



2019年 オリコン顧客満足度調査 実際の利用者が選んだ 満足度が高い"マネー関連"4 ランキング発表！！

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」(<https://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:小池恒)は、『ネット証券』『FX 取引』『銀行カードローン』『ノンバンクカードローン』についての調査を実施し、1月4日(金)にその結果を当社サイト内にて発表いたしました。

ランキング結果は以下の通りです。

2019年 総合ランキングTOP5

ネット証券			FX取引		
1位	SBI証券	68.72	1位	マネーパートナーズ	70.25
2位	岡三オンライン証券	68.55	2位	ヒロセ通商	69.47
3位	楽天証券	68.41	3位	外為どっとコム	68.11
4位	松井証券	68.39	4位	野村證券	67.45
5位	マネックス証券	68.03	5位	SBI証券	67.18
銀行カードローン			ノンバンクカードローン		
1位	じぶん銀行（じぶんローン）	69.27	1位	オリックス・クレジット	63.43
2位	住信SBIネット銀行（ミスターカードローン）	69.25	2位	三井住友カード	62.92
3位	オリックス銀行	66.84	3位	プロミス（三井住友銀行グループ）	62.85
4位	三菱UFJ銀行（バンクイック）	66.71	4位	アコム（三菱UFJフィナンシャルグループ）	62.28
5位	福岡銀行（カードローン）	66.57	5位	ジェーシービー（JCB）	62.03

ネット証券ランキング

FX取引ランキング

銀行カードローンランキング

ノンバンクカードローンランキング

https://life.oricon.co.jp/rank_certificate/

https://life.oricon.co.jp/rank_fx/

<https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/>

<https://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/nonbank/>

■ ネット証券ランキング、【SBI証券】4年連続12度目の総合1位を獲得

『ネット証券』における顧客満足度は、2006年から調査を実施し、今回で13回目となります。調査は満足度における8つの評価項目（「取引手数料」「取扱商品」「分析ツール」「資金管理」「提供情報」「問い合わせ」「取引のしやすさ」「システムの安定性」）を設定し、実際の利用者（過去3年以内に年1回以上、証券会社で投資商品を運用しており、かつインターネット経由で行っている人）に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業47社のうち、当社規定に達した17社についてランキングを発表しております。

今回、【SBI証券】が4年連続12度目の総合1位を獲得。長期にわたる高い評価となりました。同社は「取扱商品」の項目でも1位となっています。

2位は【岡三オンライン証券】。「分析ツール」の項目では1位となりました。3位は前年に引き続き【楽天証券】が獲得。続いて【松井証券】が前回の6位から4位に、5位には【マネックス証券】がランクインしました。

評価項目別 TOP3

取引手数料			取扱商品			分析ツール		
1位	ライブスター証券	74.42	1位	SBI証券	73.58	1位	岡三オンライン証券	72.41
2位	GMOクリック証券	71.07	2位	マネックス証券	71.66	2位	楽天証券	71.37
3位	松井証券	70.83	3位	楽天証券	71.54	3位	カブドットコム証券	70.71
資金管理			提供情報			問い合わせ		
1位	ライブスター証券	69.55	1位	マネックス証券	65.37	1位	丸三証券	64.84
2位	楽天証券	69.37	2位	楽天証券	64.72	2位	岡三オンライン証券	64.11
3位	SBI証券	69.21	3位	野村證券	64.48	3位	松井証券	63.67
取引のしやすさ			システムの安定性					
1位	松井証券	68.49	1位	松井証券	71.88			
2位	楽天証券	68.15	2位	丸三証券	71.25			
3位	SBI証券	68.04	3位	カブドットコム証券	70.95			

総合1位を獲得した【SBI証券】について、実際の利用者からは「経験がないのに手続きがわりと簡単に行えた。始めてからも解らないなりにサイトを見ているとチャート等も理解しやすかった(40代 男性)」「他の会社と比較して手数料の安さと商品数の多さで選び満足している。色々な種類の取引もできる(40代 女性)」などのコメントがありました。

■ FX取引ランキング、【マネーパートナーズ】が3年連続首位

『FX取引』における顧客満足度は、2010年から調査を実施し、今回で10回目となります。調査は満足度における7つの評価項目（「取引手数料」「通貨ペア、発注方法」「分析ツール」「提供情報」「問い合わせ」「取引のしやすさ」「システムの安定性」）を設定し、実際の利用者（過去3年以内に年1回以上、インターネットを利用して裁量トレードでFX取引をしている人）に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業43社のうち、当社規定に達した16社についてランキングを発表しております。

