

## システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 23 年度	学位名	修士(公共政策)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名 杉田 将彬
指導教員氏名 岡田 幸彦			
報告書題目  水戸信用金庫のサービスと組織に関する実証研究 (みとしん主要取引先におけるメインバンク別の満足度比較)			
報告書概要 <p>本研究は、みとしんが取引先のメインバンクとして選ばれている理由を明らかにすることを目的としている。中小企業と金融機関との関係について、これまでに先駆的な研究が行われてきた。しかし、それらは融資側である金融機関の視点からの研究が多く、借入側である中小企業の視点からの研究は数少ない。その中でもとりわけ、中小企業の金融機関に対する満足度調査の事例は少数であるため先行研究調査のみでは、みとしんから提示された「みとしんがなぜ、中小企業から取引先として選ばれているのか」という問いに答えることはできないことが分かった。そこで本研究では、みとしんが重要だと考える取引先 1,070 社を対象としたアンケート調査により、メインバンクの有無・メインバンク金融機関名・メインバンクを選んでいる理由・メインバンクの貸出サービスに対する満足度を調べた。この研究により、みとしん主要取引先がみとしんを取引先として選んでいる理由を明らかにする。</p> <p>先行研究からリレーションシップバンキングへの取組みが中小企業から求められているということが理論的・実証的に示されていることを確認した。また、現状把握では取引先アンケート調査から、みとしんがメインバンクに選ばれている理由として、リレーションシップバンキングに関わる項目があげられていることが分かった。そこで、ロジスティック回帰分析によるメインバンク別の満足度比較を行うこととした。モデル 1 では SERVQUAL の 5 属性を説明変数とし、モデル 2 では満足度項目から抽出した 6 因子を説明変数とした。</p> <p>その結果、リレーションシップバンキングへの取組みを高く評価している取引先ほど、みとしんをメインバンクに選んでいる可能性が高くなるということが分かった。これは本研究の仮説を支持する分析結果である。一方で、みとしんはリレーションシップバンキングの成果については高い評価を得ていないということが分かった。リレーションシップバンキングへの取組みが成果に結びついていないというみとしんの課題についても明らかにすることができた。本研究を通じて、ソフト情報の収集、みとしんの強みの解明、みとしんの弱みの解明、みとしんの施策に対する含意、というみとしんの競争優位の確立に資する成果を得ることができた。</p>			
審査日 平成 24 年 1 月 25 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 准教授	博士(経済学)	大久保 正勝
副査	筑波大学 准教授	博士(商学)	岡田 幸彦
副査	筑波大学 准教授	Ph.D. in Regional Science	太田 充