

# 西日本インカレ（合同研究会）2016 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学・学部・所属ゼミナール名（フリガナ）		
フリガナ）フクオカダイガク	フリガナ）ショウガクブ	フリガナ）ダザイゼミナール
福岡大学	商学部	太宰ゼミナール

※大会申込書時に記入したチーム名から変更することはできません。

※パワーポイント内に動画をを使用している場合は「有・無」を記入してください。

チーム名（フリガナ）	代表者名（フリガナ）	チーム人数 （代表者含む）	パワーポイント内の 動画使用（有・無）
フリガナ）エスエヌエスハン	フリガナ）カキモト タクヤ	5	無
SNS 班	柿本 拓也		

## 研究テーマ（発表タイトル）

銀行マーケティング ～学生へのアプローチ～

※必ず「企画シート作成上の注意」を確認してから、ご記入をお願いいたします。

### 1. 研究概要（目的・狙いなど）

現在、地方銀行は若年層の顧客獲得が年々少なくなっている状況にある。その中で九州を代表する地方銀行の1つである西日本シティ銀行（以下 NCB）から「学生による口座開設の増加」という課題を頂き、2015年10月より共同研究を開始した。この課題を解決するため、第一に銀行自体の認知拡大が必要であると考え、その上で学生へのアプローチ方法として SNS の中でも Twitter に着目した。銀行が Twitter アカウントを運営する際は、炎上などのリスクの考慮や、学生が銀行に持っている「お堅い」といったマイナスイメージの打破という課題がある。そのような懸念がある中、本研究では、実際に NCB の学生向け Twitter アカウントを作成し、どのような運営方法が学生に良いアプローチができるのかを課題として取り組んだ。

### 2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

	フォロワー数	ツイート数
都市銀行		
三菱東京UFJ銀行	25175	151
りそな銀行	14366	275
みずほ銀行	176	107
地方銀行		
スルガ銀行	3763	3987
西日本シティ銀行	803	275
大分銀行	117	185

金融業界において、大学生や新社会人の時に開く口座は、人生で自発的に開設した最初の銀行口座であるため、その後も利用し続ける可能性が高いといわれており、銀行は学生を未来の顧客として位置付けている。しかし私たちが学生を対象に行った調査（n=320）では保護者が開設した口座をメインバンクとして利用し続けている場合も約3割程と多く、また自分が利用している銀行であっても、サービスや商品の違いを知る機会が少なく、銀行が差別化している点を認識できていないことが挙げられる。一方、最近の学生は外部情報を得るメディア媒体としてスマートフォンを用いており、SNS の中でも Twitter を利用し

ている。我々の調査でも約94%の学生が Twitter を利用している。しかしながら Twitter アカウントを持つ銀行は69行中10行と少なく、運営や情報提供も上手く行われていない現状にある。（左上表参照：2016年7月時点）

### 3. 研究テーマの課題

どのようなアカウントが学生の人気を集め、よりフォローや閲覧がなされるのかを課題とした。銀行だからといって堅すぎず、炎上というリスクを避けながら学生が気軽に利用しやすいアカウントにするための様々なアプローチ方法を考案し、NCB に対して提案を行った。

### 4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）



私たちが提案する運用方法として NCB の公式キャラクターであるワンクがつぶやくなどゆるさを交えたアカウント作りやキャンペーンによるフォロワーの獲得と認知拡大の強化を提案した。またアンケート結果から、学生が好む Twitter アカウントは約 3 割が「日常の役立つ情報」約 2 割が「ファッション関連」だと判明した。したがって主な投稿内容はこの 2 つに焦点を当てることが得策である。「ファッション関連」においては、NCB の商品であるオールインワンカードと提携がある福岡の大型ファッションビルのお得情報のツイートを行う。（左上ツイート例画像参照）そして、「日常の役

立つ情報」においては、企業に直接発信して欲しい情報をヒアリング調査した結果多くの声があった、インターンシップや時事問題、新入社員の仕事内容など就活情報のツイートを行う。（左上（右）ツイート例画像参照）

