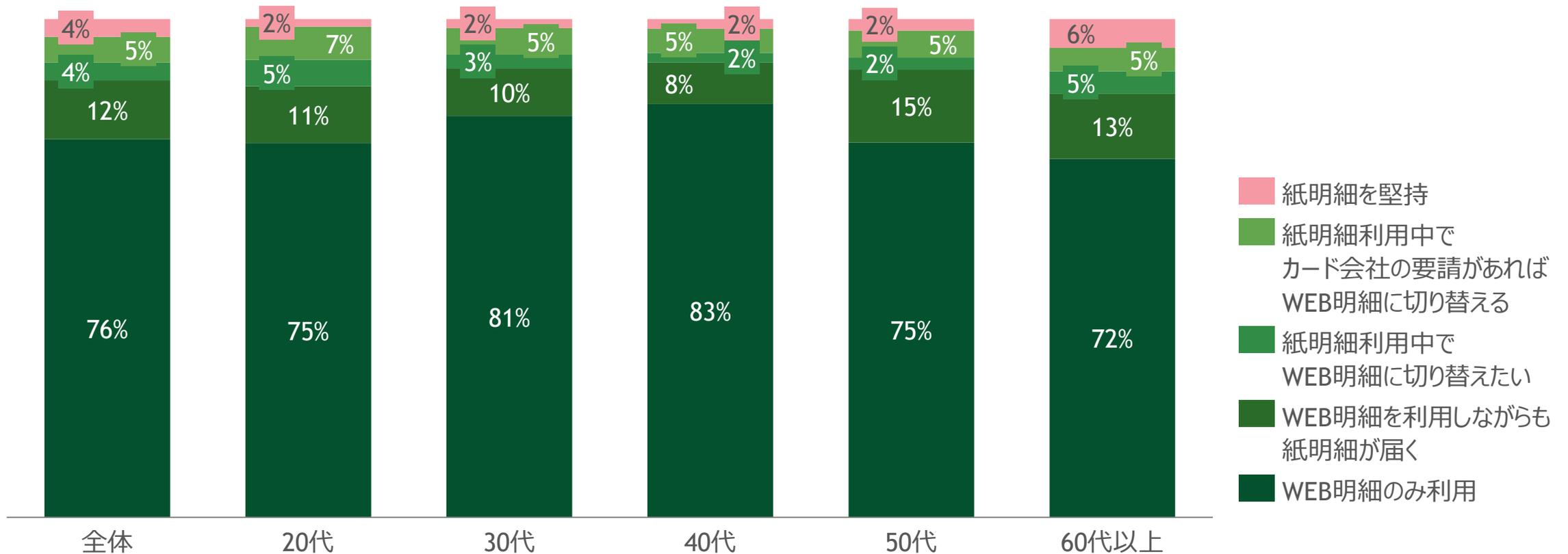


質問: あなたはメインのカード会社の事務手続きにおいて、現在どのチャネルを主に利用していますか。また仮にカード会社が便利に使えるようにチャネルを提供できていれば、どのチャネルを利用してみたいと思いますか。最も当てはまるものを選択してください; クレジットカード会社のWeb利用明細を利用することに対するご意向を伺います。最も当てはまるものを1つお答えください。

出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日～28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

