

ベトナム金融サービスレポート | 2016年

調査概要

| | |
|-------|---|
| テーマ | リテールバンキングにおける顧客行動 |
| 目的 | 銀行利用に関する顧客行動、潜在顧客への効果的なアプローチ方法を把握 |
| 対象 | 1,323人（銀行業務、または関連する業務経験のある人） |
| 方法 | オンラインアンケート調査（Bean Survey） |
| 期間 | 2015年12月28日～2016年1月25日 |
| アンケート | 全18問 <ul style="list-style-type: none"> 回答者属性に関する質問：8問 本題に即した質問（顧客満足度、将来意向、潜在顧客意識など）：8問 |

主な調査結果

| 項目 | 一般事項 | 特記事項 |
|-------------|---|--|
| 顧客の銀行の利用行動 | <ul style="list-style-type: none"> 人気のある銀行は Vietcombank、Agribank、Vietinbank、BIDV、DongA Bank、Techcombank、Sacombank 60%以上が基本サービス（送金・受取、キャッシュカード）を利用 | <ul style="list-style-type: none"> 男性は保険投資、銀行ローンの利用が多い傾向がある 女性は普通預金口座の利用が多い傾向がある |
| 顧客満足度と将来意向 | <ul style="list-style-type: none"> 約70%が、最も利用する銀行サービスに満足。継続利用、他者紹介の可能性が非常に高い | <ul style="list-style-type: none"> 既存の利用銀行を継続、または他者紹介の可能性について、5点満点中4点と評価 |
| 銀行の顧客への取り組み | <ul style="list-style-type: none"> 72%が、友人・親戚からの紹介 銀行の選択基準は、場所、担当者の態度、金利を重視 | <ul style="list-style-type: none"> 女性の方が学校・職場、親戚・友人からの紹介で銀行を知るなど、口コミの影響を受ける |

全ての結果は「[完全版（英語）](#)」をご参照ください。

