

EXPARO お客様アンケート 実施結果のご報告

平成 26 年 2 月 3 日

平成 25 年下半期に実施いたしましたアンケートに関して、大変貴重なご意見を賜り誠に有難うございました。皆様から頂戴したご意見を真摯に受け止め、お客さま満足度の向上とお客さまニーズに適合した海外送金サービスの拡充を目指し、今後の営業活動に反映させていきたいと考えております。アンケート集計結果と主要なご意見をご報告させていただきます。

1. 調査概要

対象者	ホームページをご覧いただいているお客さまを対象に言語別毎 100 サンプル、合計 200 回答の回収を目標に実施しました。
調査期間	2013/8/23～2013/11/30
調査方法	ホームページアンケートフォームから回答の送信
回答者数	110 名
調査内容	<p>今回のアンケートでは、一般的な海外送金サービスアンケートとして海外送金サービスの利用状況、エクスパロ送金サービスに関する満足度、および EXPARO サービスについてのご意見をお伺いしました。</p> <p>(1)海外送金サービスの利用状況（全 4 問）</p> <ul style="list-style-type: none">・ EXPARO 利用回数・ 利用サービス区分・ EXPARO 選んだ理由・ エクスパロ以外の送金サービスの利用状況 <p>(2)当エクスパロ送金サービスの満足度（全 5 問）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 全体的な満足度・ その理由・ 今後の利用について・ 重要視している点・ 意見と感想 <p>(3) EXPARO サービスについてのご意見ご要望</p>

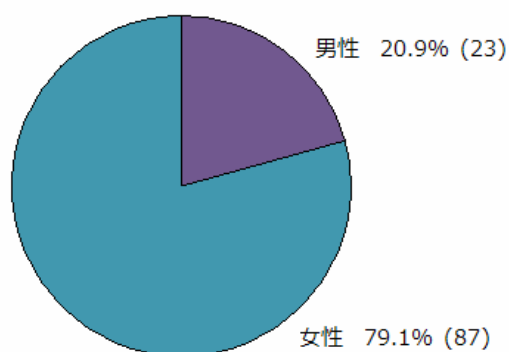
<調査結果>

<調査結果の見方>

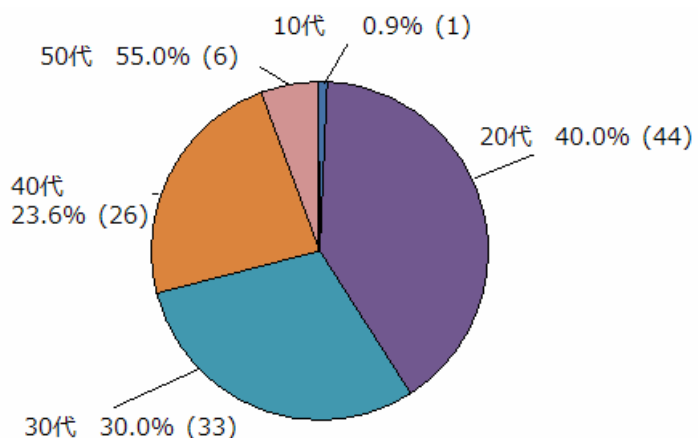
1. 比率はすべて、各設問の無回答及び該当しない回答を除いた有効回答者数に対するパーセントで表しています。したがって、複数回答が可能な設問の場合、選択肢のパーセントの合計は100%を超えます。
2. 比率は、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。そのため、パーセントの合計が100%にならない場合があります。

●回答者情報

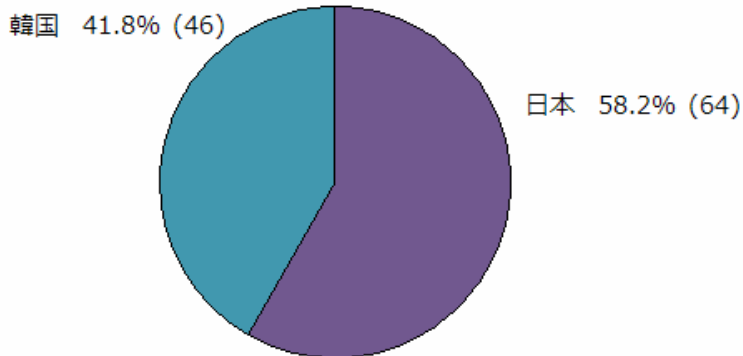
【性別】



【年代】



【国籍】



Q.EXPAROの韓国送金をこれまでに何回ご利用いただきましたか。(単回答)

