

2020年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『住宅ローン』ランキング発表

10年連続1位のソニー銀行、“商品”満足度の高さを維持 青森銀行が「担当者」1位を獲得、担当者の対応が高評価



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『住宅ローン』についての満足度調査を実施し、本日その結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

【2020年 オリコン顧客満足度®調査】
住宅ローン 総合ランキング

総合順位	サービス名	総合得点	評価項目								
			商品内容	担当者	団体信用 生命保険の 充実さ	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位	ソニー銀行	72.32	75.58	71.88	73.37	67.96	73.63	73.60	68.68	74.17	70.28
2位	イオン銀行	71.58	74.42	71.22	72.36	70.61	73.70	72.62	67.63	71.68	68.52
3位	auじぶん銀行	70.76	74.16	69.46	73.32	67.80	71.09	72.97	66.31	71.56	68.35
4位	住信SBIネット銀行	70.67	74.26	68.33	73.59	68.54	70.44	73.04	65.89	72.13	68.16
5位	新生銀行	70.44	72.19	70.30	71.61	68.23	70.16	69.96	70.50	73.06	67.23
6位	楽天銀行	69.74	73.18	67.68	71.54	67.65	70.33	70.79	67.88	70.08	67.03
7位	青森銀行	69.50	72.28	72.53	71.90	67.29	72.10	70.04	66.51	66.24	64.26
8位	みずほ銀行	69.41	72.71	70.80	71.14	67.52	71.22	69.38	65.37	68.99	65.60
9位	百五銀行	69.28	72.29	70.71	72.78	66.18	71.38	70.39	65.13	67.93	64.42
10位	北陸銀行	69.03	71.35	70.20	72.69	67.74	70.96	69.17	65.66	67.03	64.55

※11位以下はサイトにて発表しております。※黄色セルは評価項目で1位となっています。

『住宅ローン』ランキングページ ▶ https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

■ 10年連続総合1位のソニー銀行、“商品”満足度の高さを維持

総合1位の【ソニー銀行（本社:東京都千代田区）】は、今年、全9つの評価項目のうち「商品内容」「金利」「繰り上げ返済」「サイトのわかりやすさ」の4項目で1位となりました。総合的に高評価されているなか、とくに、「商品内容」では評価項目中で最高得点の75.58点を獲得。2011年の調査時から聴取している“商品”に関する項目でも、各年1位を獲得しており、継続的に評価されている点といえます。（※2011年～2012年は「商品のわかりやすさ」「商品の豊富さ」、2013年～2016年は「融資内容」の項目名で発表。）また、実際の利用者から金利の魅力について触れるコメントも多く見られました。※コメントは「住宅ローン」ランキングページでもご覧いただけます。

■ 青森銀行が「担当者」1位を獲得、担当者の対応が高評価

総合ランキングで7位となった【青森銀行（本社:青森県青森市）】は、評価項目別の「担当者」でも評価され、1位を獲得しています。実際の利用者からも、「担当者の対応が丁寧だった（30代・女性）」「事務的な感じではなく、今の状態とか親身になって相談にのってくれた（40代・男性）」「親切丁寧で、対応も早かった（50代・男性）」など、担当者を評価するコメントも多く見られました。

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

今回、総合1位となった【ソニー銀行】のご担当者様からのコメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 第1位》

ソニー銀行株式会社 執行役員常務 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 啓二氏よりコメント

この度は、「住宅ローン」において10年連続で第1位の評価を頂き、大変うれしく思います。日々、お客様目線にて役職員が一丸となって取組んだ成果だと思っています。また、もちろん、ご評価を頂いたのはお客さまですが、そのお客さまと向き合い業務を行った当社の社員の皆さんにも感謝したいと思います。



足元では、コロナ禍にて外出自粛等も余儀なくされ、対応する社員の出勤も難しい環境でしたが、ITを駆使しお客さまとの接点にも配慮した取組も行っていきます。さらに10年前には考えられなかったAI審査、電子契約等を駆使し、スピードと丁寧な顧客対応の両立を目指してまいりました。その成果が評価されたのだと思っています。今後も10年連続NO.1に恥じないサービスを提供していきたいと思っています。

