

企業の経理担当者へ聞く

## 金融機関のITサービスに関わる意見や意向

一般財団法人群馬経済研究所  
主任研究員 斎藤知宏

### ～要 約～

1. 県内企業の経理担当者へ、個人で行うネット取引について聞いたところ、8割がネットショッピングを利用していることがわかった。また個人向けインターネットバンキングの利用経験の有無はほぼ半々で、最大の不安は「セキュリティが心配」であった。
2. 個人の立場からみた金融機関に対する一般的な不満・不安としては、①待ち時間の長さや営業時間に関するもの、②事務処理の煩雑さ、等が挙げられた。
3. 個人向けIT関連サービスに関しては、事務を簡略化し、手続きをスムーズに完了できる機能に対する要望を挙げる人が多い。一方、ネット経由で個人の取引状況に基づいた相談や取引、案内をやりとりする機能は必要ないとする意見が多かった。
4. 企業向けEB（通信回線経由の銀行サービス）、インターネットバンキングの利用状況を聞いたところ、利用するサービスは残高・明細照会や振込・振替が大半で、利用する上での不満・不安としては、個人と同様に、「セキュリティ」を挙げる企業が最も多かった。
5. 企業が金融機関を利用する上での不満・不安としては、金融機関へ出向く負担や書類作成の煩雑さなどが多かった。また、情報提供、取引仲介、コンサルティング機能などに対する不満については、「感じる」とした回答も約4割あった。
6. 企業向けIT関連サービスについての要望としては、個人からの回答に比べて、ネット経由の経営にかかわる相談や取引仲介への支持が多い。
7. 金融機関は、顧客データの保護対策の頑健さをアピールするとともに、ITサービスの利用者を増やし、そのメリットを理解してもらう必要があるだろう。