



新発表！！銀行窓口の利用者 6,295 人が選んだ

オリコン日本顧客満足度『銀行（窓口）』 総合 1 位【りそな銀行】

～地元密着ならではのホスピタリティ！ 地銀も続々ランクイン～

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、最近 3 年以内に銀行窓口を利用して取引を行ったことがある人 6,295 人（通帳記入のみの利用は除く）を対象に満足度を調査した、顧客満足度の高い『銀行（窓口）』のランキング (<http://life.oricon.co.jp/rank-bank/>) を、発表いたしました。

TOPICS

- 1 「手数料・金利」など全 8 冠で総合 1 位【りそな銀行】 50 代以降から高い支持
⇒ほとんどすべての項目で 3 位以内、「親しみやすさ」も高評価
- 2 ユーザー重視度は「会社の信頼性」がトップ守る！ 担当者のホスピタリティも重要に
⇒対人サービス面を充実させることが顧客満足度を上げる鍵に
- 3 総合 2 位に【大垣共立銀行】、総合トップ 10 のうち 6 行が地銀
⇒項目別「会社の信頼性」でも地銀が続々ランクイン！

「手数料・金利」など全 8 冠で総合 1 位は【りそな銀行】 50 代以降から高い支持

見事総合 1 位に輝いたのは【りそな銀行】。全行の中で唯一、満足度で 70 点台を獲得した。項目別に見ると、ユーザー重視度の高い「手数料、金利」に加え、「各種事務手続き」、「店舗」、「セキュリティ・システム」の 4 項目で 1 位を獲得している。特に「手数料・金利」では 2 位の【大垣共立銀行】に 3.2 ポイントの差をつけダントツ。また「セキュリティ・システム」に関しても、他行に 2.5 ポイント近い差をつけてのトップとなっている。その他の項目についても、3 項目で 2 位に、1 項目で 3 位になっており、全 9 項目中 8 項目でトップ 3 にランクインした。

また、ユーザー年齢別では、50 代と 60 代で 1 位を獲得。50 代以上で圧倒的な強さを見せているのも特長と言えるだろう。

ユーザーからは「雰囲気良く、窓口の営業時間が長い。親身である」(20 代／女性)という声とともに、「街の銀行、という感じで親しみやすく相談を持ち掛けやすい雰囲気がある」(50 代／女性)といった声も寄せられた。利用者の立場に立った親切な対応が多くの支持を得ているようだ。

2015 年 オリコン日本顧客満足度『銀行（窓口）』総合

順位	名称	満足度
1	りそな銀行	70.30
2	大垣共立銀行	69.09
3	ゆうちょ銀行	68.59
4	福岡銀行	68.13
5	埼玉りそな銀行	67.25
6	琉球銀行	66.14
7	みずほ銀行	65.71
8	三井住友銀行	65.64
9	西日本シティ銀行	65.47
10	静岡銀行	65.33

重視度は「会社の信頼性」がトップも、近年は担当者のスキルやホスピタリティが重要に差

ユーザーが銀行を選ぶ際に重視する項目を聞いたところ、トップとなったのは「会社の信頼性」で、21.24%の人が最も重視すると答えている。以下、「ATM」が18.45%、「手数料・金利」が16.16%、「各種事務手続き」12.63%、「店舗」11.77%と続く。過去3年間の比較で見ても、「会社の信頼性」は3年連続で再重視項目となっており、ユーザーの資産を預かる銀行にとって企業の信頼度は非常に重要だということがわかる。

「各種事務手続き」、「担当者の雰囲気」、「担当者のスキル」といった項目が昨年より数字を伸ばし、実際に「こちらからの質問に丁寧に答えて頂き、質問にさらにプラスした形で教えてくれる。みんな笑顔で気持ちがいい」(30代/女性)、「送金や資金移動など解らない時、傍について、丁寧に説明してくれた」(60代/男性)といった声も多く寄せられている。金利等では差をつけにくい昨今、より対人サービス面を充実させることが顧客満足度を上げる鍵なのかもしれない。

■評価項目別ランキング (一部)

	【手数料・金利】	【ATM】	【会社の信頼性】	【担当者のスキル】	【担当者の雰囲気】
1	りそな銀行	大垣共立銀行	静岡銀行	琉球銀行	埼玉りそな銀行
2	大垣共立銀行	りそな銀行	福岡銀行	福岡銀行	りそな銀行
3	ゆうちょ銀行	琉球銀行	ゆうちょ銀行	りそな銀行	福岡銀行
4	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	京都銀行	埼玉りそな銀行	琉球銀行
5	福岡銀行	西日本シティ銀行	三井住友銀行	東邦銀行	東邦銀行