		件数	割合
1	20回以上	1	0.9%
2	10回以上20回未満	8	7.3%
3	3回以上10回未満	22	20.0%
4	2回	21	19.1%
5	1回	48	43.6%

Q.EXPAROのどのサービスをご利用になりましたか。(複数回答)

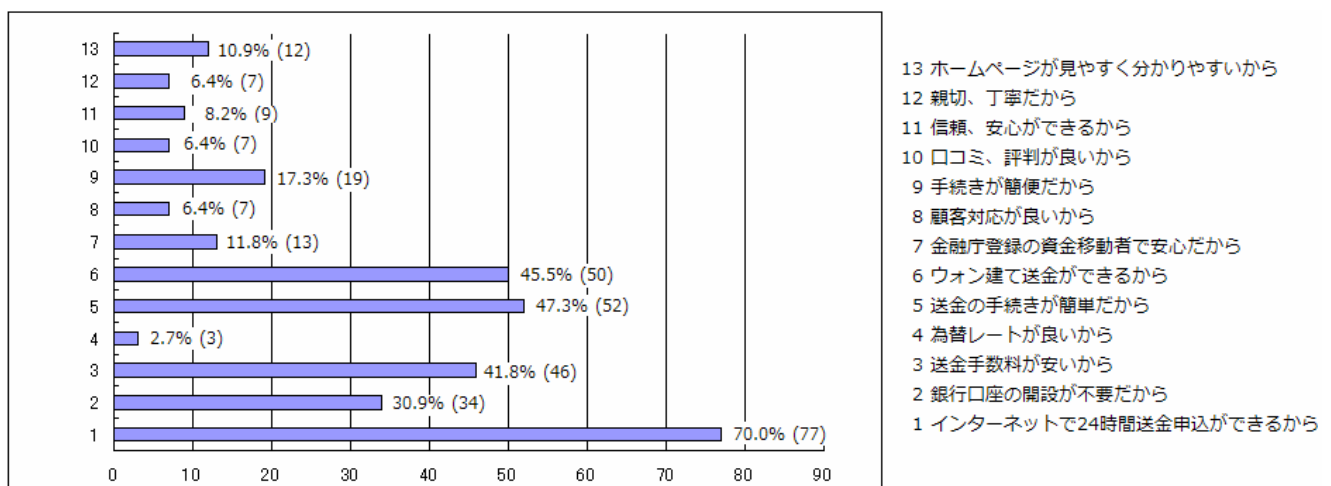
		件数	割合
1	ウォン確定送金サービス(会員)	78	70.9%
2	ウォン確定送金サービス(非会員)	16	14.5%
3	円指定送金サービス(会員)	31	28.2%
4	円指定送金サービス(非会員)	6	5.5%

Q.数ある海外送金サービスの中からEXPAROを選んだ理由はなんですか。(複数回答)

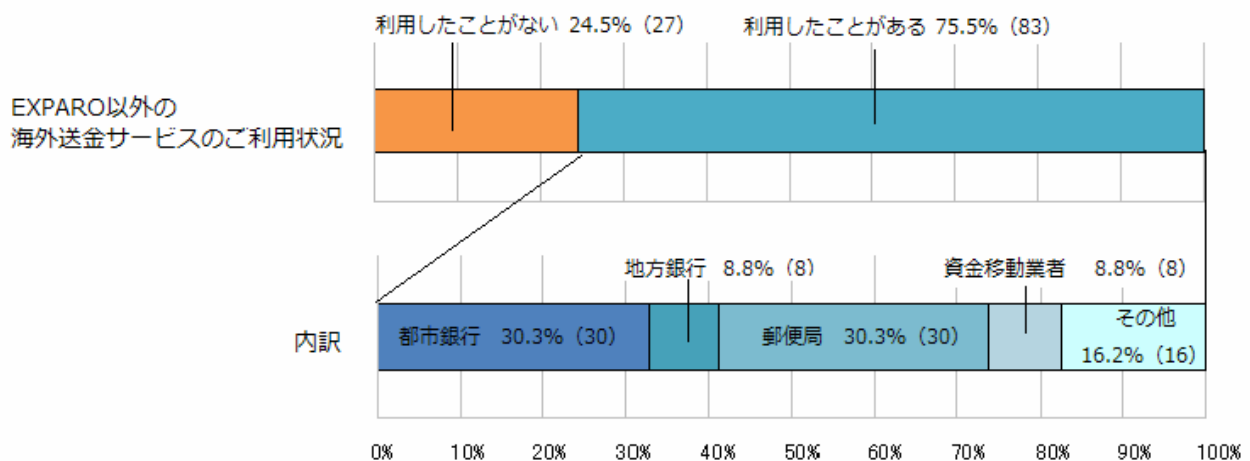
		件数	割合
1	インターネットで24時間送金申込ができるから	77	70.0%
2	銀行口座の開設が不要だから	34	30.9%
3	送金手数料が安いから	46	41.8%
4	為替レートが良いから	3	2.7%

