

2020年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『ネット銀行』『ネットバンキング』 【初調査】『外貨預金』ランキング発表



～ネット銀行・外貨預金はソニー銀行、ネットバンキングはイオン銀行が総合1位に～

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「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』『外貨預金』についての満足度調査を実施し、本日そのランキング結果を弊社サイト内で発表いたしました。（※なお、新型コロナウイルス感染拡大による「緊急事態宣言前」の調査となります。）

2020年 オリコン顧客満足度®調査 <総合TOP5>

| ネット銀行ランキング | | | ネットバンキングランキング | | | NEW 外貨預金ランキング | | |
|------------|------------|-------|---------------|---------|-------|---------------|---------------|-------|
| 順位 | サービス名 | 得点 | 順位 | サービス名 | 得点 | 順位 | サービス名 | 得点 |
| 1位 | ソニー銀行 | 69.63 | 1位 | イオン銀行 | 65.33 | 1位 | ソニー銀行 | 70.46 |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 68.78 | 2位 | 新生銀行 | 64.60 | 2位 | ジャパンネット銀行 | 70.28 |
| 3位 | 楽天銀行 | 67.66 | 3位 | 福岡銀行 | 64.34 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 69.66 |
| 4位 | ジャパンネット銀行 | 67.55 | 4位 | 三菱UFJ銀行 | 64.21 | 4位 | SMBC信託銀行プレステア | 68.67 |
| 5位 | auじぶん銀行 | 66.64 | 5位 | 八十二銀行 | 63.64 | 5位 | auじぶん銀行 | 67.95 |

※各ランキング6位以下はサイトにて発表しております。

▶ネット銀行 https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

▶ネットバンキング https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

（調査期間：2020/01/16～2020/02/03）

▶外貨預金 <https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

（調査期間：2020/02/26～2020/03/09）※「外貨預金」は今回、初調査となります。

■「ネット銀行」「ネットバンキング」のサービスの違いについて

| | |
|----------|---|
| ネット銀行 | 一般的に店舗を構えず、インターネット上でサービスを展開している銀行 |
| ネットバンキング | 店舗を構える従来型の銀行が、インターネットの普及に伴って提供を開始した付帯サービス |

※調査概要はP4に記載しております。

本調査は、実際にサービスを利用したことのある人に対し、そのサービスの満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施したものです。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、さらに各評価項目を構成する項目に分解し、それぞれの項目について10段階評価で回答を取得。集計結果を「総合」「評価項目別」「部門別」ランキングで発表しております。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS事業本部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川

■『ネット銀行』ソニー銀行が2年連続&通算3度目の総合1位、 初調査の『外貨預金』でも総合1位を獲得

今回で11回目となる『ネット銀行』の満足度調査。昨年にひきつづき総合1位を獲得したのは【ソニー銀行 本社:東京都千代田区】でした。同社はこれで通算3度目の総合1位となります。また、全11の評価項目のうち7項目でも1位、「男女別」、「商品別」の部門でもすべて1位を獲得しています。（※評価項目、および結果の詳細は下記表よりご確認ください。）

【ネット銀行】https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

評価項目別ランキングTOP3

| 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 | | |
|-----------|------------|-------|-----------|------------|-------|-----------|------------|-------|---------|------------|-------|
| 1位 | ソニー銀行 | 69.19 | 1位 | ソニー銀行 | 72.74 | 1位 | ソニー銀行 | 74.18 | 1位 | ジャパンネット銀行 | 71.17 |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 68.04 | 2位 | ジャパンネット銀行 | 72.32 | 2位 | ジャパンネット銀行 | 72.85 | 2位 | ソニー銀行 | 71.14 |
| 3位 | ジャパンネット銀行 | 67.87 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 70.47 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 72.33 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 70.03 |
| 預金金利 | | | 手数料 | | | 優遇サービス | | | 利用のしやすさ | | |
| 1位 | ソニー銀行 | 67.24 | 1位 | 住信SBIネット銀行 | 73.75 | 1位 | ソニー銀行 | 70.54 | 1位 | 住信SBIネット銀行 | 70.02 |
| 2位 | 楽天銀行 | 67.19 | 2位 | ソニー銀行 | 72.88 | 2位 | 住信SBIネット銀行 | 70.02 | 2位 | ソニー銀行 | 69.42 |
| 3位 | 住信SBIネット銀行 | 66.54 | 3位 | 大和ネクスト銀行 | 71.87 | 3位 | 大和ネクスト銀行 | 69.26 | 3位 | 楽天銀行 | 67.85 |
| セキュリティ | | | キャンペーン | | | コンテンツの充実度 | | | | | |
| 1位 | ソニー銀行 | 68.17 | 1位 | 楽天銀行 | 66.15 | 1位 | ソニー銀行 | 65.00 | | | |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 67.78 | 2位 | ソニー銀行 | 64.60 | 2位 | 楽天銀行 | 63.88 | | | |
| 3位 | ジャパンネット銀行 | 67.18 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 64.01 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 63.77 | | | |