■地域別「北海道」は北海道銀行、「甲信越・北陸」は北陸銀行が1位に

地域別ランキングは、「北海道」で5年連続【北海道銀行（本社：北海道札幌市）】が、「東北」で3年連続【青森銀行】が、「甲信越・北陸」で【北陸銀行（本社：富山県富山市）】が1位となっており、各地域に本店を置く地方銀行が評価された結果となりました。そのほか、「関東」では【ソニー銀行】、「東海」「近畿」「九州・沖縄」の3地域で【イオン銀行（本社：東京都江東区）】、「中国・四国」では【三井住友信託銀行（本社：東京都千代田区）】が1位を獲得しています。

地域別ランキング TOP3

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
順位	企業名	得点	順位	企業名	得点	順位	企業名	得点	順位	企業名	得点
1位	北海道銀行	68.32	1位	青森銀行	69.22	1位	ソニー銀行	72.41	1位	北陸銀行	67.82
2位	北洋銀行	67.33	2位	荘内銀行	68.70	2位	auじぶん銀行	71.77	2位	八十二銀行	67.50
-	-	-	3位	みちのく銀行	68.22	3位	イオン銀行	71.10	3位	第四銀行	66.37
東海			近畿			中国・四国			九州・沖縄		
順位	銀行名	得点	順位	企業名	得点	順位	企業名	得点	順位	企業名	得点
1位	イオン銀行	73.05	1位	イオン銀行	70.92	1位	三井住友信託銀行	68.14	1位	イオン銀行	72.49
2位	三井住友信託銀行	69.82	2位	住信SBIネット銀行	70.53	2位	伊予銀行	67.20	2位	三井住友信託銀行	70.82
3位	百五銀行	69.54	3位	りそな銀行	68.72	3位	広島銀行	66.61	3位	宮崎銀行	69.84

※4位以下はサイトに発表してあります。

地域別ランキングで1位獲得の地方銀行2社による、受賞コメントとなります。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 北海道 第1位》

株式会社 北海道銀行 リテール推進部 ご担当者様より



この度は、「住宅ローン 北海道部門」において5年連続で顧客満足度第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。特に北海道銀行住宅ローンの最大の強みである「団体信用生命保険の充実さ」について、高い評価をいただいたことにつきましては、大変嬉しく思っております。

弊行では地域の皆さまに安心してご利用いただけるよう、道内12拠点の住宅ローンプラザに専門担当者を配置しております。是非お気軽にご相談いただき、皆さまの住宅ローンご検討の一助となれば幸いです。

今後も「地域共栄」「公正堅実」「進取創造」の経営理念のもと、「地域から親しまれ頼りにされる銀行」を目指し、役職員一同が常にお客さまの視点に立ち、1人でも多くのお客さまにご満足いただけるよう日々努力をして参ります。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星/長谷川/奥田/田中

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 甲信越・北陸 第1位》

株式会社 北陸銀行 リテール推進部 リテール企画グループ長 杉本幸介氏より



この度は顧客満足度ランキング「住宅ローン 甲信越・北陸部門」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。甲信越北陸地区の幅広いお客さまにご評価いただいたことを大変嬉しく思います。私ども北陸銀行は北陸のみならず、三大都市圏・北海道にも店舗を構えており、共働き夫婦にもご安心 いただける夫婦連生団信やペーパーレスの電子契約サービスをはじめ、それぞれの地域の特色に応じた住宅ローン商品をご用意し、ご満足いただけるよう努めております。今後もより多くの地域のお客さまに満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

今回で10回目となる『住宅ローン』の調査。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、現在も融資（借入）を受けている20歳以上の人を対象に、銀行またはモーゲージバンク123社の満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。

調査は、サービスを構成する9つの評価項目を設定し、各項目を細分化した全25項目についての回答を聴取。集計後、弊社規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」ランキングとして結果を発表しております。

《評価項目》・・・「商品内容」「担当者」「団体信用生命保険の充実さ」「付帯サービス」「手続き」「金利」「手数料・保険料」「繰り上げ返済」「サイトのわかりやすさ」

《部門》・・・「地域別」「目的別」「業態別」「商品別」

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン

- サンプル数： 17,793人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 123社
- 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またはモーゲージバンクを対象。
 - ・信用金庫、信用組合、労働金庫、JAバンクは対象外。
 - ・取扱い商品数や商品内容、融資対応エリアは問わない。
- 調査期間： 2020/03/16～2020/03/25、2019/04/11～2019/04/22、2018/05/15～2018/05/24
- 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。
- URL： https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは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184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/>

※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および掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

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