5	送金の手続きが簡単だから	52	47.3%
6	ウォン建て送金ができるから	50	45.5%
7	金融庁登録の資金移動者で安心だから	13	11.8%
8	顧客対応が良いから	7	6.4%
9	手続きが簡便だから	19	17.3%
10	口コミ、評判が良いから	7	6.4%
11	信頼、安心ができるから	9	8.2%
12	親切、丁寧だから	7	6.4%
13	ホームページが見やすく分かりやすいから	12	10.9%

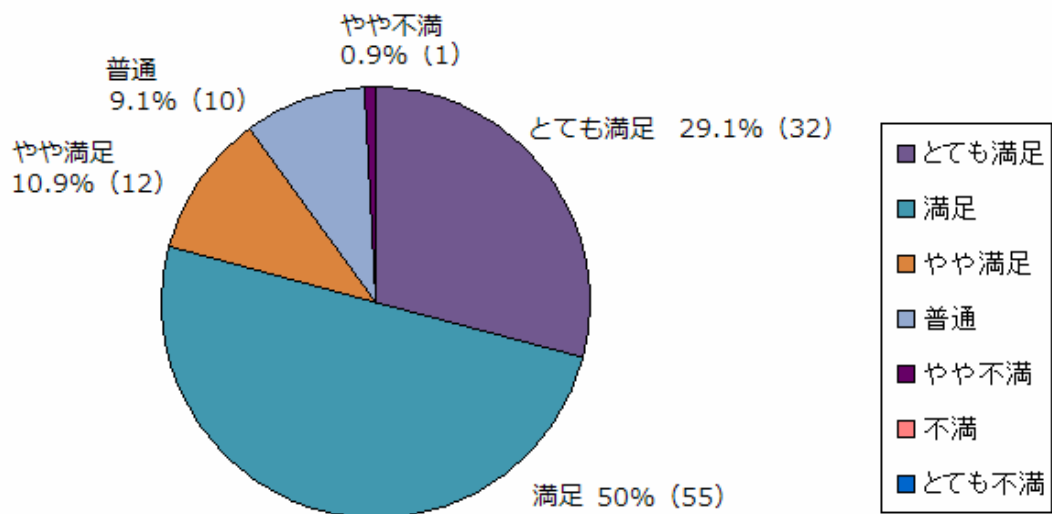
全体=110



Q.EXPARO 以外の海外送金サービスをご利用になったことがありますか。(単回答/複数回答)