## Web利用明細への潜在ニーズが見られ、カード会社の要請があっても紙の利用明細を継続する回答者は全体で4%のみ

### Web利用明細の利用意向

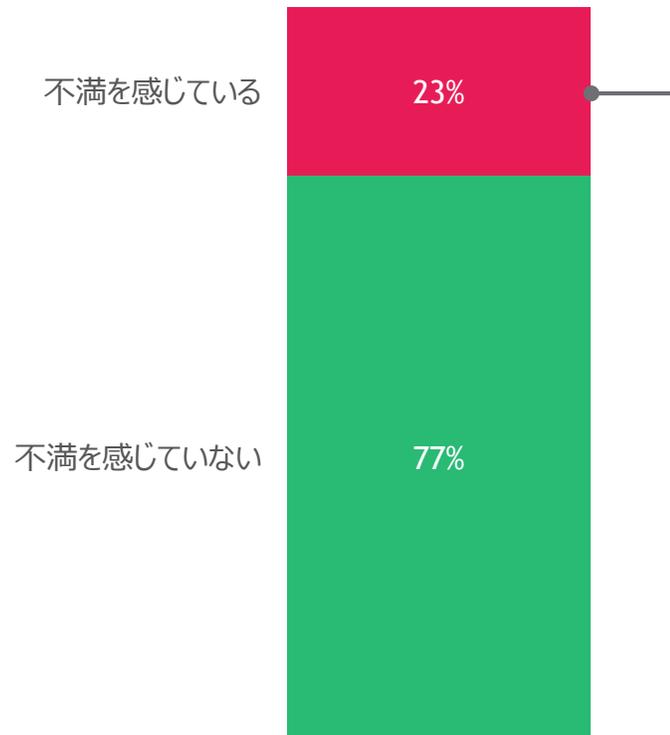


質問: あなたはメインのカード会社の事務手続きにおいて、現在どのチャネルを主に利用していますか。また仮にカード会社が便利に使えるようにチャネルを提供できていれば、どのチャネルを利用してみたいと思いますか。最も当てはまるものを選択してください; クレジットカード会社のWeb利用明細を利用することに対するご意向を伺います。最も当てはまるものを1つお答えください

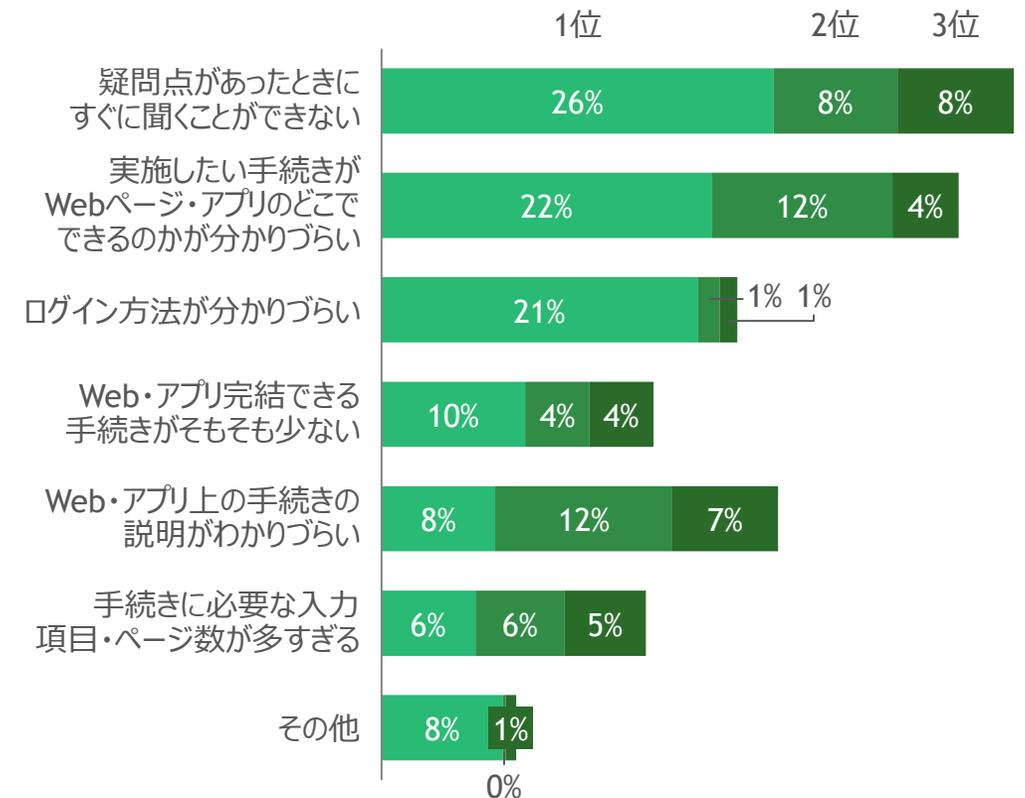
出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# 回答者全体の23%がクレジットカード会社のデジタルチャネルに不満を感じている

