

インターネットネットバンキングのいま……

わが国でインターネットバンキングが始まってから八年が経過した。大手行では、いまやリテール業務における基幹のチャネルとしてのウエイトを占めつつある。それだけに各行はサービス内容を多様化しており、今後の戦略的展開方向が注目される。

地元密着型の インターネットネットバンキングへの視点 顧客起点のスタンスで新しいIBモデルの創出を

富士通総研
常務取締役

福井 和夫

最近のビジネスモデルに共通するのは顧客起点だ。それについて格好の記事に出会った。五大流通企業についての考察だ。五つとは、イトーヨーカドー、イオン、ダイエー、西友、マイカルである。このなかでマイカルがなくなり、ダイエーと西友の業績が芳しくないのはご承知のとおり。その記事では、好不調を分けたのは経営者が打ち出したビジョンの違いとしている。



顧客起点ビジネスへの シフト

好調の二社が地域対応・個店対応を標榜していたが、不調企業は全業態対応、総合生活文化産業というビジョンを掲げている。後者は自らが演出して消費

者の生活を設計するといったのに対して、前者は生活者を主役とした結果だ。一〇年経つたいま勝負は明らか。その原因が顧客のとらえ方にあったことは想像にかたくない。

新生銀行はATMの引出手数を無料にしている。どんな時

間帯であろうと無料だ。振込手数料も同じ。八城会長（兼社長）にきけば、お客様が望んでいるからという明快な答えだ。受益者負担という考え方はある。その線引きは当事者によって異なるだろう。さらに八城会

長の言葉を借りれば、夜間や休

日にATMを稼働させるコストの大宗はコンピュータシステム。ならば顧客から手数料をいただくよりも安価なシステムをつくるのが経営者の使命ということだ。

ここからは推測になるが、いまの時代に夜間や休日を特別な

最新インターネットバンキング

・サービス事情

ストック・リサーチ
大和田 智美

都銀は標準形、

専門は独自サービス、地銀はシンプル



わかりにくい
サービスの違い

インターネットバンキング
(以下IB)はいまやネットシ

ョッピングやネットオークション利用者には欠かせないサービスだ。現在ではネット専門銀行だけでなく都銀、地銀のほぼすべてから提供されており、店舗、電話に続く第三の窓口といつてもよい。

しかしながら、そのサービス内容の違いはきわめてわかりにくい。取扱商品、手数料、金利、振込機能、操作性、利用時

間、セキュリティ面などに細かい違いがあるためだ。この違いを明確にするには、IBの標準サービスを把握してからその差に着目するとよい。

まず、IBのサービスはおもに入出金や残高などの各種照会、振込(都度振込)・振替であり、銀行によってこれに定期預金や外貨預金、投資信託の売買(買付・解約)などがプラスされる。ここまでをかりに標準形とすると、都銀はすべて標準形であり、ネット専門は標準形から外貨預金または投信を引き、決済や商品面の独自サービ

スを加えたものとなる。地銀に關してはおのおの差があるが、最も多いのが振込・振替のみ。またはこれに定期預金をプラスした形だ。

次に地銀を除いたIBをタイプ別に分けると、都銀のIB、ネット支店、ネット専門銀行の三種類に分けることができる。ネット支店は一般のIBと同じサービスを提供しつつ、店舗や通帳などリアル面のサービスを省くぶん手数料面で有利という位置付けだ。ネット専門銀行は特定のサービスに限定した機能を提供して

いる。限定した機能とは、たとえばイーバンク銀行は決済に特化、ソニー銀行は外貨預金や投資信託などの資産運用や住宅ローンをサポートする機能に特化、ジャパンネット銀行は二行よりは既存銀行のサービスに近いが決済と少額ローンの提供が中心となる。

メガバンクの サービス比較

具体的にみていくと、都銀は、前述のように店舗やATMでできることはほぼすべてインターネット(パソコン・携帯電話)で提供されている。IBそのものの利用料はかからない。また、インターネット上の振込手数料に関しては東京三菱、UFJ、りそなはATMを利用したカード振込より安く、みずほと三井住友はATMと同額となっている。

振込サービスについては、振込が当日扱いとなる時間、そし