

筑波大学大学院博士課程

システム情報工学研究科特定課題研究報告書

# 水戸信用金庫のサービスと組織 に関する実証研究

加藤 崇

佐野 裕樹

杉田 将彬

姜 ボラ

(経営・政策科学専攻)

指導教員 岡田 幸彦

2012年3月

筑波大学大学院博士課程

システム情報工学研究科特定課題研究報告書

# 水戸信用金庫のサービスと組織 に関する実証研究

201020578	加藤 崇	修士 (ビジネス)
201020585	佐野 裕樹	修士 (ビジネス)
200920599	杉田 将彬	修士 (公共政策)
201020606	姜 ボラ	修士 (ビジネス)

(経営・政策科学専攻)

指導教員 岡田 幸彦

2012年3月

## 報告書要旨

本研究は、みとしんの強みと弱みを明らかにすることを目的としている。第1部では取引先ニーズ調査を行い、第2部ではみとしん職員の意識調査を行った。

第1章では、取引先がみとしんをメインバンクに選ぶ要因を明らかにすることを目的としている。アンケート調査を実施し、みとしんの取引先で「メインバンクあり」と答えた964社を分析した。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明らかになり、これは本研究の仮説を支持する結果であった。

第2章では、取引先の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している要因を明らかにすることを目的としている。アンケート調査を実施し、メインバンクをみとしんとする取引先610社を分析した。期待と実際の満足度で9つの項目で有意差が認められた。また、相互作用、商品提供、情報保有がロイヤルティに正の影響を与えることが明らかになった。

第3章では、性別・勤続経験別に職務満足を検証し、みとしんの強みと弱みを明らかにすることを目的としている。アンケート調査を実施し、みとしん職員1,070人を対象に分析を行った。得られた成果として、勤続経験1~3年の男性職員の「職務満足比率」はみとしん職員の中で最も低く、「自己決定度」との間に有意な関係が認められた点を挙げる。また、みとしん職員の「体温・システム温」は勤続経験が高まるとともに低下する傾向があることが明らかになった。

第4章では、支店間比較によってみとしんの強み・弱みを明らかにすることを目的としている。アンケート調査を実施し、みとしん職員1,070人を対象に分析を行った。

1) 合併前のみとしん営業エリアと、合併後の営業エリアにおいて、支店間のシステム温・体温に差異がみられる。2) 適温の支店と水風呂の支店では、職員意識に差異が見られる。3) みとしん職員の見通し指数が高いほど満足比率は高く、退出願望比率は低下することが明らかになった。

## Abstract

The purposes of this research are to identify the strengths and weaknesses of “MITOSHIN”- a community-based shinkin bank, in the first section of this research will investigate the needs of business partners and the second section, the consciousness survey of staffs will be done.

In this research, we will give a proposal according to the analyze of situation of “MITOSHIN”

In order to clarify the reason why “MITOSHIN” is chosen as a business partner of main bank by clients, the chapter1 analyzes a questionnaire by 964 business partners who are business partners of main bank “MITOSHIN”. As a result, we found that the higher valuation of relationship banking is, the higher a possibility of choosing “MITOSHIN” as the main bank is. This resulted can support the hypothesis of this research.

The purpose of chapter2 is to investigate the difference of expectation and actually satisfaction, factors which influence the loyalty services on business partners of “MITOSHIN” is the purpose as well. It analyzes a questionnaire by 610 business partners who are business partners of main bank “MITOSHIN”. As a result, significance of mean differences was found out according to nine items of expectation and actually satisfaction. And it clarifies that interaction, goods supply, and information possession has a positive influence on a loyalty.

In chapter3, it verified a relationship with job satisfaction in a viewpoint of gender and that in years of professional experience, which clarified strengths and weaknesses of “MITOSHIN” It indicated analysis and considerations of staffs’ consciousness by the questionnaire which is about 1,070 staffs of “MITOSHIN”. As a result, job satisfaction of the male staffs those have 1~3 years of professional experience are the minimum among the all staffs, and it is also found that there is a high relationship between job satisfaction and “The degree of self-determination”. And the higher years of professional experience is, body temperature and system temperature of “MITOSHIN” staffs tends to decrease are also found in this chapter.

