

# 変革のスピードアップを クアルトリクスで

qualtrics<sup>XM</sup>

肥後銀行 + クアルトリクス

## 肥後銀行での 3 つの導入効果

- 1 お客様アンケート実施関連業務の大幅な削減
- 2 アンケート結果判明までの期間が 3 ヶ月から 1 日に
- 3 お客様フィードバックが当事者に直接届きモチベーション向上



## 導入の背景



1925 年に設立された肥後銀行は、国内外に約 120 の拠点を持つ、歴史ある地方銀行です。企業理念のひとつに「お客様第一主義」を掲げ、取引先・株主をはじめとしたお客様のニーズを的確に把握し、最適な金融サービスの提供を目指す同行では、「的確・迅速なサービス提供による意思決定までの時間短縮」「関係部署に対するスムーズな情報共有」を実現するため、クアルトリクスのカスタマー エクスペリエンス (CX) ソリューションを導入しました。

## お客様に最適なサービスを、より早く

subject

### お客様の声に対する 迅速なアクションを阻んでいた 紙アンケートの工数と手間



地方銀行という業種柄、地元・熊本との強いつながりを持つ肥後銀行では、お取引先の企業や個人のお客様、さらには公務員の方などを対象に、数多くのアンケートを実施してきました。

その中でも、長年お取引いただいている企業・個人のお客様に向けて実施してきた年に一度の CS アンケートは、「お客様第一主義」を掲げる同行にとって、お客様の声を聴くことのできる重要な機会でした。しかし、これまではすべてのアンケートが紙ベースで実施されていたため、「準備にかかる時間と手間」「受け取ったアンケートのデータベース入力の際に発生するヒューマンエラーと通常業務への負担」などが大きな課題となっていました。

加えて、紙のアンケートを全面実施していた際には、数万枚単位となるアンケートの印刷・封入から発送、返送後のデータベース入力から分析という作業をほぼ手作業で行っていたため、実施から分析結果の確認までには 2-3 ヶ月という長い時間がかかっていました。

これは、誤入力や作業ミスによるヒューマンエラーの発生、人的資源や通常業務への負担はもとより、発送コスト、紙資源の消費という点からも問題となっていました。

中でも問題視されたのが、紙ベースのアンケートでは、お客様の声を聴き、得られたフィードバックに即時対応することが非常に困難であったことでした。

お客様の声収集と、迅速なアクションの両面を実現するために選ばれたのが、クアルトリクスのカスタマー エクスペリエンス ソリューションである Customer XM でした。

improvement

見える化で実現した  
迅速なアクションと  
コラボレーションの強化



クアルトリクスのソリューションを導入して実施された CS アンケートでは、これまで 2-3 ヶ月を要していた実施から分析までの時間が約 1 日に短縮され、大幅な工数の削減につながりました。

時間の短縮と同時に大きな成果として挙げられたのが、フリーコメントの共有によるお客様からの声に対する気づきでした。お客様から寄せられた声を素早くキャッチし、改善点があればすぐに営業店に通知することが可能となったことにより、実際の改善までの時間が大幅に短縮されました。

加えて、フリーコメント欄に書き込まれたお客様からの声を収集・分析することにより、改善要求や苦情などネガティブな点ばかりではなく、ポジティブなコメントも当事者にすぐに伝わる環境が整いました。これにより、サービスや業務の改善に向けて迅速なリアクションを取ることが可能になるとともに、今まで埋もれてしまう傾向にあった「感謝の言葉」をはじめとするポジティブなフィードバックが、営業店や行員にもすぐに届くようになり、行員のモチベーション向上にも繋がっています。

vision

お客様の声が生きて  
地方銀行の実現に向けて



IT や統計の知識のない職員でも利用しやすく、目的に応じて多種多様なクアルトリクスのプラットフォームは、他部署や営業店からも強い関心を集めています。専門知識がなくても自由にレポートを作成・抽出でき、直観的に利用できる Customer XM のダッシュボードでは、様々な業務の担当者がそれぞれ自分の必要とするグラフや PDF、PPT などを生成し、すぐに利用することが可能です。この結果、社内会議や業務報告などにも最新のデータを取り入れることが容易になり、より正確で新鮮な情報を分析することが可能になりました。

これらの成果を受け、同行では紙で実施された過去 2 年分のアンケート データもデジタル化し、ダッシュボードで分析する計画です。リアルタイムにお客様の声を聴き、改善アクションにつなげるメリットを体感した肥後銀行では、今後もクアルトリクスのサーベイ利用範囲を拡大し、住宅ローンや投資信託などの購入などのタイミングでのお客様との関係構築など、活用の幅を広げていく方針です。

お客様の声



福島瑞生 氏  
肥後銀行経営企画部



Customer XM の導入後、本部だけでなく営業店からもお客様の声を拾うようなアンケートはできないかとの声が上がっており、弊行のお客様第一主義の考え方がより促進されたように感じます。



株式会社肥後銀行は、熊本県熊本市に本店を置く地方銀行です。2015 年、九州フィナンシャルグループを設立。「お客様第一主義に徹し、最適な金融サービスを提供します」「企業倫理を遵守し、豊かな地域社会の実現に積極的に貢献します」「創造性に富み、自由闊達で人間尊重の企業文化を確立します」の 3 つの企業理念を重視し、現場重視の業務運営をグループ一丸となって実践しています。同行は、2019 年度日本経営品質賞（大企業部門）を受賞しています。

業種 | 金融・銀行 地域 | アジア太平洋/日本 会社規模 | 中規模 ビジネスタイプ | B2C/B2B

クアルトリクス XM プラットフォームに関するお問い合わせ



クアルトリクス合同会社

<https://www.qualtrics.com/jp/customer-experience/>