男女別ランキング TOP3

| 男性 | | | 女性 | | | 商品別ランキング TOP3 定期預金・積み立て | | |
|----|------------|-------|----|------------|-------|----------------------------|------------|-------|
| 1位 | ソニー銀行 | 69.62 | 1位 | ソニー銀行 | 69.71 | 1位 | ソニー銀行 | 69.64 |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 68.67 | 2位 | 住信SBIネット銀行 | 69.17 | 2位 | auじぶん銀行 | 68.70 |
| 3位 | 楽天銀行 | 67.43 | 3位 | ジャパンネット銀行 | 69.00 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 68.57 |

※4位以下はサイトにて発表しております。

また、今回初となる『外貨預金』の満足度調査。総合1位は、『ネット銀行』ランキング同様、【ソニー銀行】となりました。総合のほか、6つの評価項目、4部門10項目のうち、8項目でも1位となっています。（※評価項目、および結果の詳細はP3の表にてご確認ください。）

《2020年「ネット銀行」「外貨預金」ランキング 第1位》

ソニー銀行株式会社 執行役員 マーケティング部 ローン営業部
タイアップ営業部 商品企画部 担当
南 啓二氏より各ランキングについての受賞コメント

『ネット銀行』ランキング

この度は、「ネット銀行」において昨年に続けて第一位の評価を頂き、大変うれしく思います。

お客さまへ「ためる、ふやす、つかう」為の商品・サービスを便利に、かつ使いやすくご利用いただくために、役職員一丸となって取り組んでいるところでございます。

また、足元の日常生活では、新型コロナウイルス感染症の影響で、外出の自粛等で金融機関の店頭での対面取引ではなく、インターネット等を活用した非対面での取引が推奨されております。このタイミングでの高い評価に深く感謝するとともに、これからも引き続き、お客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

『外貨預金』ランキング

「ネット銀行」とあわせ、弊社の中核商品・サービスである「外貨預金」においても第一位との評価を頂き、改めて感謝する次第です。外貨預金においては、金利やコストの優位性だけでなくアプリ等での取引利便性や、貯めた外貨を海外で使う・送るニーズにも対応する等、常にお客さまの視点で、サービス拡充に努めてまいります。



【外貨預金】<https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

評価項目別ランキングTOP3

| 通貨ペア、発注方法 | | | 取引のしやすさ | | | 分析ツール | | | 提供情報 | | |
|------------|---------------|-------|----------|---------------|-------|--------|------------|-------|-------|------------|-------|
| 1位 | ソニー銀行 | 74.14 | 1位 | ソニー銀行 | 72.79 | 1位 | 住信SBIネット銀行 | 74.10 | 1位 | ジャパンネット銀行 | 68.17 |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 73.86 | 2位 | ジャパンネット銀行 | 72.56 | 2位 | ソニー銀行 | 73.74 | 2位 | ソニー銀行 | 67.67 |
| 3位 | ジャパンネット銀行 | 73.38 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 71.69 | 3位 | 楽天銀行 | 72.98 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 67.04 |
| 問い合わせのしやすさ | | | 利便性 | | | キャンペーン | | | 取引手数料 | | |
| 1位 | SMBC信託銀行プレステア | 66.52 | 1位 | ソニー銀行 | 68.81 | 1位 | ジャパンネット銀行 | 67.87 | 1位 | ソニー銀行 | 69.20 |
| 2位 | ジャパンネット銀行 | 66.14 | 2位 | SMBC信託銀行プレステア | 68.71 | 2位 | ソニー銀行 | 67.65 | 2位 | ジャパンネット銀行 | 68.77 |
| 3位 | ソニー銀行 | 65.27 | 3位 | ジャパンネット銀行 | 68.01 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 66.35 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 68.55 |
| 優遇サービス | | | システムの安定性 | | | | | | | | |
| 1位 | ソニー銀行 | 69.95 | 1位 | ソニー銀行 | 73.84 | | | | | | |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 69.53 | 2位 | ジャパンネット銀行 | 73.59 | | | | | | |
| 3位 | イオン銀行 | 69.21 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 72.04 | | | | | | |

年代別ランキング TOP3

| 30代 | | | 40代 | | | 50代 | | | 60代以上 | | |
|-----|------------|-------|-----|------------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------|-------|
| 1位 | ソニー銀行 | 69.93 | 1位 | 住信SBIネット銀行 | 70.16 | 1位 | 住信SBIネット銀行 | 71.03 | 1位 | ソニー銀行 | 70.52 |
| 2位 | 住信SBIネット銀行 | 68.10 | 2位 | ソニー銀行 | 70.07 | 2位 | ソニー銀行 | 70.99 | 2位 | SMBC信託銀行プレステア | 69.45 |
| 3位 | 楽天銀行 | 67.91 | 3位 | 新生銀行 | 68.69 | 3位 | イオン銀行 | 69.08 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 67.94 |