The purpose of chapter4 is to clarify strengths and weaknesses of “MITOSHIN” by the comparison of each branch office. 1) The result of the questionnaire to 1,070 staffs of “MITOSHIN” differed a pre and later of merge “MITOSHIN” area in each branch office by system temperature and body temperature. 2) Finding the difference from the staffs’ consciousness in “optimal temperature” branch office and “cold bath” branch office 3) the higher the “perspective index” of staffs is, the higher satisfaction becomes, and lower resignation becomes.

## 目次

序章 .....	1
1. 背景.....	2
2. 目的.....	2
3. 本章の構成.....	3
4. アンケート内容.....	4
5. アンケート項目.....	6
6. 本論文における調査概要(アンケート調査).....	20
7. 本調査と各章の関係.....	21
第1部 取引先ニーズの調査研究.....	22
第1章 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.....	22
1.1.はじめに.....	24
1.1.1. 研究背景.....	24
1.1.2. 研究目的.....	24
1.1.3. 論文構成.....	25
1.2. 研究方法.....	25
1.2.1. 先行研究.....	25
1.2.2. 現状把握.....	26
1.2.3. 仮説設定.....	28
1.2.4. 分析方法.....	28
1.3. 研究結果：モデル1.....	29
1.3.1. 結果.....	29
1.3.2. 考察.....	30
1.4. 研究結果：モデル2.....	31
1.4.1. 結果.....	31
1.4.2. 考察.....	34
1.5. おわりに.....	35
1.5.1. 結論.....	35
1.5.2. 得られた成果.....	36
1.5.3. 今後の課題.....	37
参考文献.....	38
第2章 みとしんに対する期待と実際の満足度比較.....	39
2.1. はじめに.....	41
2.1.1. 研究背景.....	41
2.1.2. 研究目的.....	41
2.1.3. 本章の構成.....	41
2.2. 研究方法.....	41

2.2.1.	分析対象 .....	41
2.2.2.	現状把握 .....	42
2.2.3.	仮説設定の先行研究 .....	42
2.2.4.	分析方法 .....	43
2.2.5.	満足度比較の分析方法 .....	43
2.2.6.	仮説検証の分析方法 .....	44
2.3.	分析結果 .....	44
2.3.1.	満足度比較の分析結果 .....	44
2.3.2.	仮説検証の分析結果 .....	45
2.4.	考察 .....	48
2.4.1.	現状把握についての考察 .....	48
2.4.2.	満足度比較についての考察 .....	49
2.4.3.	仮説検証についての考察 .....	49
2.5.	おわりに .....	51
2.5.1.	結論 .....	51
2.5.2.	成果 .....	52
2.5.3.	課題 .....	52
	参考文献 .....	53
第2部	職員意識の調査研究 .....	54
第3章	性別・勤続経験比較 .....	54
3.1.	はじめに .....	56
3.1.1.	研究背景 .....	56
3.1.2.	研究目的 .....	57
3.1.3.	論文構成 .....	57
3.2.	研究方法 .....	57
3.2.1.	仮説設定 .....	57
3.2.2.	仮説検証のため使用したアンケート項目 .....	57
3.3.	分析結果 .....	58
3.3.1.	分析方法 .....	58
3.4.	仮説の検証と考察 .....	58
3.4.1.	アンケートの結果 .....	58
3.4.2.	仮説1の検証と考察 .....	60
3.4.3.	仮説2の検証と考察 .....	62
3.4.4.	勤続経験1～3年の男性職員に関する考察 .....	66
3.5.	おわりに .....	68
3.5.1.	本研究の結論 .....	68
3.5.2.	得られた成果 .....	68
3.5.3.	今後の課題 .....	68

