

2021年 オリコン顧客満足度®調査

世界的に注目を集める「暗号資産」について初調査

満足度の高い『暗号資産取引所 現物取引』ランキングを発表



【GMOコイン】が総合1位、「セキュリティ」など5つの評価項目別ランキングでも1位に

～サービスの利用を決めた理由、「口座開設のしやすさ」が過半数で最多～

“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、初調査となる『暗号資産取引所 現物取引』についての満足度調査を実施し、2021年4月1日(木) 14時00分にその結果を「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。

暗号資産は、ビットコインやイーサリアム等、インターネット上でやり取りができる財産的価値のこと。投機対象として一時は負のイメージがついてしまったこともありましたが、“未来の通貨”として近年再び期待感が高まり、世界中の取引所で日本円や米ドルなどの法定通貨や暗号資産同士での売買が活発に行われています。

そうした業界動向を受け、オリコン顧客満足度®調査では、暗号資産を取引する場となる「暗号資産取引所」に関する調査を初めて実施。取引の中でも、最も一般的と言われる「現物取引(暗号資産をその時々の市場価格で売買する取引)」の満足度ランキングを発表いたしました。

【新規調査】2021年 オリコン顧客満足度®調査
『暗号資産取引所 現物取引』総合ランキング

※評価項目「問い合わせ」は、お問い合わせされた方のみが回答しており、ランキングについては一定の回答数に達した企業のみで構成されております。

n≥100

総合順位	サービス名	総合得点	評価項目					
			取引のしやすさ	手数料の妥当性	提供情報の充実さ	キャンペーン	問い合わせ	セキュリティ
1位	GMOコイン	70.1	71.5	65.4	67.2	66.2	—	72.4
2位	bitFlyer	66.8	69.8	61.9	64.9	63.0	68.8	70.1
3位	DMM Bitcoin	66.0	68.5	63.3	64.5	63.7	—	70.9
4位	SBI VCTレード	65.3	66.2	63.4	64.2	62.5	—	70.0
5位	Coincheck	63.6	69.6	59.7	61.8	59.8	66.5	67.7

黄色網掛け部分は1位を獲得した評価項目です。

《TOPICS》

・【GMOコイン】が総合1位、「セキュリティ」など5つの評価項目別ランキングでも1位に

↳ GMOコイン株式会社 代表取締役社長 石村 富隆 氏より受賞コメント

↳ 株式会社 oricon ME CS 事業本部 CS マーケティング本部よりコメント

・評価項目別「問い合わせ」ランキングは、【bitFlyer】が1位を獲得

《利用動向》サービスの利用を決めた理由、「口座開設のしやすさ」が過半数で最多

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

「オリコン顧客満足度ランキング」広報窓口 長谷川/田中/星

■ 調査対象企業は18社、実際にサービスを利用した1,583名の声を反映

同調査は、2021年1月5日～12日の期間、過去1年以内に暗号資産の現物取引を自身で行った経験がある20歳～69歳の1,583人に、利用したサービスの満足度について回答を得たものです。

対象企業については、「① 暗号資産交換業者として金融庁に登録されている」「② 取引所、または販売所形式で暗号資産の現物取引サービスを行っている」「③ ビットコインと日本円の取引（BTC/JPY）に対応している」という、これらすべての条件を満たすものと定義し、今回は該当する18社について調査を行いました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査

「暗号資産取引所 現物取引」ランキング構成

満足度総合
ランキング

評価項目別ランキング

総合ランキングは、
全16の設問からなる
6つの項目評価から形成

- 取引のしやすさ
- 手数料の妥当性
- 提供情報の充実さ
- キャンペーン
- 問い合わせ
- セキュリティ

満足度総合ランキングを構成する評価項目は、「取引のしやすさ」「手数料の妥当性」「提供情報の充実さ」「キャンペーン」「問い合わせ」「セキュリティ」の6つで、これらは全16の設問から形成。なお、ランキングは「満足度総合」のほか、これら6つの評価項目別の結果も発表しています。

■ 【GMOコイン】が総合1位、「セキュリティ」など5つの評価項目別ランキングでも1位に

初の調査で満足度総合1位を獲得したのは、【GMOコイン（GMOコイン株式会社:東京都渋谷区）】。得点数は70.1点で、2位に3ポイント以上差を付ける結果となっています。