## クレジットカード会社デジタルチャネルへの不満の有無



## デジタルチャネルへの不満の背景理由(上位3つ)



質問: あなたはメインのカード会社のデジタルチャネル (Web利用明細、事務手続き等) に不満はありますか。また、具体的にどういった点で不満を感じたか、よりあてはまるものから順に3つまでお選びください  
 出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# COVID-19は消費者の金融サービス利用行動に不可逆の影響を与えている: ④ 資産運用相談

マス富裕層において  
資産運用について  
相談したいと思う割合が  
感染拡大前に比べ

**約1割増**

対面相談  
(支店・外訪)の  
利用意向は  
感染拡大前に比べて

**2~3割減**

資産運用において  
金融機関のウェブサイトの  
利用意向がある顧客は  
全体の

**約6割**

ビデオチャット利用意向のある  
回答者のうち、  
「最初からビデオチャットで良い」  
割合

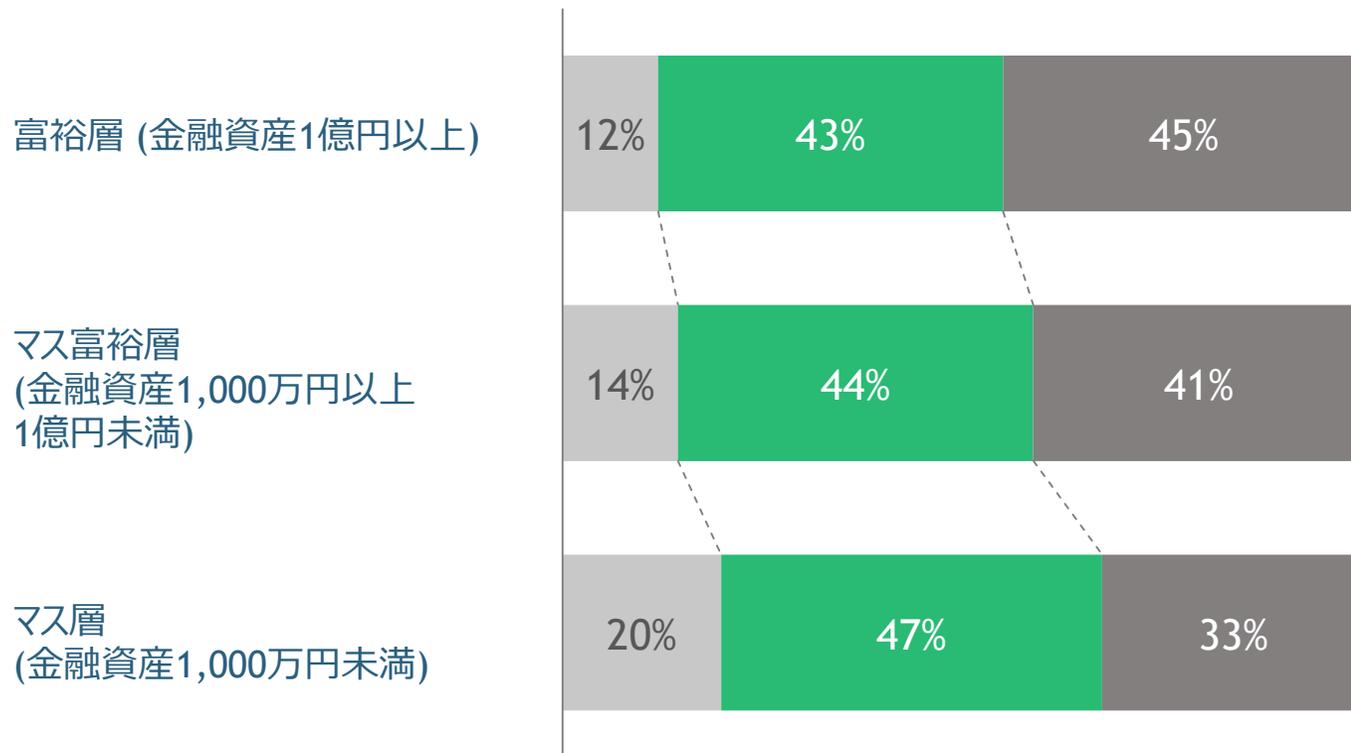
**約4割**

# 資産運用について、金融機関に「相談したい」回答者の割合が約1割増加

新型コロナ感染拡大前後の資産運用スタイルの変化 (資産階層別)