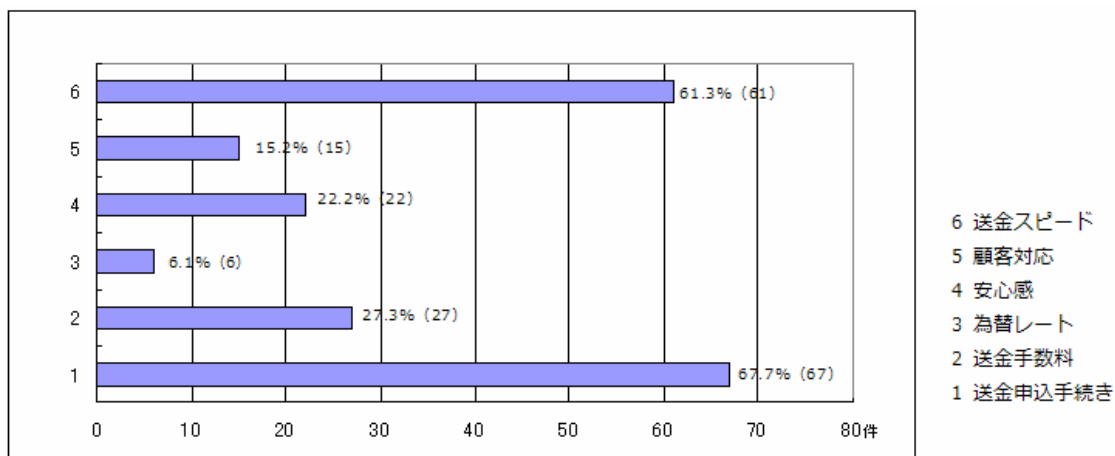


Q.EXPARO のサービスに対する全体的な満足度はどの程度でしょうか。(単回答)



Q.EXPARO のサービスに対する満足度について「とても満足」、「満足」、「やや満足」と思われた点は何ですか。(単回答、回答対象者：99名/110名)

		全体	件数	割合
1	送金申込手続き	99	67	67.7%
2	送金手数料	99	27	27.3%
3	為替レート	99	6	6.1%
4	安心感	99	22	22.2%
5	顧客対応	99	15	15.2%
6	送金スピード	99	61	61.6%

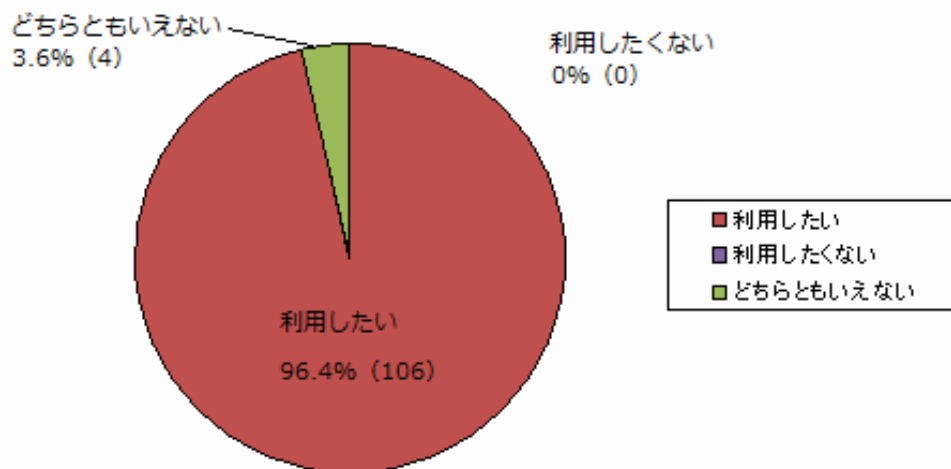


Q.EXPARO のサービスに対する満足度について「とても不満」、「不満」、「やや不満」と思われた点は何ですか。(単回答、回答対象者：1名/110名)

		全体	件数	割合
1	送金申込手続き	1	0	0%
2	送金手数料	1	1	100%
3	為替レート	1	0	0%
4	安心感	1	0	0%
5	顧客対応	1	0	0%
6	送金スピード	1	0	0%

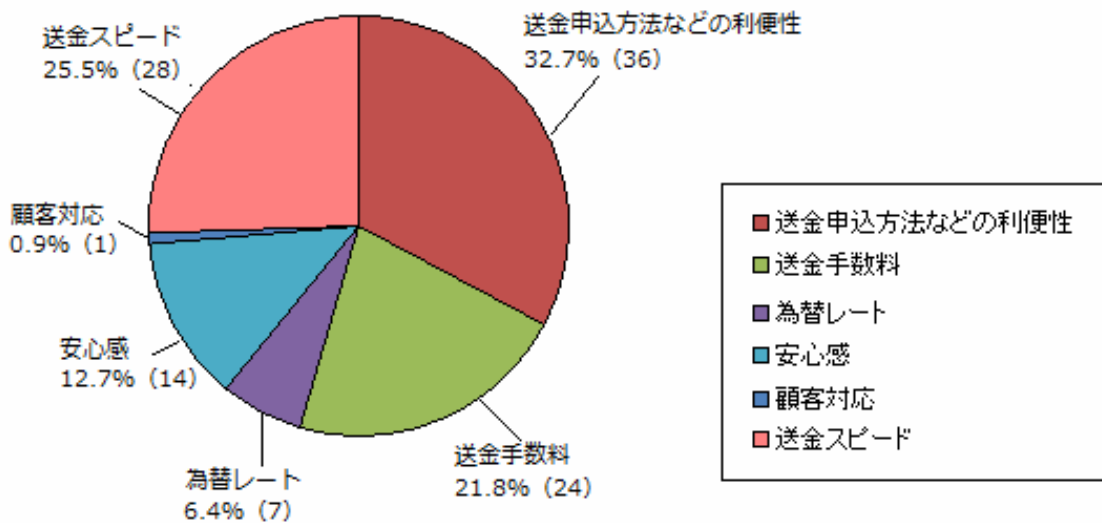
Q.今後、機会があれば EXPARO をご利用したいと思いますか。(単回答)