全6つの評価項目別ランキングでは、「セキュリティ（72.4点）」「取引のしやすさ（71.5点）」「提供情報の充実さ（67.2点）」「キャンペーン（66.2点）」「手数料の妥当性（65.4点）」と、5つの項目で1位に。

『暗号資産取引所 現物取引』評価項目別ランキング

取引のしやすさ

順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	71.5
2位	bitFlyer	69.8
3位	Coincheck	69.6

手数料の妥当性

順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	65.4
2位	SBI VCTレード	63.4
3位	DMM Bitcoin	63.3

提供情報の充実さ

順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	67.2
2位	bitFlyer	64.9
3位	DMM Bitcoin	64.5

キャンペーン

順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	66.2
2位	DMM Bitcoin	63.7
3位	bitFlyer	63.0

問い合わせ

順位	サービス名	得点
1位	bitFlyer	68.8
2位	Coincheck	66.5
-	-	-

セキュリティ

順位	サービス名	得点
1位	GMOコイン	72.4
2位	DMM Bitcoin	70.9
3位	bitFlyer	70.1

※評価項目「問い合わせ」は、お問い合わせされた方のみが回答しており、ランキングについては一定の回答数に達した企業のみで構成されております。

※4位以下はサイトにて掲載しております。

なかでも、キャンペーン内容の充実さなどを評価した「キャンペーン」、「提供情報の充実さ」、「手数料の妥当性」の3項目においては、2位との得点差が2点以上となっており、消費者目線による【GMOコイン】の“強み”として浮かび上がりました。回答者からは以下のようなコメントが寄せられています。

～【GMOコイン】について 実際の利用者コメント～

「大手だから安心してきて、分析ツールも充実している（30代・男性）」

「取引したいと思った時に入金から取引までスムーズにでき、タイミングを逃さず済んだ（40代・男性）」

「初心者にもわかりやすい説明があった（60代・男性）」

「すぐに開設できて、手数料も安い（30代・男性）」

「口座開設が楽だし、アプリが使いやすいのでスマホしかなくても取引しやすい（50代・女性）」

「通信関連の会社でもあるのでネットインフラへの安定感やセキュリティに期待ができる（20代・男性）」

▼以下、GMO コイン株式会社 代表取締役社長 石村 富隆 氏より受賞コメント

《2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 暗号資産取引所 現物取引 総合1位》

GMO コイン株式会社 代表取締役社長 石村 富隆 氏

当社は、サービス開始当初から最優先事項としている

『安心・安全』な取引環境を提供すると共に、商品・

サービスの拡充を図り多くの皆様にお選びいただけるサービスの提供に努めておりますので、それらの点を含め総合的に高くご評価いただき、誠に嬉しく思います。



《株式会社 oricon ME CS 事業本部 CS マーケティング本部よりコメント》

今回新たに「暗号資産取引所 現物取引」のランキングを企画調査した背景として、暗号資産の市場が確実に成長したこと、2020年の法改正で暗号資産交換業者の規制が強化され「金融商品」として認定されたこと、ヒアリングで各企業側より調査のご要望が多かったことなどから、オリコン顧客満足度[®]調査の金融系ランキングの網羅性向上を目的に調査を行いました。また、暗号資産に関する比較記事やランキング等はアフィリエイト目的の情報が多いため、第三者機関による客観的なランキング発表に社会的意義があると考え、今回発表いたしました。

実際の利用者からは「はじめての暗号資産の取引でしたが、初心者にも分かりやすい手続き方法になっている（40代・男性）」、「これまで利用して心配になるようなシステムの不安定さがない。安心して利用できていると感じられている（30代・男性）」といった声が寄せられておりました。

【GMOコイン】が最も高い評価を得た要因として、キャンペーンや開示情報など、総合的にわかりやすい点が魅力であること、また評価項目別ランキングのなかで最も高い得点を獲得した「セキュリティ」への信頼が高いことは、実際の利用者コメントからもうかがえます。

