



新発表!! カードローン経験者 5,866 人が選んだ オリコン日本顧客満足度ランキング『カードローン』 総合 1 位【住信 SBI ネット銀行】 地銀では“北洋銀行”が台頭！ 唯一の総合 TOP5 入り

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、キャッシング(銀行カードローン・消費者金融)を利用しており返済中の人、もしくは過去 3 年以内に返済が完了している 5,866 人を対象に満足度を調査した、顧客満足度の高い『カードローン』のランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/>)を、発表いたしました。

TOPICS

- 1 総合 1 位の【住信 SBI ネット銀行】が「金利」「借り入れの手続き」でもトップ
⇒満足度における重視項目は「ブランド」より「金利」の傾向に
- 2 【北洋銀行】が台頭！ 「借入条件」「企業ブランド」など 4 項目で大手を抑え首位獲得
⇒総合 TOP5 で唯一の地銀がランクイン！ 地元密着ならではの使いやすさを推す声も

総合 1 位の【住信 SBI ネット銀行】が「金利」「借り入れの手続き」でもトップ

見事総合 1 位に輝いたのは、三井住友信託銀行と SBI ホールディングスが共同で出資する【住信 SBI ネット銀行】(満足度 73.57 点)。営業開始は 2007 年とネット銀行としては後発となるが、金利のよさと手数料の安さで口座数を伸ばしている同行が、満足度 1 位となった。

項目別に見ると、「金利」での評価が突出しているのが特徴。2 位以下を 10 ポイント近く引き離してトップとなっている。実際にその他のランクイン企業 9 社と比較すると、9 社の平均金利が 3.91%であるのに対し、【住信 SBI ネット銀行】は 1.99%とかなり低い。さらに同行は「借り入れの手続き」においても満足度トップを獲得。今回の調査でも、「低金利であり、又手続きや審査も容易である点が良かった(男性/40 代)」「手続きが簡単だったのが、とても良かった(男性/30 代)」といった声が多く寄せられている。

オリコン日本顧客満足度『カードローン』総合

順位	名称	満足度
1	住信 SBI ネット銀行	73.57
2	北洋銀行	72.14
3	楽天銀行	70.25
4	三菱東京UFJ銀行	70.20
5	三井住友銀行	70.20
6	三井住友カード	69.08
7	みずほ銀行	68.97
8	りそな銀行	68.18
9	イオン銀行	68.17
10	七十七銀行	68.09

地銀【北洋銀行】が健闘！ 「借入条件」など4項目で大手を抑え首位獲得

総合2位には北海道札幌市に本店を置く地方銀行の【北洋銀行】(72.14点)がランクイン。総合トップ5の中で唯一の地方銀行となった。項目別で見ると、総合1位の【住信SBIネット銀行】よりも多い4項目でトップを獲得しているのが特筆すべき点。「借入条件」「返済のしやすさ」「セキュリティ」「企業ブランド」で1位となっているが、各項目における2位企業とポイント差があまりないことと、重視項目である「金利」で7位と振るわなかったことが、総合順位に影響している。

ユーザーからは「追加返済が、カードのできるの使いやすい(女性/50代)」といった「返済のしやすさ」等に満足する声とともに、「ATMの設置数が多く、借入れや返済に利用しやすい(男性/50代)」、「メインバンクなので、借りやすかったし、返しやすい(男性/40代)」等、地域に根付いた銀行ならではのコメントも寄せられている。“キャッシング”という生活に密接な関わりのあるサービスにこそ、地方銀行のメリットを感じる人がいるのかもしれない。

3位には、「審査」の項目で1位となった【楽天銀行】(70.25点)が入った。「借入条件」、「借入手続き」、「返済のしやすさ」、「セキュリティ」といった項目でも上位となっているが、やはり「スピーディーに借りられた」(女性/30代)等、審査の早さに満足する声が多いという結果となっている。