男女別ランキング TOP3

| 男性 | | | 女性 | | |
|----|------------|-------|----|---------------|-------|
| 1位 | ソニー銀行 | 70.57 | 1位 | ソニー銀行 | 70.23 |
| 2位 | ジャパンネット銀行 | 70.02 | 2位 | SMBC信託銀行プレステア | 69.10 |
| 3位 | 住信SBIネット銀行 | 69.91 | 3位 | 住信SBIネット銀行 | 68.96 |

商品別ランキング TOP3

デバイス別ランキング TOP3

| 定期預金 | | | 積立預金 | | | PC | | | スマートフォン | | |
|------|---------------|-------|------|---------|-------|----|------------|-------|---------|------------|-------|
| 1位 | ソニー銀行 | 71.00 | 1位 | ソニー銀行 | 73.84 | 1位 | ソニー銀行 | 69.82 | 1位 | ソニー銀行 | 72.86 |
| 2位 | ジャパンネット銀行 | 70.74 | 2位 | イオン銀行 | 67.23 | 2位 | 住信SBIネット銀行 | 69.55 | 2位 | 住信SBIネット銀行 | 70.02 |
| 3位 | SMBC信託銀行プレステア | 69.98 | 3位 | 三菱UFJ銀行 | 67.17 | 3位 | 大和ネクスト銀行 | 68.72 | 3位 | auじぶん銀行 | 68.31 |

※4位以下はサイトにて発表しております。

■『ネットバンキング』、イオン銀行が2年連続の総合1位を獲得

評価項目や地域によって評価が分かれる結果に

『ネットバンキング』の発表は2016年から今回で5回目となります。（※2010年～2015年は『ネット銀行』と併せて発表。）総合1位となったのは、2年連続で【イオン銀行 本社:東京都江東区】となりました。同社は総合のほか、全11の評価項目のうち、「提供商品・サービス」や「利用のしやすさ」を含む5項目でも1位に。地域別では「関東」「東海」、男女別では「男性」「女性」の両方、商品別では「定期預金・積み立て」でも1位を獲得しています。

実際の利用者からは、「日常生活でイオンをよく利用する場合に、金利やポイントのキャンペーンで優遇される点が良いです（30代・女性）」「銀行口座とイオンカードとWAONポイントを一つのページで見られる、つながっていることがとても便利（40代・男性）」など、イオングループと連動したサービスなどが評価されているコメントも多く挙げられていました。

評価項目別に結果をみると、「手数料」「優遇サービス」では【新生銀行 本社:東京都中央区】が、「サイトの使いやすさ」「手続き」「セキュリティ」では【三菱UFJ銀行 本社:東京都千代田区】が、「アプリの使いやすさ」では【八十二銀行 本社:長野県長野市】が1位となり、項目によって、各社評価が分かれる結果となりました。

また、地域別ランキングでは、「北海道」で【北海道銀行 本社:北海道札幌市】が、「九州・沖縄」では【福岡銀行 本社:福岡県福岡市】が1位となるなど、地域によって特徴が出ているといえます。（※評価項目、および結果の詳細はP4の表にてご確認ください。）

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川

【ネットバンキング】https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

評価項目別ランキングTOP3

| 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 | | |
|-----------|-----------|-------|-----------|---------|-------|-----------|---------|-------|---------|---------|-------|
| 1位 | イオン銀行 | 63.06 | 1位 | 三菱UFJ銀行 | 70.09 | 1位 | 八十二銀行 | 71.08 | 1位 | 三菱UFJ銀行 | 68.34 |
| 2位 | 新生銀行 | 62.97 | 2位 | 福岡銀行 | 69.36 | 2位 | 福岡銀行 | 71.05 | 2位 | 福岡銀行 | 67.45 |
| 3位 | 三菱UFJ信託銀行 | 62.82 | 3位 | 八十二銀行 | 69.28 | 3位 | 三菱UFJ銀行 | 70.91 | 3位 | 三井住友銀行 | 67.10 |
| 預金金利 | | | 手数料 | | | 優遇サービス | | | 利用のしやすさ | | |
| 1位 | イオン銀行 | 63.11 | 1位 | 新生銀行 | 68.28 | 1位 | 新生銀行 | 66.59 | 1位 | イオン銀行 | 66.33 |
| 2位 | 静岡銀行 | 60.36 | 2位 | イオン銀行 | 67.67 | 2位 | イオン銀行 | 66.39 | 2位 | 新生銀行 | 66.00 |
| 3位 | 新生銀行 | 59.61 | 3位 | ゆうちょ銀行 | 65.18 | 3位 | ゆうちょ銀行 | 62.99 | 3位 | セブン銀行 | 64.72 |
| セキュリティ | | | キャンペーン | | | コンテンツの充実度 | | | | | |
| 1位 | 三菱UFJ銀行 | 64.67 | 1位 | イオン銀行 | 61.23 | 1位 | イオン銀行 | 60.82 | | | |
| 2位 | 八十二銀行 | 64.41 | 2位 | 新生銀行 | 60.16 | 2位 | 福岡銀行 | 60.36 | | | |
| 3位 | イオン銀行 | 64.24 | 3位 | 福岡銀行 | 59.01 | 3位 | 静岡銀行 | 59.93 | | | |

