

オリコン日本顧客満足度ランキング 「ネット銀行」「ネットバンキング」2業態発表

ネット銀行1位【住信SBIネット銀行】、バンキング1位【新生銀行】

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/>)を展開する株式会社 oricon ME (本社：東京都港区、代表取締役社長：原田健明) は顧客満足度の高い『ネット銀行』(http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/) 『ネットバンキング』(http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/)の2業種のランキングを発表いたしました。

【住信SBIネット銀行】が3年連続首位

今年で7回目の発表となった同調査では、【住信SBIネット銀行】(80.42)が、3年連続首位に選出された。【住信SBI～】が1位となるのは計6度目となり、かつ前年の満足度74.08ポイントよりも大幅に得点を上げていることも鑑みると、圧倒的な満足度の高さを保持しているといえる。

2位は昨年と変わらず【じぶん銀行】(76.79)。こちらは評価項目別みると「サイトの使いやすさ」が昨年4位から今年は1位へと上昇した。3位【ソニー銀行】(75.71)は、すべての評価項目(預金金利、手数料、手続き、利用のしやすさ、セキュリティ、サイトの使いやすさ)でTOP3に選出されている。

顧客満足度の高い『ネット銀行』

1	住信SBIネット銀行	80.42
2	じぶん銀行	76.79
3	ソニー銀行	75.71
4	セブン銀行	68.46
5	ジャパンネット銀行	66.19
6	イオン銀行	62.46

新規『ネットバンキング』 トップは【新生銀行】

今年、初めての発表となった、顧客満足度の高い『ネットバンキング』ランキング。実際に利用したことのある全国の男女9,078人、対象企業119社で、満足度調査を実施した。

1位に選出されたのは、【新生銀行】(71.12)。ユーザーの回答には、「振り込み手数料やATM手数料が無料で助かる」(50代/女性)という声が多く、評価項目でも「手数料」では全体平均の満足度を大きく上回る83.80ポイントと、高い支持を獲得している。このほか「預金金利」、「手続き」、「利用のしやすさ」の計4項目で1位となった。

2位【ゆうちょ銀行】(69.15)においても、「全国にあって手数料が無料」(50代/男性)など、手数料に関する回答が多数。サービス選択時には、同評価項目が重視されているようだ。また【ゆうちょ銀行】は、年代別ランキングにおいても10・20代でトップとなった。

顧客満足度の高い『ネットバンキング』

1	新生銀行	71.12
2	ゆうちょ銀行	69.15
3	スルガ銀行	69.02
4	三菱東京UFJ銀行	64.23
5	三井住友銀行	63.62
6	福岡銀行	63.46
7	静岡銀行	62.39
8	りそな銀行	62.04
9	みずほ銀行	61.67
10	八十二銀行	61.08
11	広島銀行	60.73
12	横浜銀行	60.12

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本 本田 長谷川 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
 「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

◆各調査概要

>>ネット銀行

回答者総数 5,623人 事前調査 2015/03/01～2016/04/19
調査企業数 8社 調査期間 2016/04/20～2016/04/26
調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上（高校生は除く） 地域：全国
条件： 過去5年以内にネット専門銀行のサービス利用を始めた人
定義： 金融庁に「新たな形態の銀行」と分類されている銀行の内、原則的に店舗を設置せず、営業上必要な拠点のみを設置し、主にインターネットや電話など通信端末を介して銀行業務サービスを提供する企業および、コンビニやショッピングセンター内などに設置されているATMによる決済業務を主要事業とする企業を対象とする。

→ http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

>>ネットバンキング

回答者総数 9,078人 事前調査 2015/03/01～2016/04/19
調査企業数 119社 調査期間 2016/04/20～2016/04/26
調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上（高校生は除く） 地域：全国
条件： 過去5年以内に銀行のインターネットバンキングサービスの利用を始めた人
定義： 金融庁に登録されている銀行が提供している、インターネットバンキングサービス（インターネットを通じて預金の残高照合、入出金照会、口座振替などを提供する。）を対象とする。
※ネット専門銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫のインターネットバンキングサービスは除く

→http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

◆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。（※その他詳細は、直接お問い合わせください）
同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、必ずしもリ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。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口

⇒<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付

⇒企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp

⇒その他：cs-user@oricon.jp

◇過去のニュースリリース一覧

→ <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

「オリコン日本顧客満足度調査」は、実際にサービスを利用したことのある延べ128万人から回答を収集し、統計学的手法に基づいた慶応義塾大学との産学連携による調査と結果発表を実施。“満足度を可視化する”を理念に、2006年より日本最大級の調査規模で展開しております。



【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 根本 本田 長谷川 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204