今回、3年連続総合1位を獲得したのは【マネーパートナーズ】。同社は設定された7つの評価項目のうち「取引手数料」「提供情報」「問い合わせ」「取引のしやすさ」「システムの安定性」の5項目でも1位となりました。

2位には【ヒロセ通商】が3年連続のランクイン。「通貨ペア・発注方法」「分析ツール」の2項目では1位を獲得しています。続いて【外為どっとコム】も前回と変わらず3位に。4位には【野村證券】が、5位には【SBI証券】がランクインしました。

評価項目別 TOP3

取引手数料			通貨ペア・発注方法			分析ツール			提供情報		
1位	マネーパートナーズ	73.13	1位	ヒロセ通商	75.84	1位	ヒロセ通商	72.94	1位	マネーパートナーズ	65.74
2位	SBI FXトレード	72.64	2位	マネーパートナーズ	74.01	2位	マネーパートナーズ	72.11	2位	野村証券	65.06
3位	ヒロセ通商	71.85	3位	SBI FXトレード	72.37	3位	SBI証券	70.02	3位	外為どっとコム	64.84
問い合わせ			取引のしやすさ			システムの安定性					
1位	マネーパートナーズ	64.16	1位	マネーパートナーズ	69.39	1位	マネーパートナーズ	72.23			
2位	ヒロセ通商	63.18	2位	ヒロセ通商	67.43	2位	野村証券	71.02			
3位	野村証券	63.15	3位	野村証券	67.32	3位	ヒロセ通商	69.46			

総合1位を獲得した【マネーパートナーズ】について、実際の利用者からは「通貨両替をする際、不明点があって問い合わせした時に、非常に丁寧に案内をしてもらえた(40代 女性)」「口座開設とかは意外と容易であり、初心者の取り引き手続きも容易にかんじた(60代 男性)」などのコメントがありました。

■銀行カードローンランキング、【じぶん銀行】が首位獲得

『カードローン』における顧客満足度は、2015年から調査を実施し(2016年より『銀行カードローン』『ノンバンクカードローン』に分けて調査)、今回で4回目となります。調査は、満足度における7つの評価項目(「申込み手続き」「審査対応」「借入条件」「金利」「借入れサポート」「返済のしやすさ」「返済サポート」)を事前調査により設定し、実際の利用者(現在、銀行カードローンを利用して返済中の人、もしくは過去4年以内に返済が完了した人)に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回は調査対象企業184社のうち、当社規定に達した13社についてランキングを発表しております。

今回、首位を獲得したのは前回2位からランクアップした【じぶん銀行(じぶんローン)】。同社は「申込み手続き」「審査対応」「借入れサポート」「返済サポート」の4項目でも1位となりました。

2位には【住信SBIネット銀行(ミスターカードローン)】がランクイン。「借入条件」「金利」「返済のしやすさ」の3項目では1位となっています。3位の【オリックス銀行】は前年8位から大幅にランクアップとなりました。

評価項目別 TOP3

申込み手続き			審査対応			借入条件			金利		
1位	じぶん銀行 (じぶんローン)	71.30	1位	じぶん銀行 (じぶんローン)	71.59	1位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	70.58	1位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	60.22
2位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	71.21	2位	北海道銀行 (ラビット)	70.33	2位	じぶん銀行 (じぶんローン)	70.06	2位	じぶん銀行 (じぶんローン)	58.84
3位	オリックス銀行	69.46	3位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	70.29	3位	福岡銀行 (カードローン)	68.41	3位	イオン銀行	57.44
借入れサポート			返済のしやすさ			返済サポート					
1位	じぶん銀行 (じぶんローン)	72.99	1位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	72.36	1位	じぶん銀行 (じぶんローン)	66.91			
2位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	72.38	2位	じぶん銀行 (じぶんローン)	71.23	2位	住信SBIネット銀行 (ミスターカードローン)	66.01			
3位	北海道銀行 (ラビット)	71.10	3位	三菱UFJ銀行 (バンクイック)	68.52	3位	オリックス銀行	64.68			

総合1位を獲得した【じぶん銀行(じぶんローン)】について、実際の利用者からは「簡単に申し込めて電話のサポート体制も充実していた(30代 女性)」「対応が早く分からないことも丁寧に教えてもらった(30代 女性)」などのコメントがありました。