		件数	割合
1	利用したい	106	96.4%
2	利用したくない	0	0%
3	どちらともいえない	4	3.60%



Q.海外送金サービスにおいて最も重要視している点は何ですか。(単回答)

		件数	割合
1	送金申込方法などの利便性	36	32.7%
2	送金手数料	24	21.8%
3	為替レート	7	6.4%
4	安心感	14	12.7%
5	顧客対応	1	0.9%
6	送金スピード	28	25.5%



Q. その他、EXPARO のサービスについて、ご意見ご感想をご記入ください。
 (ご意見ご感想を一部ご紹介します。)

【ご感想】

20代 男性(非会員様)


急に韓国への宿泊が決まり、韓国の銀行口座へ出来るだけ早くお金を振り込まなければいけなくなったのですが、これまで海外への送金をしたことがなく困っていたときにネットで色々調べていたときに EXPARO を見つけました。EXPARO を利用するに当たって、直接電話で色々と尋ねたのですが、とても丁寧にわかりやすく教えていただいて大変助かりました。また、12 時過ぎから手続きを始めたのですが、すぐ本人確認書類の送付や支払いを済ませると 14 時には送金処理まで完了し、まさか当日中にそこまで辿り着けると思っていなかったので驚きました。本当にありがとうございました。

30代 男性(会員様)

送金スピードも速いしクーポンなどがありまして送金手数料も安いと思います。

40代女性(非会員様)

銀行以外にこのような海外送金ができるとは思っていませんでした。
 送金手数料も安くてたすかります。

 20代 女性(会員様)

円指定送金とウォン確定送金の二つの送金方式になったのはすごく良いと思いました。

 30代 女性(会員様)

対応も送金スピードも速く満足しています。

 20代 女性(会員様)

ウォン建てで送金出来るというのが、とても魅力でした。
これからもよろしくお願いします。

 20代 女性(会員様)

送金に関してわからないことがあって電話したらとても丁寧に対応してくれました。それで今後も韓国に送金するときはこちらを利用しようと思いました。

 20代 女性(会員様)

インターネットから 24 時間申込みでき、とても迅速な対応でまた利用したいと思えました。今回またお世話になる予定です。宜しくお願い致します。

 20代 女性(会員様)


手続きが簡単で素早く送金できるのでとても重宝しています。

 30代 女性(会員様)


今回で二回目ですが、送金のスピードが速いのがとても良いです。

 40代 女性(会員様)

初回利用時は不安でしたが、送金の早さに驚きました。
金融機関窓口の不慣れな対応に苦慮した経験もあり大変ありがたく思っています。

 30代 女性(会員様)


正確に送金して頂けるので安心してお願い出来ます！
今後もよろしくお願いいたします。

 40代 女性(会員様)


思った以上に手続きが迅速なので助かります。

 20代 女性(会員様)

留学の下宿費を送金するためにこちらで送金サービスを利用させていただきました。こちらを知る前に郵便局での送金をしたのですが、時間も手間もかかり、またウォン建てでもできずとても不便でした。
しかし、こちらは即日韓国での入金ができるのでとても便利で、また手数料も郵便局と変わらず、金融庁登録されているということで安心できました。
また、韓国へ行く機会があり入金しなければならいので、その時も是非利用させていただきたいと思います。その時はまたよろしくお願いいたします。

 30代 女性(会員様)


地方に住んでいるので非常に助かっています。

 20代 女性(会員様)


とても便利でウォン建てで送れていいです。

 20代 女性(会員様)


時間まで配慮してくれるサービスはありがたい。

 30代 女性(会員様)


韓国国内でも外国人の振込は難しいのでとても便利です。

 30代 女性(会員様)


カード払いができず困っていたので助かりました。

 50代 女性(会員様)


電話で丁寧に説明していただき、信頼感がありました。

 30 대 여성 (회원님)


이전에 홈페이지 갱신에 관하여 건의 드렸을 때, 바로 답변해 주시고, 홈페이지도 바로 갱신해 주셔서 감사했습니다.
우체국 에러시에도 바로 연락주셔서 빠른 처리가 가능했습니다. 앞으로도 안심하고 계속 이용하고 싶다고 생각하고 있습니다.