満足度における重視項目は「ブランド」より「金利」の傾向に

カードローンの満足度において、ユーザーがどんな要素を重要視しているのかを調べたところ、最も重視されていたのが「借入条件」で26.57%の人が重視すると回答。次いで「金利」が23.26%となっている。3位以下は「審査」、「企業ブランド」、「借入手続き」、「返済のしやすさ」と続くが、どれも10%強とあまり差はない。また、過去2年間における同様の調査と比較すると、2013年度、2014年度、2015年度と年を追うごとに数字を伸ばしているのは「金利」と「審査」。ここでも「金利」は強く、【住信SBIネット銀行】の満足度の高さを裏付ける結果と言えるだろう。

■評価項目別ランキング (一部)

順位	【金利】	【借入条件】	【返済のしやすさ】	【審査】	【企業ブランド】
1	住信SBIネット銀行	北洋銀行	北洋銀行	楽天銀行	北洋銀行
2	三菱東京UFJ銀行	三井住友銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	三菱東京UFJ銀行
3	七十七銀行	楽天銀行	楽天銀行	北洋銀行	七十七銀行
4	みずほ銀行	住信SBIネット銀行	三井住友カード	三井住友カード	八十二銀行
5	オリックス銀行	三菱東京UFJ銀行	三井住友銀行	三菱東京UFJ銀行	三井住友銀行

※評価項目別のほか、「男女別」、「年代別(20代/30代/40代/50代/60代以上)」、「職業別(会社員・公務員/経営者・個人事業主/専業主婦(主夫)/パート・アルバイト)」なども発表。

【調査概要】

◇調査期間: 2015/02/25~2015/03/03

◇性別: 指定なし/年齢: 20歳以上

◇地域: 全国

◇条件: キャッシング(銀行カードローン・消費者金融)を利用しており返済中の人、もしくは過去3年以内に返済が完了している人

◇回答者数: 5,866 サンプル

※同ランキングは、目的別ローン(住宅ローン、教育ローン、マイカーローン、リフォームローン)やクレジットカードに付帯するキャッシングを除いた無担保ローンを含むローンランキングとなります。

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『カードローン』

<http://life.oricon.co.jp/rank-card-loan/>

◆掲載・お取り扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキング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。

ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問い合わせ窓口

<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問い合わせ受け付けメール

企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp

その他お問い合わせ：cs-user@oricon.jp

「オリコン日本顧客満足度ランキング一覧」

オリコン日本顧客満足度ランキングは、実際にサービスを利用した約97万人の公正な調査に基づいています。

今後も「フード系」、「観光系」、「生活関連サービス」など、随時新たなランキング作成に取り組んで参ります。

保険	受験	住宅	生活
自動車保険	子ども英会話	賃貸情報サイト	結婚情報サービス
バイク保険	英会話スクール	賃貸情報店舗	ウエディングプロデュース
自転車保険	オンライン英会話	住宅設備ショールーム	カラオケボックス
生命保険	大学受験 塾・予備校 現役	ハウスメーカー	ウォーターサーバー
医療保険	大学受験 塾・予備校 高卒	(注文住宅)	ビジネスホテル
学資保険	大学受験 個別指導塾 現役	引越し会社	(ビジネス利用)
海外旅行保険	高校受験 集団塾	リフォーム会社	ビジネスホテル
ペット保険	高校受験 個別指導塾		(観光利用)
来店型保険ショップ	中学受験 集団塾		旅行会社(国内旅行)
	中学受験 個別指導塾		旅行会社(海外旅行)
	家庭教師		トランクルーム(ルーム)
			トランクルーム(コンテナ)
通信	マネー	転職	食材宅配サービス
携帯キャリア	ネット証券	転職サイト	ネットスーパー
携帯メーカー	FX取引	アルバイト情報サイト	車買取会社
MVNO	クレジットカード	人材派遣会社	ゲームアプリ
モバイルデータ通信	ネット銀行	転職・人材紹介会社	
プロバイダ	住宅ローン		
グルメ	美容		
レストランチェーン	エステサロン		
宅配ピザ	メンズエステ		
カレーショップ	フィットネス		
回転寿司			

【全9ジャンル／61業種】
 ※2015年6月1日現在
<http://life.oricon.co.jp/>

☆過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

◆最後に

「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

本リリースは以上となります。最後までお読みいただき、ありがとうございました。