

NEWS RELEASE

報道関係者各位（送付枚数：計2枚）

2019年8月1日
株式会社 oricon ME

＜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18,178人が選んだ 『住宅ローン』ランキング発表 ～「ソニー銀行」が全ランキングで初の9年連続総合1位の快挙～



“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、『住宅ローン』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 住宅ローンランキング
⇒https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

今回で9回目となる『住宅ローン』の満足度調査。実際のサービス利用者を対象に、住宅ローンの新規借り入れ、借り換えを希望する個人に対して、自社商品を提供する銀行135社の満足度について、インターネット調査を行いました。

調査では満足度における8つの評価項目、「商品内容」、「担当者」、「付帯サービス」、「手続き」、「金利」、「手数料・保証料」、「繰り上げ返済」、「サイトのわかりやすさ」を設定し、その結果を集計。また、総合と評価項目別に加え、「地域別」、「目的別」、「業態別」の結果も公開しています。



【サイトTOP画面】

■9年連続でソニー銀行が1位を獲得

【2019年 住宅ローンランキング】

総合順位	前年順位	サービス名	総合得点	評価項目別 順位							
				商品内容	担当者	付帯サービス	手続き	金利	手数料・保証料	繰り上げ返済	サイトのわかりやすさ
1	1	ソニー銀行	72.61	1	2	5	1	1	2	1	1
2	3	イオン銀行	70.99	3	5	1	2	3	4	4	2
3	2	新生銀行	70.84	7	4	4	4	6	1	2	3
4	※高評企業	青森銀行	69.93	2	1	3	3	8	6		10
5	※高評企業	じぶん銀行	69.71	5		9	7	2		5	5
6	4	住信SBIネット銀行	69.69	4		2		4		3	4
7	※高評企業	みちのく銀行	69.56	6	3	7	5	7	5		7
8	5	楽天銀行	69.20	8				5	3	6	6
9	7	みずほ銀行	68.72		7	10	6			9	8
10	※高評企業	肥後銀行	68.48	10	8	6			7		

※サイトでは48位まで発表しています。》

※高評企業：規定人数の半数以上の回答があり、評価項目得点が60.00以上の企業のこと

今回1位を獲得したのは【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社）】。調査開始時からの全ランキングの中で、初の9年連続総合1位の快挙となりました。また、総合のほか、「商品内容」、「手続き」、「金利」、「繰り上げ返済」、「サイトのわかりやすさ」の5つの評価項目でも1位を獲得しています。さらに、商品別では「変動金利」、「当初固定金利」、業態別では「ネット銀行」、地域別では「関東」、目的別では「新規」、「借り替え」においても1位となっています。

実際の利用者からは、「借り換え案内時に手厚くサポートしてくれたので、スムーズに手続きできた（40代・男性）」「繰り上げ返済の手数料がないのは魅力。また金利も安い（50代・男性）」「問い合わせ時の対応がスムーズ。分かりやすい。説明が優しい。掲示板でのやり取りができるのも良かった（40代・男性）」などのコメントがありました。

続いて2位となったのは、【イオン銀行（株式会社イオン銀行）】。「付帯サービス」の評価項目でも1位となりました。また、部門では業態別の「対面銀行」、地域別の「東海」、「近畿」、「九州・沖縄」で1位を獲得しています。

3位には【新生銀行（株式会社新生銀行）】がランクイン。「手数料・保証料」の評価項目も1位となりました。

地域別ランキング TOP3

北海道			東北			東海			近畿		
1位	北海道銀行	67.91	1位	青森銀行	69.97	1位	イオン銀行	72.65	1位	イオン銀行	70.63
2位	北洋銀行	67.29	2位	みちのく銀行	69.71	2位	三井住友信託銀行	68.55	2位	住信SBIネット銀行	70.45
-	-	-	3位	山形銀行	67.75	3位	三菱UFJ銀行	68.25	3位	三井住友銀行	68.24
関東			甲信越・北陸			中国・四国			九州・沖縄		
1位	ソニー銀行	72.62	1位	八十二銀行	65.99	1位	西京銀行	70.28	1位	イオン銀行	70.97
2位	新生銀行	70.98	2位	北國銀行	65.96	2位	三井住友信託銀行	67.60	2位	三井住友信託銀行	69.12
3位	じぶん銀行	70.90	3位	第四銀行	65.72	3位	山陰合同銀行	66.68	3位	肥後銀行	68.65

目的別ランキング TOP3

新規			借り替え		
1位	ソニー銀行	71.55	1位	ソニー銀行	74.83
2位	青森銀行	69.46	2位	イオン銀行	74.31
3位	みちのく銀行	69.16	3位	住信SBIネット銀行	73.06

商品別ランキング TOP3

変動金利			当初固定金利		
1位	ソニー銀行	72.59	1位	ソニー銀行	73.23
2位	イオン銀行	71.67	2位	イオン銀行	72.29
3位	じぶん銀行	70.26	3位	新生銀行	72.26
全期間固定金利			フラット35		
1位	みずほ銀行	71.02	1位	楽天銀行	69.51
2位	三井住友信託銀行	70.43	2位	イオン銀行	67.48
3位	新生銀行	69.01	3位	ARUHI	66.91

業態別ランキング TOP3

対面銀行			ネット銀行		
1位	イオン銀行	70.99	1位	ソニー銀行	72.61
2位	新生銀行	70.84	2位	じぶん銀行	69.71
3位	青森銀行	69.93	3位	住信SBIネット銀行	69.69
モーゲージバンク					
1位	ARUHI	66.85			
2位	優良住宅ローン	66.49			
3位	日本住宅ローン	65.79			

『2019年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローンランキング 第1位』

ソニー銀行株式会社 ご担当者様より受賞コメント



この度は、「住宅ローン」において9年連続でオリコン顧客満足度®調査総合第1位という評価をいただき、誠にありがとうございます。弊社は、AI(人工知能)を活用した自動審査によるスピーディーな回答やお客さま一人ひとりに対する専任のローンアドバイザーによるサポートなど、お客さまの利便性を追求してまいりました。この受賞を励みとして、これからも金利等の優位性のみならず、「借りるまでのわかりやすさ」「借りた後の利便性」において、一層お客さまにご満足いただける質の高いサービスの提供に努めてまいります。

<オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 調査概要>

- ◆回答者数: 18,178人 ◆調査企業数: 135社
- ◆調査期間: 2019/04/11~2019/04/22, 2018/05/15~2018/05/24, 2017/03/30~2017/04/17
- ◆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5年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、「融資(借入)を現在受けている人」を対象とする。
- ◆定義: 住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを希望する個人に対して、自社商品を提供する銀行を対象。
- ◆ランキング名: 2019年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン
- ◆URL: https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

<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 ml-cspr@oricon.jp

TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204