■ 評価項目別「問い合わせ」ランキングは、【bitFlyer】が1位を獲得

満足度総合2位は、66.8点を獲得した【bitFlyer（株式会社 bitFlyer:東京都港区）】がランクイン。評価項目別ランキングでは、問い合わせへの対応などを評価した「問い合わせ（68.8点）」の項目で首位をマーク。その対応については、回答者から「取引のやり方でわからないことがあった際に電話をかけて聞いてみたところ、丁寧にご対応くださいました（30代・女性）」と賞賛の声が寄せられています。

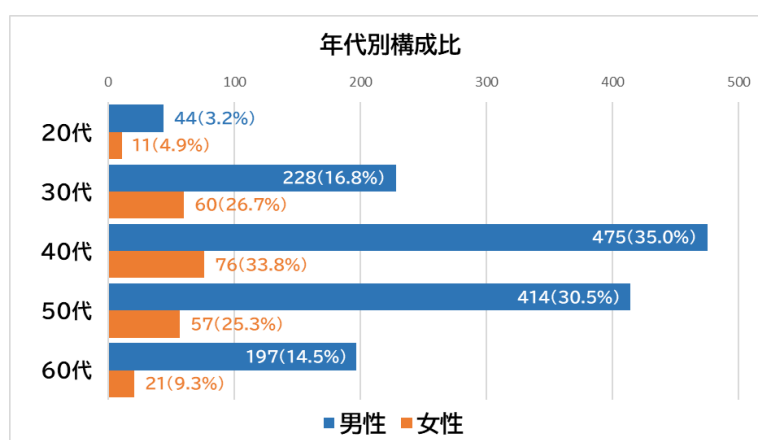
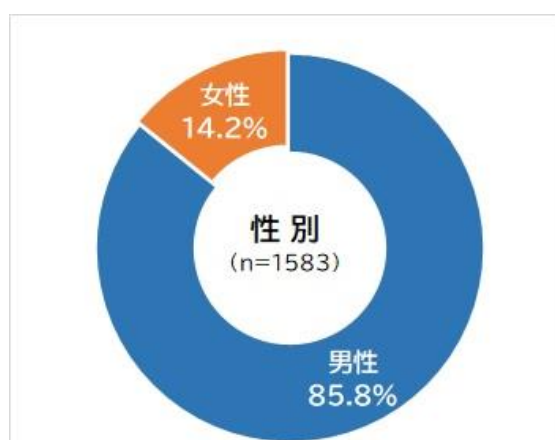
続いて満足度総合3位は、【DMM Bitcoin（株式会社 DMM Bitcoin:東京都中央区）】で総合得点は66.0点。項目別の評価を見ると、最も点数が高かったのは「セキュリティ（70.9点）」で、同評価項目のランキングでも2位につける結果となっています。

本調査では、対象企業（サービス）の顧客満足度のほか、暗号資産にまつわるマーケティング調査も行っております。以下からは、そのマーケティングデータから、気になる結果をピックアップしてご紹介します。

《利用動向》 暗号資産取引所 現物取引

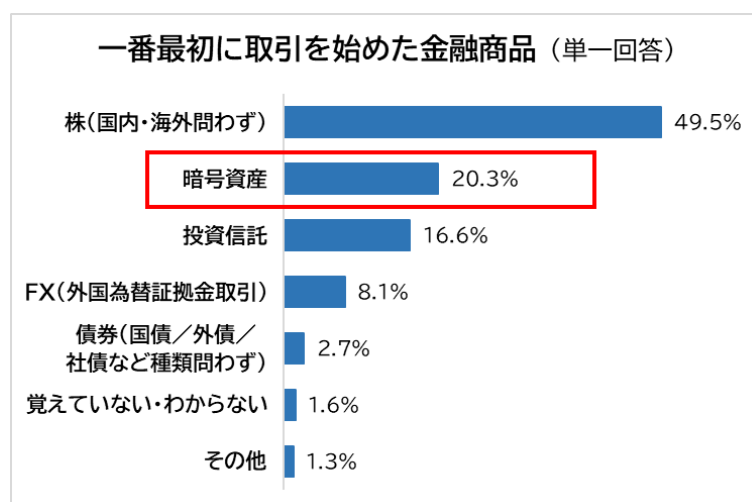
■ 利用者は男性が8割以上、男性は「40代」「50代」、女性は「40代」

今回の回答者 1,583 人の男女別構成比は、男性が 85.8%、女性が 14.2%、男性が 8 割を占めています。年代別では、男女ともに「40代」が最も多く（男性：35.0%、女性：33.8%）、男性では「40代」に次いで「50代」（30.5%）が、女性では「40代」の層が多くなっています。