### 5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

Twitter アカウントを試験的に作成することを中心に、以下の取り組みを実施した。

#### アンケートの実施

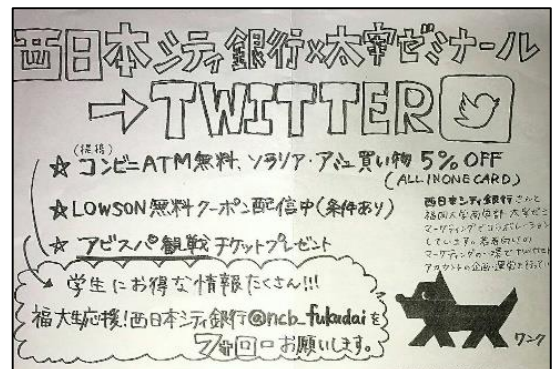
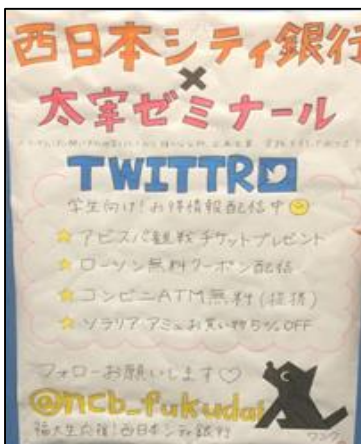
福岡の大学生 320 人を対象に SNS の実態についてアンケートを実施。大学生がどの SNS を用いて、どのような情報を得ているかを調査するアンケートを集計し分析を行った。SNS の中では、Twitter が約 4 割、LINE が約 5 割という結果になった。LINE の使い方としては最近の学生があまり使わなくなったメールに替わるコミュニケーションツールであるため、今回は Twitter に着目した。またそのような認識の違いを示すため、NCB 行員の方 100 人に類似したアンケートを行った。

#### Twitter アカウントの認知拡大活動

- ・学外活動として福岡大学生が利用する地下鉄七隈線福大駅前のホームや NCB 七隈支店で Twitter アカウントを紹介する広告やポスターの掲載を行った。（左下画像参照）
- ・フォロー & リツイートで福岡のプロサッカーチームの観戦チケットが当たるキャンペーンを実施した。（中央下画像参照）
- ・学内活動では Twitter アカウントを紹介するため、ポスター掲載や他ゼミを訪問し、フライヤーを配った。（右下画像参照）

#### Twitter 運用方法の提案

2016 年 8 月、NCB 福岡支店にて、学生に良いアプローチができる Twitter アカウントの運用方法についてプレゼンテーションを行った。



## 6. 結果や今後の取り組み

### 認知拡大活動の成果

- ・Twitter アカウントの紹介によりフォロワー数が約 100 人増加、NCB の商品やサービスの認知拡大にも繋がった。更なる認知拡大のため、学内での広報活動の強化を行う。
- ・実際にポスターを見て NCB 口座を作成する学生もいた。
- ・フォロー & リツイートキャンペーンにおいては、27,610 件のインプレッション（imp：ツイートが表示された回数）を獲得した。これを金額換算（約 1imp/¥）した場合、27,610 円の広告効果があったと言える。今後このように、リツイートによって多くのユーザーに表示されるようなツイートの継続を行い、より多くの広告効果を得るよう努める。

### 運用方法の提案の採用

私たちが 8 月のプレゼンで提案した Twitter アカウントの運用方法が採用されることとなった。まずは就活情報など日常の役立つ情報を中心としたツイート内容で 2017 年度から本格始動する。

## 7. 参考文献

- ・日経 BP 記事検索サービス (<http://bizboard.nikkeibp.co.jp.ezproxy.lib.fukuoka-u.ac.jp/academic/>)  
最終アクセス 2016 年 11 月 3 日
- ・TesTeeLab!【若年層銀行事情調査】 (<https://lab.testee.co/bank-choice>) 最終アクセス日 2016 年 7 月 30 日
- ・Google フォーム (<https://www.google.com/intl/ja/forms/about/>) 最終アクセス日 2016 年 11 月 4 日
- ・Twitter アナリティクス (<https://analytics.twitter.com/about>) 最終アクセス日 2016 年 8 月 5 日
- ・ソラリアプラザ公式ツイッターアカウント ([https://twitter.com/Solaria\\_Plaza?s=06](https://twitter.com/Solaria_Plaza?s=06))  
最終アクセス日 2016 年 11 月 6 日
- ・各銀行 HP（地方銀行 64 行、都市銀行 5 行）
- ・各銀行の Twitter アカウント（地方銀行 6 行、都市銀行 5 行）

## 西日本インカレ事務局への連絡事項

### <企画シート作成上の注意>

- ※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。
- ※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1~7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。
- ※本企画シートは、西日本インカレ事務局への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、3 ページ以内に収めてください。事務局から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、3 ページ目までを渡します。
- ※企画内容は、未発表の（過去に他誌・HP などに発表されていない）ものに限り、ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。
- ※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、版権の使用許諾を得てください。日経 BP 社・日経 BP マーケティング社は一切の責任を負いません。
- ※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。
- ※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。
- ※その他、注意点については「企画シート・パワーポイントの作成および提出について」をご参照ください。