■ できれば任せたい ■ 相談したい ■ 自分でやりたい

2020年3月 感染拡大前<sup>1)</sup>



2020年5月 感染拡大後<sup>2)</sup>



注1. 第1回調査 (2020年3月6日~7日、N=3,092)

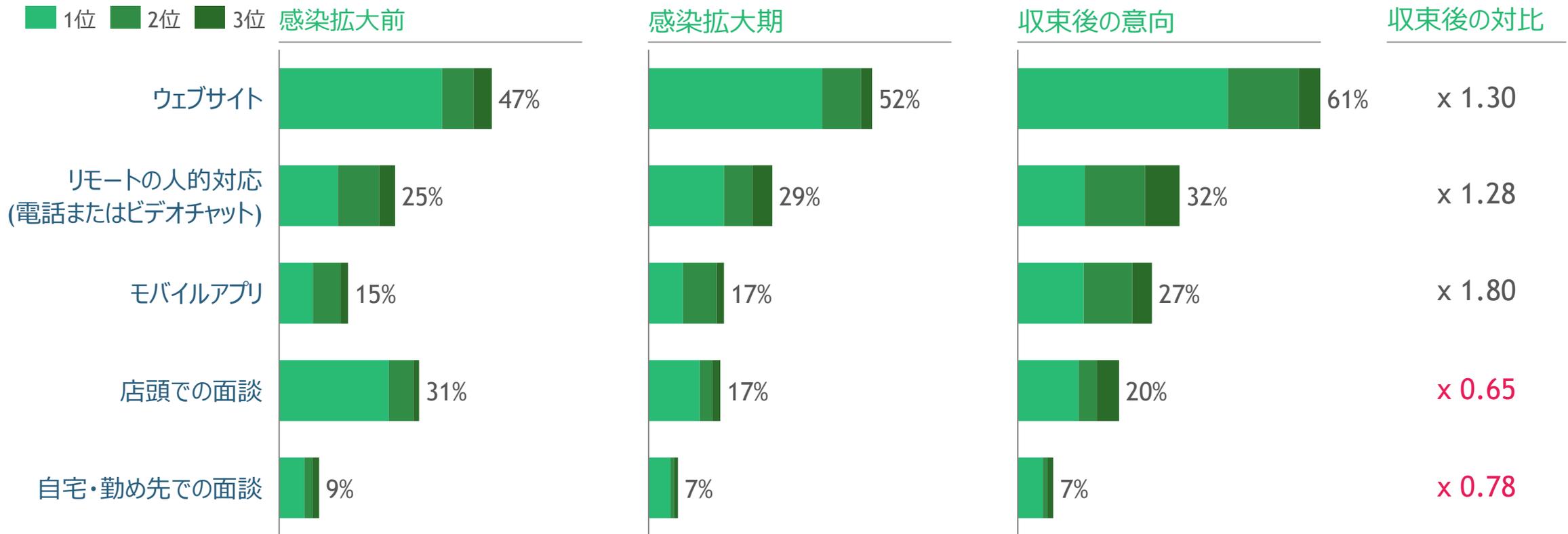
注2. 第2回調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)

