

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(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名 佐野 裕樹
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 (みとしんに対する期待と実際の満足度比較)			
報告書概要 <p>本研究の目的は取引先によるみとしんのサービスへの期待と実際の満足度の差と、ロイヤルティに影響を与えている要因を明らかにし、今後のサービス、ロイヤルティ向上のための基礎資料とすることである。そのためアンケート調査を実施した。分析対象はメインバンクをみとしんとする取引先 610 社のうち、調査票の使用項目の回答に欠損がない取引先とした。</p> <p>また、先行研究とみとしんへのインタビュー調査をもとに「みとしんと取引先の相互作用が高い程、顧客の評価は高まる」、「みとしんと取引先の相互作用が高い程、ロイヤルティは高まる」という仮説を設定した。満足度比較の分析にはウィルコクソンの順位和検定、仮説検証においては主因子法による因子分析、重回帰分析を行った。</p> <p>満足度比較の分析結果において、有意差が認められた項目は「みとしんは貴社の経営状況が悪化しても資金供給を止めることはない」等の 9 項目であった。その中でもこの項目が、期待と実際の満足度の平均値に一番大きな差がみられた項目であり、取引先が最も求めている項目であることが明らかになった。仮説検証の分析結果においては、「みとしんの貸出サービスに満足している」、「みとしんの貸出サービスを他者にもすすめたい」について相互作用、商品提供、経営姿勢、情報保有に有意差が認められた。相互作用、情報保有は取引先とみとしん職員との人的な接触の項目が多く含まれている因子であり、みとしん職員と取引先の人的な接触における満足度が高いため、これら 2 因子に有意差が認められ、総合満足度とロイヤルティに正の影響を与えたのではないかと考察される。しかし、信用金庫本来の強みである目利き因子と働きかけ因子に有意差は見られなかった。相互作用、情報保有には有意差が認められ、総合満足度、ロイヤルティに正の影響を与えていたことと合わせて考察するとみとしんはリレーションシップバンキングの機能強化への取り組みには成功しつつあるが、顧客が満足する成果としての目利き力、働きかけの向上には至っていないであろうと推測される。これらが今後のみとしんの課題となる。</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