農協における信用事業アンケート調査の実施状況

はじめに

農協信用事業動向調査（以下「動向調査」）は，全国の資金観測農協の協力を得て，年２回実施しているアンケート調査である。(注)

今回の調査では，農協が合併等により大規模化するにつれ，組合員等の意向を把握する手法としてアンケート調査を取り入れるようになっているのではないかという問題意識に基づき，農協における信用事業に関するアンケート調査の実施状況を調べた。

（注）平成17年度第２回調査の概要については，本誌別稿（小針論文）を参照されたい。

１　農協におけるアンケート調査実施状況

2003年４月以降にアンケート調査を実施したかどうかについては，この質問に回答した354組合のうち50組合（14.1%）が「実施した」を選択した。規模が非常に小さい農協ではほとんど調査を実施していなかったが，当初想定したように，大規模な農協になればなるほど調査を実施しているという傾向はみられなかった。

また，調査を実施した50組合に実施回数を質問したところ，「１回」という回答が84.0%を占め，平均実施回数は1.3回であった。このことからは，信用事業に関するアンケート調査を実施している農協は少なく，また実施している農協でも頻度はそれほど高くないことが分かった。

２　一番最近実施した調査の内容

以下は，アンケート調査を実施したと回答した50組合において，一番最近実施した調査の内容について質問した結果である。

直近の調査を信用事業単独で行ったと回答したのは24.0%で，残りは信用事業以外の事業に関する調査も含めて行ったものであった。調査の対象は，「正組合員（個人）のみ」が42.0%と最も多く，「正・准組合員（個人）」30.0%，「正・准組合員（個人），員外個人」16.0%，「員外個人のみ」10.0%，「正・准組合員（個人），員外個人，団体」2.0%であった。正組合員を調査の対象としないケースは10%であった。

次に調査の規模についてみてみると，調査票の平均配布先数は3,381と比較的規模が大きい。しかし，配布先数の最少は20，最大は15,000超と農協によって大きな差があった。組合員数が多い農協の方が，少ない農協よりも配布先数は多い傾向がある。有効回答率は平均66.0%であった。

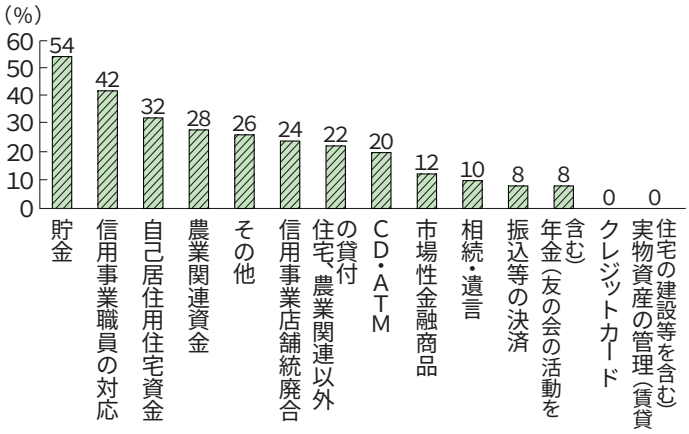
信用事業に関する質問を設けた目的は（複数の回答を選択可能），「信用事業全般に対する今後のニーズ・要望の把握」（64.0%）と「顧客満足度の把握」（60.0%）の選択割合が高く，「事業計画策定のため」（38.0%），「特定の経営課題に対する意見の集約」（34.0%）が続いた。「新規顧客の開拓」は14.0%と選択割合はそれほど高くなかったが，員外のみを対象に調査を行った５農協

のうち３農協はこの項目を選択した。「組合員（利用者）データベース構築のため」(10.0%)，「合併の準備をするため」(4.0%)，「具体的な商品開発のため」(2.0%）等の選択割合は低く，個別具体的な事項に関してよりも，信用事業全般にかかる調査を行うことを目的としているケースが多いようである。

質問内容としては，「貯金」(54.0%)，「信用事業職員の対応」(42.0%)，「自己居住用住宅資金」(32.0%）の選択割合が高い(第１図)。貯金や貸出金に関するものが上位にあがり，「相続・遺言」「実物資産の管理」等の相談業務に関する項目の選択割合は低かった。

調査結果の活用方法としては，「組合員（利用者）の実情やニーズを把握した」(62.0%)，「農協の経営方針や計画策定の参考にした」(58.0%)，「求められているサービスの向上を図った」(44.0%)，「職員の教育・研修に役立てた」(40.0%）の選択割合が高かった。「特になし」を選択したのは１組合で，ほぼすべての農協では目的に沿って調査結果を活用したとみられる。

第１図　信用事業に関して質問した内容
（複数回答）



３　今後の実施意向

調査の対象農協すべてに，今後信用事業に関する調査を実施することについて，どのような意向をもっているか質問した。回答は「分からない」の割合が46.6%と高かったが，「予定はないが実施してみたい」が25.1%と，「実施する予定，希望ともにない」の21.2%を上回った。「実施する予定がある」の選択割合は4.2%であった。03年４月以降にアンケート調査を実施した農協では，「実施する予定がある」の選択割合は14.0%と相対的に高かった。

おわりに

農協では，総代会や集落座談会を開催するなど，一般の金融機関と比較すると組合員から直接意見や要望を聞く機会が多いとみられ，アンケート調査を実施する必要性はそれほど高くないとも考えられる。今回の調査結果でも，農協ではアンケート調査をそれほど活発に行っていないことが分かった。しかし，既にアンケート調査を実施した農協では，その調査結果を当初の目的に沿って活用しており，今後また調査をしようという意向も相対的に高いとみられる。実施してみたいという意向をもつ農協も少なからず存在することから，徐々にアンケート調査を実施する農協が増える可能性もあろう。

（主任研究員　重頭ユカリ・
しげとうゆかり）