 30 대 여성 (회원님)


불만없이 편리하게 이용중입니다

 20 대 여성 (회원님)


지난번 송금으로 궁금한점들을 메일로 연락드렸는데 친절하게 답장해주셔서 감사했습니다.

 20 대 여성 (회원님)


앞으로도 지금처럼 좋은 서비스 부탁드립니다

 40 대 여성 (회원님)


신속하게 보낼수 있다는점이 편리한것 같습니다.

 20 대 여성 (회원님)


빠른 송금 좋습니다.

 20 대 여성 (비회원님)


사용자의 편의를 중심으로 설계된 편리한 서비스라고 생각하며 앞으로 송금을 해야할 때는 종종 이용하고자 함.

 30 대 여성 (회원님)


시간이 적게 걸리고 인터넷으로 바로 송금할 수 있어서 편리하다.
송금 수수료 이외에 다른 요금이 들지 않아서 좋다.

 20 대 여성 (회원님)


좋은 서비스 항상 감사합니다. ^^

 20代 남성 (회원님)

송금속도가 빠르고 이용하기 쉬워서 안심하고 사용하고있습니다

 20代 남성 (비회원님)

빠르고 간단하고 원화 입금 대응이 마음에 들었습니다

 10代 남성 (비회원님)

일본에서 한국 은행으로 송금을 할때는 절차가 까다로운데 여기는 그런것이 없어서 다행이라고 생각합니다

【ご意見】

 20代 女性(会員様)

手数料のクーポンイベントをもっとやって欲しい。

 30代 女性(会員様)

便利なので20回以上利用していますが送金手数料の割引クーポンなどの提供が一切ないので(CM でやっていたクーポンしか使ったことがないです)定期的に顧客に向けて発行してくれるとうれしいな~と思います。

 30代 男性(会員様)

キャンペーン等の告知がメールで受信できないか

 30代 女性(会員様)

友人からの紹介で利用するようになりました。便利なので広く知られればいいとおもいますがネットにうとい親世代には敷居が高いようです。

 50代 男性(会員様)


円建て送金の場合の振込人名の入力文字数を増やして欲しい

 20代 女性(会員様)

営業日を増やして欲しい。

 50代 男性(会員様)


手軽で良いです。資金入金先が JNB だけでなく多様であればなお良い。

 40代 男性(会員様)

定期的な会員向けメールの配信サービスがあると嬉しいです。

 30代 女性(会員様)

手数料がもっと安かったらもっと利用したいのです。

 40代 女性(非会員様)


送金回数によって割引などを実施して欲しい。

 40代 女性(会員様)


もう少し為替レートが高いとたくさん利用します。

 40代 男性(会員様)

サービスについては満足しています。欲を言えば、キャンペーン&プレゼントなどがもっとあると嬉しいです。

 30代 男性(会員様)


送金額が大きくなると、高いと感じるのでレートがもうすこしよければ文句なしです

 30代 男性(非会員様)


Hope trustful company

 20代 男性 (회원님)


수수료가 좀 더 저렴했으면..

 20代 여성(非회원님)

잘 이용하고 있습니다. 회원에게는 환율수수료가 조금 더 인하되면 좋을 것 같습니다.

 30 대 여성(비회원님)

입금은행이 다양했으면 좋겠다.

 30 대 여성(비회원님)

일본 대응보다 빨라서 이용하고 있습니다.

당일 송금까지 가능한 점이 매우 좋다고 생각합니다.

환율이 별로 좋지는 않지만 수수료도 일반 은행에 비해 싸기 때문에 그나마 다행이고요.

아무래도 은행보다 불안하게 느끼는 사람도 있을거 같으니 그 점을 더 어필하는게 좋을듯 합니다.