総合2位に【大垣共立銀行】 地銀が地域密着で続々ランクイン

総合2位には、岐阜県大垣市に本店を置く【大垣共立銀行】が入った。項目別で1位を獲得したのは2番目に重視度の高い「ATM」の1項目にとどまったが、「手数料・金利」、「各種事務手続き」の項目でりそな銀行に続き2位を獲得している。

今回の調査では、地域ごとの集計も実施。それに伴い、【大垣共立銀行】をはじめ、規模の大小にかかわらずサービス向上に努めている地方銀行が多数ランクインした。

地方銀行は地域密着企業ならではのきめ細かいサービスに定評があるが、今回は都市銀行に票が集まりがちな「会社の信頼性」でも躍進しており、【静岡銀行】、【福岡銀行】、【京都銀行】、【東邦銀行】、【大垣共立銀行】といった地方銀行がランクインしている。

【大垣共立銀行】には「嫌な思いをしたことは一度もなく、相続手続きの際も、分かり易く教えて頂きました」(60代/女性)といった声が多く寄せられるとともに、「窓口営業終了後も相談に乗ってもらえる。生体認証方式を取り入れており、通帳やカードがなくても利用できる」(60代/女性)といった、小規模銀行ならではのメリットを非常に感じている人も多いようだ。

【調査概要】

◇調査期間:2015年2月19日~2月23日◇回答者:6,295人

◇調査対象者の性別:指定無し/年齢:20歳以上/地域:全国

※条件・・・最近3年以内に銀行窓口を利用して取引を行ったことがある人(通帳記入のみの利用は除く)

■ジャンル別ランキング:地銀総合

順位	タイトル	満足度
1	大垣共立銀行	69.09
2	福岡銀行	68.13
3	埼玉りそな銀行	67.25
4	琉球銀行	66.14
5	西日本シティ銀行	65.47
6	静岡銀行	65.33
7	伊予銀行	65.22
8	百五銀行	65.01
9	東邦銀行	64.89
10	山陰合同銀行	64.85

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『銀行(窓口)』

<http://life.oricon.co.jp/rank-bank/>

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『銀行(窓口)』地銀総合

<http://life.oricon.co.jp/rank-bank/local/>

◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは、報道用資料です。報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。

ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問い合わせ窓口

⇒<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問い合わせ受けメール

企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp / その他お問い合わせ：cs-user@oricon.jp

「オリコン日本顧客満足度ランキング一覧」

オリコン日本顧客満足度ランキングは、実際にサービスを利用した約97万人の公正な調査に基づいています。今後も「フード系」、「観光系」、「生活関連サービス」など、随時新たなランキング作成に取り組んで参ります。

保険	受験	住宅	生活
自動車保険	子ども英会話	賃貸情報サイト	結婚情報サービス
バイク保険	英会話スクール	賃貸情報店舗	ウエディングプロデュース
自転車保険	オンライン英会話	住宅設備ショールーム	カラオケボックス
生命保険	大学受験 塾・予備校 現役	ハウスメーカー	ウォーターサーバー
医療保険	大学受験 塾・予備校 高卒	(注文住宅)	ビジネスホテル
学資保険	大学受験 個別指導塾 現役	引越し会社	(ビジネス利用)
海外旅行保険	高校受験 集団塾	リフォーム会社	ビジネスホテル
ペット保険	高校受験 個別指導塾		(観光利用)
来店型保険ショップ	中学受験 集団塾		旅行会社(国内旅行)
	中学受験 個別指導塾		旅行会社(海外旅行)
	家庭教師		トランクルーム(ルーム)
			トランクルーム(コンテナ)
通信	マネー	転職	食材宅配サービス
携帯キャリア	ネット証券	転職サイト	ネットスーパー
携帯メーカー	FX取引	アルバイト情報サイト	車買取会社
MVNO	クレジットカード	人材派遣会社	ゲームアプリ
モバイルデータ通信	ネット銀行	転職・人材紹介会社	
プロバイダ	住宅ローン		
グルメ	美容		
レストランチェーン	エステサロン		
宅配ピザ	メンズエステ		
カレーショップ	フィットネス		
回転寿司			

【全9ジャンル／61業種】
 ※2015年6月1日現在
<http://life.oricon.co.jp/>

☆過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

◆最後に

「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

本リリースは以上となります。最後までお読みいただき、ありがとうございました。