参考文献.....	70
第4章 支店間比較.....	71
4.1. はじめに.....	73
4.1.1. 研究背景と目的.....	73
4.1.2. 報告書構成.....	73
4.2. 研究方法.....	73
4.3. 仮説の構築.....	74
4.3.1. 合併前と合併後.....	74
4.3.2. 適温と水風呂.....	74
4.3.3. 満足比率・退出願望比率と見通し指数.....	75
4.4. 分析結果.....	75
4.4.1. 仮説1の検証.....	75
4.4.2. 仮説2の検証.....	76
4.4.3. 仮説3の検証.....	78
4.5. 考察.....	81
4.5.1. 仮説1の考察.....	81
4.5.2. 仮説2の考察.....	83
4.5.3. 仮説3の考察.....	85
4.6. おわりに.....	85
4.6.1. 結論.....	85
4.6.2. 成果.....	86
4.6.3. 今後の課題.....	86
参考文献.....	87
終章.....	88
1. 研究成果.....	89
2. 得られた知見・実践上の意義.....	90
3. 今後の課題.....	91
謝辞.....	93
付録.....	94

## 図目次

図 1	論文の全体像	3
図 2	アンケート調査と各章の関係	21
図 1-1	メインバンク金融機関名(問 1.3)	27
図 1-2	メインバンク選定理由：取引先調査(問 1.4)	27
図 1-3	レーダーチャート：SERVQUAL の 5 属性の尺度得点	30
図 1-4	レーダーチャート：6 因子の尺度得点	34
図 3-1	性別・勤続経験ごとの体温・システム温の平均による散布図	60
図 3-2	職員全体の Q2-4 の結果	61
図 3-3	職員全体の Q2-5 の結果	61
図 3-4	職員全体の Q3-1 の結果	61
図 3-5	職員全体の Q3-3 の結果	61
図 3-6	職員全体の Q2-11 の結果	63
図 3-7	女性職員の自己決定度と満足比率の関係(N=320)	63
図 3-8	男性職員の自己決定度と満足比率の関係(N=750)	63
図 3-9	勤続経験 1～3 年の職員の自己決定度と満足比率の関係	64
図 3-10	勤続経験 4～9 年の職員の自己決定度と満足比率の関係	64
図 3-11	勤続経験 10～19 年の職員の自己決定度と満足比率の関係	65
図 3-12	勤続経験 20～29 年の職員の自己決定度と満足比率の関係	65
図 3-13	勤続経験 30 年以上の職員の自己決定度と満足比率の関係	65
図 3-14	1～3 年の男性職員の自己決定度	66
図 3-15	職員全体の Q2-7 の結果	67
図 3-16	職員全体の Q2-9 の結果	67
図 4-1	湯かげん図	74
図 4-2	みとしん合併前、合併後	75
図 4-3	みとしん散布図	76
図 4-4	見通し指数と満足比率	80
図 4-5	見通し指数と退職願望比率	81



## 表目次

表 1	水戸信用金庫の概要	2
表 2	SERVQUAL 質問票	4
表 1-1	モデル 1 の記述統計	29
表 1-2	モデル 1 の分析結果	30
表 1-3	因子分析の最終的な結果(主因子法・プロマックス回転)	32
表 1-4	モデル 2 の記述統計	33
表 1-5	モデル 2 の分析結果	33
表 2-1	期待と実際の満足度の平均	42
表 2-2	ウィルコクソンの順位和検定結果	44
表 2-3	因子分析結果	46
表 2-4	「みとしんの貸出サービスに満足している」の記述統計	47
表 2-5	「みとしんの貸出サービスを他者にすすめたい」の記述統計	47
表 2-6	重回帰分析結果	48
表 2-7	商品提供因子	50
表 3-1	性別ごとの統計量	59
表 3-2	性別・勤続経年ごとの統計量	59
表 4-1	湯かげん率	76
表 4-2	支店 ID	76
表 4-3	比率の差の検定	77
表 4-4	満足比率	78
表 4-5	退出願望比率	78
表 4-6	支店別満足比率	79
表 4-7	支店別退職願望比率	79
表 4-8	見通し指数と満足比率	80
表 4-9	見通し指数と退職願望比率	81
表 4-10	ぬるま湯比率	82