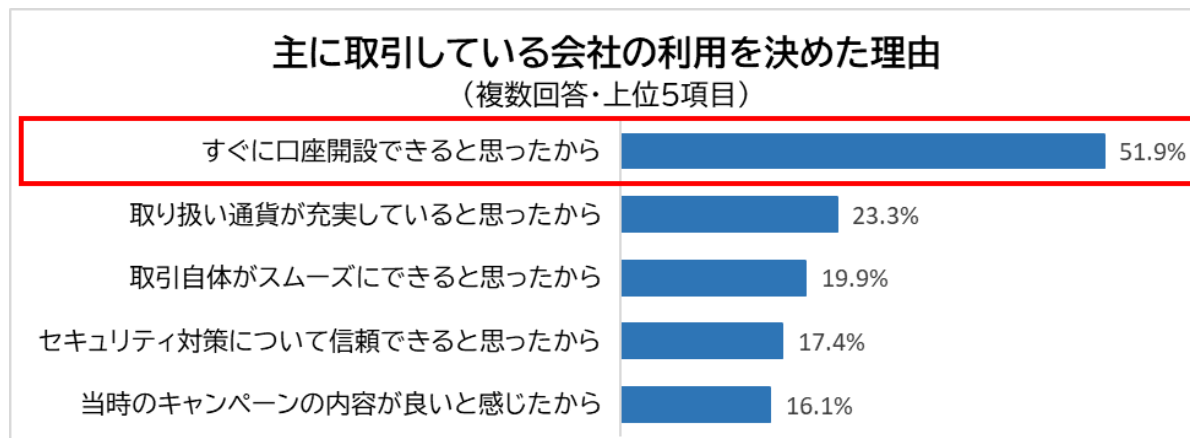
■ 一番最初に取引を始めた金融商品、「暗号資産」が「株」に次いで2割以上

また、「一番最初に取引を始めた金融商品（単一回答）」では、「株（国内・海外不問）」（49.5%）が最も多く、次いで「暗号資産」（20.3%）、「投資信託」（16.6%）という結果に。今回は“過去1年以内に暗号資産の現物取引を自身で行った人”が対象者条件ではありますが、「暗号資産」から金融商品の取引を始めた人が2割を超え、話題性の高い金融商品としての存在感が伺える結果となりました。



■サービスの利用を決めた理由、「口座開設のしやすさ」が過半数で最多

なお、「主に取引している会社の利用を決めた理由（複数回答・上位10項目）」では、「すぐに口座開設できると思ったから」（51.9%）の理由が最も多く、次の「取り扱い通貨が充実していると思ったから」（23.3%）に大きく差をつけました。以下、“スムーズな取引”や“セキュリティ”、“キャンペーン内容”など、実際の利用者がどのようなサービスを重視しているかが伺える結果が並んでいます。



《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 暗号資産取引所 現物取引

■サンプル数:1,583人 ■調査対象企業数:18社 ■規定人数:100人以上

■定義:以下すべての条件を満たす企業

- 1)暗号資産交換業者として金融庁に登録されている
- 2)取引所、または販売所形式で暗号資産の現物取引サービスを行っている
- 3)ビットコインと日本円の取引(BTC/JPY)に対応している

■調査期間:2021/01/05~2021/01/12

■調査対象者:性別:指定なし 年齢:20~69歳 地域:全国
条件:過去1年以内に、暗号資産の現物取引を自身で行った人

■調査対象企業:SBI VCトレード/FXcoin/Coincheck/CoinBest/Zaif/GMOコイン/TAOTAO/
DMM Bitcoin/DeCurret/BTCBOX/Bitgate/bitbank/bitFlyer/BITPoint/
BITMAX/Huobi Japan/楽天ウォレット/Liquid by Quoine ※五十音順

▶URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-cryptocurrency/cash-transaction/>

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>

■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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川/田中/星