



銀行の振り込みや明細、残高確認をインターネットでやられている方が多くなっています。もちろん私もその一人です。わざわざ銀行に行かずに済むだけでなく、夜や休日の手が空いた時に目の前のコンピュータから手続きが「簡単」にできます。いえ、「簡単」にできると思っただけ加入された方がほとんどでしょう。ところが、インターネット・バンキングを利用して、銀行間のサービス格差

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

の大きさに驚きます。ある銀行の法人向けインターネット・バンキングは、平日の朝九時から夜九時しか対応しておらず、それ以外は残高の確認もできません。ほとんどのところは、メンテナンスで休止する以外は年中無休で二十四時間対応があたり前になっていきます。ややこしいログインIDやパスワードを入力して、「さあ、残高を見よう」とクリックした段階になって、「利用時間外」のメッセージが出てきて、力が抜けてしまうことがあります。入出金明細履歴を確認するにも、わずか五営業日分しか見られな

いところから、ずっとさかのぼってインターネット上で確認できるところまであります。画面メッセージも不親切なところが多く、電話問い合わせサービスに頼ることになります。二十四時間対応のところもあります

窓口サービスと混在しているという事です。象徴するように「お渡しした冊子には書いてあります」という返答がよくあります。休止情報を含めリアルタイムに画面上にアナウンスされ、どこにあるのか探すことなく、説明書がなく

れだけサービスに差があるのは、影響力を持っている世代があまりインターネット・バンキングを利用していないためでしょうか？支店などの出先は減り、窓口サービスは削減され、窓口手数料が上がっていくなか、これからインターネット・バン

インターネット・バンキング比較

ネット・バンキングは、年齢を問わず利用者の

が、平日のみ朝九時から夜六時しか対応してくれないところもあり、肝心なときに問い合わせができません。利用している感じるのは、サービスが不十分なところは、インターネット活用の概念がこれまでの

でも利用できるのがインターネット・サービスの基本です。コンピュータに慣れている私でも、「手間がかかると感じるから、慣れていない方の心境はいかにというところです。銀行の体力とは比例せず、こ

主流になっていくと考えられます。手数料が安価で、いつでも利用できて、コンピュータ弱者の方でも説明されなくても簡単に利用できる、ユビキタス時代を担ったインターネット・バンキング」を心待ちにしています。