質問: あなたは現在または今後、資産運用を行うにあたり、どのような相談スタイルで金融資産を運用したいと思うか、最も近いものを以下からご選択ください。

出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査; ポストン コンサルティンググループ分析

# 対面面談の利用意向は感染拡大前から2~3割低下し、デジタルとリモートの人的対応 (電話、ビデオチャット) の利用意向が高い

新型コロナ感染拡大期・収束後の資産運用チャネルの変化

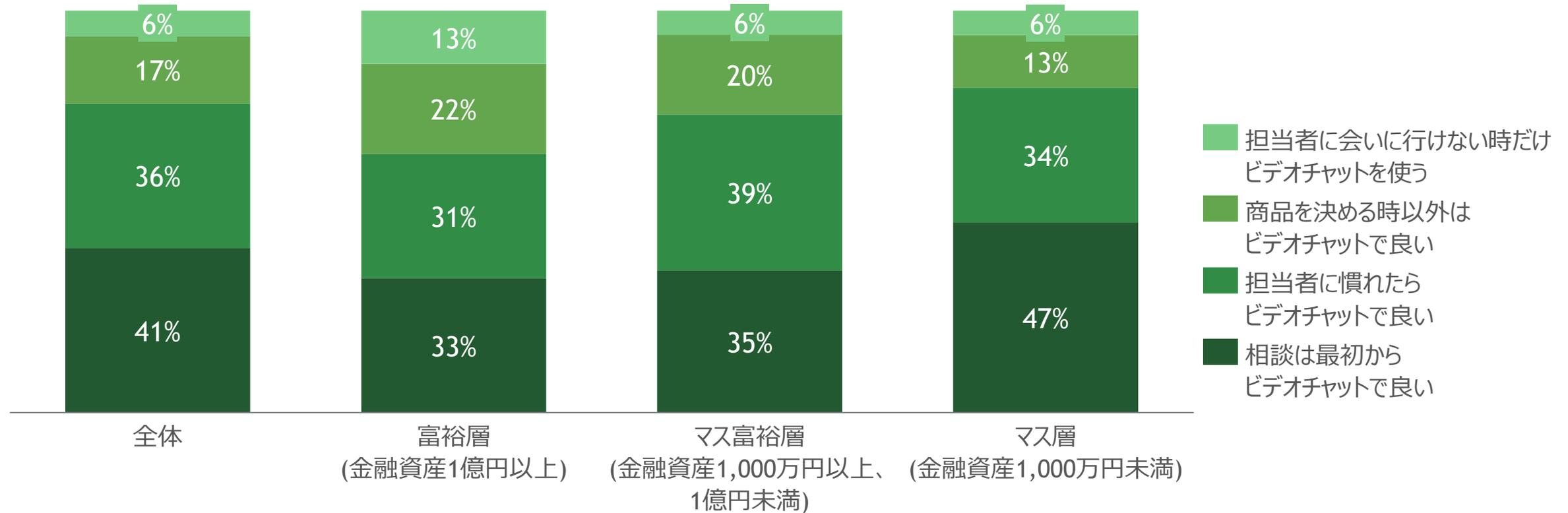


質問: 新型コロナウイルス感染拡大前/後/今後、資産運用の相談、取引において、どのチャネルを主に利用していましたか/ したいですか。当てはまるものを頻度の高い順に3つまで選択してください  
 出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティング グループ分析

# ビデオチャットの利用を希望する顧客の4割程度は、「最初からビデオチャットで良い」

ビデオチャットでの運用相談を希望する顧客の使い方のニーズ

ビデオチャット利用意向のある顧客の利用スタイル別構成比



質問: 今後、資産運用の相談・取引において、ビデオチャットを利用してみたいと回答した方に伺います。担当者に相談する際に、ビデオチャットをどのように利用したいですか  
 出所: ポストンコンサルティンググループ COVID-19 に関する金融サービス利用意向/行動調査 (2020年5月27日~28日、N=2,060)、ポストン コンサルティンググループ分析

# 日本における 担当者



陳 昭蓉  
(ちん しょうよう)

BCG東京オフィス  
マネージング・ディレクター & パートナー

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

# 連絡先

---

ボストン コンサルティング グループ  
マーケティング (広報担当) 直江

電話: 03-6387-7000

メール: [press.relations@bcg.com](mailto:press.relations@bcg.com)

---



[bcg.com](https://www.bcg.com)