

<2019年オリコン顧客満足度®調査>

実際にサービスを利用した9,181人が選んだ

「ネット銀行」「ネットバンキング」ランキング発表

～ネット銀行はソニー銀行、ネットバンキングはイオン銀行が1位に～



“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、『ネット銀行』、『ネットバンキング』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行ランキング

⇒https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

2019年 オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキングランキング

⇒https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/



【サイトTOP画面】

当調査は満足度における11の評価項目、「提供商品・サービス」、「サイトの使いやすさ」、「アプリの使いやすさ」、「手続き」、「預金金利」、「手数料」、「優遇サービス」、「利用のしやすさ」、「セキュリティ」、「キャンペーン」、「情報提供」を設定し、その結果を集計。また、総合と評価項目別のほか、「男女別」、「商品別」、「地域別」(※ネットバンキングのみ)の結果も公開しています。

<『ネット銀行』と『ネットバンキング』の定義について>

ネット銀行	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「インターネット専業銀行」を対象とする。
ネットバンキング	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）を対象とする。

■ネット銀行1位は、ソニー銀行が獲得

今回で10回目となる『ネット銀行』の満足度調査。総合1位を獲得したのは【ソニー銀行(ソニー銀行株式会社)】でした。また評価項目では、「提供商品・サービス」、「サイトの使いやすさ」、「手続き」、「預金金利」、「セキュリティ」、「キャンペーン」、「情報提供」の7項目でも首位。また、男女別の「男性」、「女性」両部門においても1位となっています。

実際の利用者からは、「娘の仕送りに利用しました。手数料がかからないのがよかったです(50代・女性)」「振込については手続きが簡単でスピーディーなので助かります(40代・男性)」などのコメントがありました。

2位には【住信SBIネット銀行(住信SBIネット銀行株式会社)】がランクイン。評価項目では、「手数料」、「優遇サービス」、「利用のしやすさ」の3項目で1位となりました。3位の【ジャパンネット銀行(株式会社ジャパンネット銀行)】は前回6位からランクアップ。評価項目では「アプリの使いやすさ」で1位を獲得しています。

【2019年 ネット銀行ランキング】

総合順位	サービス名	総合得点
1	ソニー銀行	68.48
2	住信SBIネット銀行	67.92
3	ジャパンネット銀行	66.51
4	楽天銀行	66.30
5	大和ネクスト	65.99
6	じぶん銀行	65.22

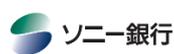
男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	ソニー銀行	68.34	1位	ソニー銀行	68.95
2位	住信SBIネット銀行	67.77	2位	住信SBIネット銀行	68.32
3位	ジャパンネット銀行	66.35	3位	ジャパンネット銀行	67.36

商品別ランキング

定期預金・積み立て		
1位	住信SBIネット銀行	67.92
2位	ソニー銀行	67.53
3位	じぶん銀行	67.34

～「ソニー銀行」より受賞コメント～



この度は、顧客満足度ランキング「ネット銀行」において第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。ソニー銀行はインターネットによる個人のための資産運用銀行として2001年に開業して以来、IT技術を活用した新しい取り組みに挑戦して参りました。今後もお客さまのニーズを的確にとらえ、より一層の満足と感動をお届けすることで、信頼され選ばれる銀行であり続けることを目指して参ります。

■ネットバンキングはイオン銀行が首位

『ネットバンキング』の総合1位は、前回2位からのランクアップで、【イオン銀行(株式会社イオン銀行)】となりました。評価項目では、「提供商品・サービス」、「アプリの使いやすさ」、「預金金利」、「キャンペーン」、「情報提供」の5項目でも1位となったほか、部門では、地域別の「関東」、「東海」、男女別の「男性」、商品別の「定期預金・積み立て」でも首位となっています。

実際の利用者からは、「クーポンやキャンペーンなどイオンの店舗との連携があって便利(50代・女性)」「アプリで残高確認などが素早く出来る。一目で見易い(40代・女性)」などのコメントがありました。

続いて、2位となったのは【新生銀行(株式会社新生銀行)】。評価項目では、「手数料」、「優遇サービス」、「利用のしやすさ」の3項目と、部門では、男女別の「女性」、地域別の「近畿」で首位を獲得しました。3位の【三菱UFJ銀行(株式会社三菱UFJ銀行)】は前回7位からのランクアップ。「サイトの使いやすさ」、「手続き」、「セキュリティ」の3つの評価項目で1位を獲得しています。

【2019年 ネットバンキング TOP5】

総合順位	サービス名	総合得点
1	イオン銀行	65.50
2	新生銀行	65.23
3	三菱UFJ銀行	64.12
4	セブン銀行	63.80
5	三井住友銀行	63.40

※サイトでは15位まで発表しています。

男女別ランキング TOP3

男性			女性		
1位	イオン銀行	65.70	1位	新生銀行	66.15
2位	新生銀行	64.73	2位	イオン銀行	65.33
3位	三菱UFJ銀行	63.88	3位	三菱UFJ銀行	64.79

商品別ランキング

定期預金・積み立て		
1位	イオン銀行	66.96
2位	新生銀行	66.77

地域別ランキング TOP3

関東			東海			近畿		
1位	イオン銀行	65.68	1位	イオン銀行	65.06	1位	新生銀行	66.93
2位	新生銀行	65.08	2位	三菱UFJ銀行	64.84	2位	イオン銀行	66.37
3位	セブン銀行	65.03	3位	静岡銀行	62.29	3位	三菱UFJ銀行	64.47
中国・四国			九州・沖縄					
1位	広島銀行	62.17	1位	福岡銀行	62.39			
2位	山陰合同銀行	61.37	2位	西日本シティ銀行	61.55			
3位	中国銀行	60.59						

～「イオン銀行」より受賞コメント～



ご評価いただいたお客さまに深く感謝申し上げます。この結果に慢心することなく、さらなるお客さまの利便性向上のために、インターネットバンキングやスマートフォンアプリの機能拡充や、シンプルでわかりやすいサービスの充実に、これまで以上のスピード感を持って取り組んでまいります。今後も、私どもイオン銀行をご愛顧いただきますよう、よろしく願い申し上げます。

<オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行 調査概要>

- ◆回答者数：2,234 人
- ◆調査企業数：7 社
- ◆調査期間：2019/02/22～2019/03/04
- ◆調査対象者 性別 指定なし 年齢：18 歳以上 地域：全国
- ◆条件：インターネット専門銀行のサービスに、1ヶ月1回以上ログインしている人
- ◆ランキング名：2019年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行
- ◆URL：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

<オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキング 調査概要>

- ◆回答者数：6,947 人
- ◆調査企業数：109 社
- ◆調査期間：2019/02/22～2019/03/04
- ◆調査対象者 性別 指定なし 年齢：18 歳以上 地域：全国
- ◆条件：銀行のインターネットバンキングサービスに、1ヶ月1回以上ログインしている人
- ◆ランキング名：2019年 オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキング
- ◆URL：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

<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。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービス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。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度®調査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。

【お問い合わせ先】

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