■ノンバンクカードローンランキング、【オリックス・クレジット】8位から1位に躍進

『カードローン』における顧客満足度は、2015年から調査を実施し、『銀行カードローン』同様、今回で4回目になります。調査は、満足度における7つの評価項目(「申込み手続き」「審査対応」「借入条件」「金利」「借入れサポート」「返済のしやすさ」「返済サポート」)を事前調査により設定し、実際の利用者(現在貸金業者のカードローンを利用して返済中の人、もしくは過去5年以内に返済が完了した人)に対して、評価項目ごとにアンケートを行っています。今回、調査対象企業20社のうち、当社規定に達した8社についてランキングを発表しております。

1位を獲得したのは【オリックス・クレジット】で、前回の8位から大幅なランクアップとなりました。同社は「申込み手続き」「審査対応」「借入条件」「借り入れサポート」「返済のしやすさ」の5項目でも1位となっています。

2位には【三井住友カード】がランクイン。「金利」の項目で1位を獲得しました。続いて3位に【プロミス(三井住友銀行グループ)】で、「返済サポート」の項目で特に評価されている結果となりました。

評価項目別 TOP3

申込み手続き			審査対応			借入条件			金利		
1位	オリックス・クレジット	66.73	1位	オリックス・クレジット	66.88	1位	オリックス・クレジット	64.82	1位	三井住友カード	51.96
2位	ジェーシービー (JCB)	65.74	2位	アコム (三菱UFJフィナンシャルグループ)	66.38	2位	三井住友カード	64.27	2位	プロミス (三井住友銀行グループ)	51.88
3位	プロミス (三井住友銀行グループ)	65.55	3位	プロミス (三井住友銀行グループ)	66.31	3位	プロミス (三井住友銀行グループ)	63.68	3位	オリックス・クレジット	51.66
借り入れサポート			返済のしやすさ			返済サポート					
1位	オリックス・クレジット	66.42	1位	オリックス・クレジット	65.12	1位	プロミス (三井住友銀行グループ)	61.36			
2位	三井住友カード	65.96	2位	三井住友カード	64.67	2位	三井住友カード	61.13			
3位	プロミス (三井住友銀行グループ)	65.79	3位	プロミス (三井住友銀行グループ)	63.72	3位	オリックス・クレジット	60.60			

総合1位を獲得した【オリックス・クレジット】について、実際の利用者からは「借入のしやすさが良かった。インターネット上で気軽に申し込みが出来る。また返済についても、真剣に相談に乗ってくれた(40代 男性)」「繰り上げ返済の方法や手段が分かりやすく多様(40代 男性)」「申し込みから借り入れまで、スムーズだった(40代 女性)」などのコメントがありました。

<ネット証券ランキング 調査概要>

回答者数: 12,802 人
 調査企業数: 47 社
 調査期間: 2018/9/6~2018/9/18, 2017/7/20~2017/8/2, 2016/9/7~2016/9/12
 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20 歳以上 地域: 全国
 条件: 過去 3 年以内に年 1 回以上、証券会社で投資商品を運用しており、かつインターネット経由で行っている人。(運用商品の種類や運用商品数は問わない)

<FX 取引ランキング 調査概要>

回答者数: 6,676 人
 調査企業数: 43 社
 調査期間: 2018/8/31~2018/9/10, 2017/8/17~2017/8/29, 2016/9/7~2016/9/12
 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20 歳以上 地域: 全国
 条件: 過去 3 年以内に年 1 回以上、インターネットを利用して裁量トレードで FX 取引をしている人

<銀行カードローンランキング 調査概要>

回答者数: 4,948 人
 調査企業数: 184 社
 調査期間: 2018/9/11~2018/9/18, 2017/9/28~2017/10/13
 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20 歳以上 69 歳以下 地域: 全国
 条件: 現在、銀行カードローンを利用して返済中の人、もしくは過去 4 年以内に返済が完了した人

<ノンバンクカードローンランキング 調査概要>

回答者数: 3,102 人
 調査企業数: 20 社
 調査期間: 2018/9/11~2018/9/18, 2017/9/28~2017/10/13, 2016/6/10~2016/6/20
 調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20 歳以上 69 歳以下 地域: 全国
 条件: 現在、貸金業者のカードローンを利用して返済中の人、もしくは過去 5 年以内に返済が完了した人

オリコン顧客満足度®とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン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。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】

CS 事業本部 管理広報部 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204