



## 利用者延べ 7,214 人が選んだ！ 顧客満足度の高い『投資信託（販売会社）』 窓口利用 総合 1 位【野村證券】 ネット・電話取引利用 総合 1 位【セゾン投資】

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 5 年以内に投資信託の取引を行っている人延べ 7,214 人（J-REIT、ETF を除く）を対象に満足度を調査した、顧客満足度の高い『投資信託』のランキング（販売会社 取引窓口 <http://life.oricon.co.jp/rank-investment-trust/>、販売会社 ネット・電話取引 <http://life.oricon.co.jp/rank-investment-trust/online/>）を、発表いたしました。

### TOPICS

- 1 【野村證券】が「窓口」で総合首位！【大和証券】、【SBI証券】と拮抗  
⇒会社の信頼性、店舗の雰囲気、担当者のスキルなど、対面での対応力に差
- 2 「ネット・電話取引」では直販系【セゾン投資】がトップ  
⇒長期保有者向けの 2 社が高満足度！手数料、商品の分かりやすさが順位に直結

### 「窓口」での総合首位は【野村證券】 【大和証券】【SBI証券】と拮抗

確定拠出年金や NISA (少額投資非課税制度) の普及もあり、資産運用の大きな選択肢を占めるようになってきた投資信託。金融商品そのものの選択も重要だが、「どこで買うか」もユーザーにとっては関心事だろう。

投資信託を買う際の選択肢としては、銀行や証券会社の窓口と、いわゆるネット証券・ネットバンクと言われるネット取引の 2 つに分けられる。

窓口利用で満足度総合 1 位となったのは、大手証券会社の【野村證券】。項目別に見ると、「会社の信頼性」や「担当者のスキル」など 4 項目で 1 位を獲得しており、総合力の高さがうかがえる。2 位には 0.34 ポイント差で【大和証券】が入った。項目別で 1 位を獲得した項目こそ無いものの、「会社の信頼性」や「担当者のスキル」に加え「情報のわかりやすさ」で 2 位を獲得。その他でも、1 位の【野村證券】同様ほとんどの項目で上位に名を連ねており、こちらも総合力の高さが際立つ結果となった。

3 位には SBI マネープラザにて投資相談が可能ということで、ネット証券最大手の【SBI証券】がランクイン。2 位との差は 0.36 ポイントで、3 位と 4 位の差が 1 ポイント以上離れていることを考えると、上位 3 社は拮抗していると言えるだろう。

2015 年 オリコン日本顧客満足度  
『投資信託（販売会社 窓口取引）』総合

順位	名称	満足度
1	野村證券	69.67
2	大和証券	69.33
3	SBI証券	68.97
4	SMBC日興証券	67.84
5	SMBCフレンド証券	67.77
6	みずほ証券	67.75
7	三菱UFJモルガン・スタンレー証券	66.83
8	岡三証券	66.73
9	丸三証券	65.27
10	東海東京証券	60.44

## 会社の信頼性、店舗の雰囲気、担当者のスキルなど、対面での対応力に差

窓口取引者が会社を選ぶ際に最も重視しているのは「手数料」で 19.78% の人が重視していると回答。以下「会社の信頼性」(16.89%)、「手続きのわかりやすさ」(11.34%)、「担当者のスキル」(11.30%)と続く。満足度総合 1 位の【野村證券】はこうした重視度の高い「会社の信頼性」や「担当者のスキル」でトップを獲得しており、「誠実に対応してくれているので、担当者に対する信頼感がある」(女性/50代)など、ユーザーが安心感を得ているのがわかる。

また 3 位の【SBI証券】は、重視度の最も高い「手数料」に加え、「手続きのわかりやすさ」「商品のわかりやすさ」など 5 項目で 1 位を獲得しているが、「担当者のスキル」や「店舗」などの得点の低さが総合の順位を落とす結果となった。実店舗型の場合、対面での対応力の差が順位にダイレクトに反映されるようだ。

【野村證券 ランキング結果詳細】

評価項目	順位	得点
手数料		62.45
手続きのわかりやすさ		71.31
サービス内容	2位	68.61
商品のわかりやすさ	2位	67.81
情報のわかりやすさ		63.19
会社の信頼性	1位	76.86
店舗	1位	70.76
担当者のスキル	1位	71.36
担当者の雰囲気	1位	74.71

## 「ネット・電話取引」では直販系【セゾン投資】がトップ

ネット利用の場合の重視項目は、「手数料」が 31.49%とかなり高く、以下「会社の信頼性」(22.63%)、「サービス内容」(18.56%)、「手続きのわかりやすさ」(14.50%)と続く。ネット取引には窓口と異なり「店舗」や「担当者」という概念が無いため、より「手数料」が重要視される傾向にあると言えるだろう。また、自身で売買の手続きをしなくてはならないため、「手続きのわかりやすさ」や「サービス内容」に対する重視度も高くなっている。

ネット利用で総合 1 位となったのは【セゾン投信】で、2 位には【さわかみ投信】が入った。いずれも独立系、直販系の運用会社であり、企業の運用方法や理念に賛同した人たちが商品を購入しているため、「商品のわかりやすさ」や「情報のわかりやすさ」に関する評価が高い。コメントでも、「ポリシーが明確でわかりやすい」(40代/男性)、「長期保有を前提とした堅実な投資方針に魅力を感じました」(50代/男性)といった声が目立った。また、自社運用のメリットを活かして購入時手数料を無料にするなど「手数料」における満足度も高くなっている。

3 位の【SBI証券】は、「サービス内容」で 1 位。重視度の高い「手数料」「手続きのわかりやすさ」で【セゾン投信】、【さわかみ投信】に続く 3 位となっている。手数料の安さに加え「商品のラインナップが豊富で良い」(60代/男性)といったコメントが目立った。

2015年 オリコン日本顧客満足度

『投資信託(販売会社 ネット・電話取引)』総合

順位	名称	満足度
1	セゾン投信	75.83
2	さわかみ投信	74.87
3	SBI証券	73.80
4	フィデリティ証券	73.07
5	カブドットコム証券	72.70
6	マネックス証券	72.62
7	楽天証券	71.30
8	野村證券	69.03
9	SMBC日興証券	67.10
10	大和証券	66.72

### 【調査概要】

◇調査期間: 2015年2月19日~2月26日

◇回答者: 「販売会社 窓口取引」3,406人、「販売会社 ネット・電話取引」3,808人

◇調査対象者の性別: 指定無し/年齢: 25歳以上/地域: 全国

※条件...過去5年以内に投資信託の取引を行っている人(J-REIT、ETFを除く)

### ◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『投資信託(販売会社 窓口取引)』

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

### ◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『投資信託(ネット・電話取引)』

<http://life.oricon.co.jp/rank-investment-trust/online/>

◆掲載・お取り扱いについて

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/>

◆お問い合わせ受け付けメール

企業案内・データサービス：[ml-cs@oricon.jp](mailto:ml-cs@oricon.jp)

その他お問い合わせ：[cs-user@oricon.jp](mailto: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。