地域別ランキング TOP3

| 北海道 | | | 関東 | | | 東海 | | |
|-----|---------|-------|-------|---------|-------|-------|----------|-------|
| 1位 | 北海道銀行 | 63.47 | 1位 | イオン銀行 | 66.26 | 1位 | イオン銀行 | 64.08 |
| 2位 | 北洋銀行 | 63.20 | 2位 | 三菱UFJ銀行 | 64.33 | 2位 | 三菱UFJ銀行 | 63.82 |
| - | - | - | 3位 | 新生銀行 | 64.01 | 3位 | 百五銀行 | 63.67 |
| 近畿 | | | 中国・四国 | | | 九州・沖縄 | | |
| 1位 | 新生銀行 | 65.48 | 1位 | ゆうちょ銀行 | 63.65 | 1位 | 福岡銀行 | 64.74 |
| 2位 | 三菱UFJ銀行 | 64.89 | 2位 | 広島銀行 | 62.34 | 2位 | 西日本シティ銀行 | 64.67 |
| 3位 | りそな銀行 | 64.58 | 3位 | 中国銀行 | 62.13 | - | - | - |

男女別ランキング TOP3

| 男性 | | | 女性 | | | 商品別ランキング TOP3 | | |
|----|----------|-------|----|--------|-------|---------------|-------|-------|
| 1位 | イオン銀行 | 65.04 | 1位 | イオン銀行 | 65.80 | 1位 | イオン銀行 | 67.99 |
| 2位 | 西日本シティ銀行 | 64.95 | 2位 | 新生銀行 | 65.24 | 2位 | 新生銀行 | 67.88 |
| 3位 | 福岡銀行 | 64.80 | 3位 | 三井住友銀行 | 64.63 | - | - | - |

※4位以下はサイトにて発表しております。

《2020年「ネットバンキング」ランキング 第1位》

株式会社イオン銀行 ご担当者様

イオン銀行

顧客満足度ランキング「ネットバンキング」において、2年連続で総合満足度1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

イオン銀行では、真の「お客さま第一」の実現に向け、お客さまの声を全社で共有し、商品サービスや業務、接遇の改善に活かす仕組みがあります。この仕組みを活かし、お客さま一人ひとりにご満足いただけるサービスをスピード感をもって提供する取り組みを日々積み重ねてきたことをご評価いただいたものと思います。

今後アフターコロナにおける「新しい生活様式」では、ネットバンキングに対するお客さまのニーズがいっそう高まることは確実です。イオン銀行は、単にそのニーズにお応えするだけでなく、既存の概念にとらわれずに、お客さまの想像を超える革新的なサービスを提供することでお客さまに新たな価値を体験いただけるよう、今回の総合満足度1位という結果に慢心することなく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。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行

- サンプル数：2,287人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：7社
- 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「インターネット専門銀行」
- 調査期間：2020/01/16～2020/02/03
- 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：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
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキング

- サンプル数：7,145人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：117社
- 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会、入出金照会、口座振替などを提供するサービス）
なお、「商業施設との連携を主体とする銀行」のイオン銀行、セブン銀行、ローソン銀行も含む
ただし、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対象外とする
- 調査期間：2020/01/16～2020/02/03
- 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：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
- URL: https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度®調査 外貨預金

- サンプル数：4,948人 ■ 規定人数：100人以上
- 調査企業数：93社
- 定義：外貨預金を扱う銀行
- 調査期間：2020/02/26～2020/03/09
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国
条件：1年に1回以上、外貨の購入や売却をしている人
- URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における181のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」＝指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒ <https://life.oricon.co.jp/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- ランキング更新履歴はこちら ⇒ <https://life.oricon.co.jp/information/archives/>
- 調査・データ販売サイト ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/data/report/>

※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。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は、ご無理のない範囲でご連絡頂ければ幸いです。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星 / 奥田 / 田中 / 長谷川