

## 2021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』『外貨預金』ランキング発表

**ネット銀行は【住信SBIネット銀行】が8度目の総合1位、  
ネットバンキングは【イオン銀行】が3年連続総合1位、  
外貨預金は【ソニー銀行】が2年連続総合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、『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、2021年6月1日（火）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。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。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それぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。結果を集計し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」にランキングを発表しています。

#### 2021年 オリコン顧客満足度®調査

ネット銀行 総合ランキング			ネットバンキング 総合ランキング			外貨預金 総合ランキング		
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	住信SBIネット銀行	72.3	1位	イオン銀行	71.1	1位	ソニー銀行	70.3
2位	ソニー銀行	71.9	2位	三菱UFJ銀行	70.1	2位	住信SBIネット銀行	69.9
3位	PayPay銀行 (旧: ジャパンネット銀行)	69.6	3位	三井住友銀行	70.0	3位	PayPay銀行 (旧: ジャパンネット銀行)	68.4
4位	楽天銀行	69.5	4位	八十二銀行	69.5	4位	SMBC信託銀行プレステア	66.9
5位	大和ネクスト銀行	67.9	5位	新生銀行	69.4	5位	楽天銀行	66.6

※6位以下はサイトに掲載してあります。

#### 《TOPICS》

- 『ネット銀行』 [https://life.oricon.co.jp/rank\\_netbank/bank/](https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/)  
・住信SBIネット銀行が8度目の総合1位に
- 『ネットバンキング』 [https://life.oricon.co.jp/rank\\_netbank/banking/](https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/)  
・イオン銀行が3年連続総合1位に 地域別ランキングでは、地場に根付いた銀行が高評価を獲得
- 『外貨預金』 <https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>  
・ソニー銀行が2年連続総合1位に 特に「取引メニュー」の項目で高評価

※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

## ■『ネット銀行』 住信SBIネット銀行が8度目の総合1位に

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全国の男女2,395人を対象とした、今回で12回目となる『ネット銀行』の満足度調査。

【住信SBIネット銀行（住信SBIネット銀行 株式会社 本社：東京都港区）】が、8度目<sup>\*</sup>の総合1位を獲得しました。（※2021,2018,2016,2015,2014,2012,2011,2010年）

評価項目別では、「提供商品・サービス」「ATMの使いやすさ」「ネットバンキング手数料」など全11項目中5項目のほか、部門別では男女別「女性」でも1位となりました。

### ～【住信SBIネット銀行】について 実際の利用者コメント～

「振込手数料が月1回分無料という事が決め手になって口座を開設しました。子供が一人暮らしを始める際、家賃の振込手数料を節約できてとても良かったです（50代・女性）」

「入金、出金予告、出金失敗、振込、ATM利用の情報を直ぐにメール通知してくれる所が非常に良い。

又、預金者であれば、毎月振込手数料無料が3回有る所も非常に良いと感じています（40代・男性）」

「サイトが使いやすく、金利も良い。また、振込手数料が無料の回数が多いのも非常に助かります。問い合わせしたときの対応もとても良かったと記憶しています（50代・女性）」

また総合2位には【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】がランクイン。評価項目別では「サイトの使いやすさ」「手続き」「問い合わせのしやすさ」など、全11項目中5項目のほか男女別「男性」で1位となりました。続いて、総合3位の【PayPay銀行（旧：ジャパンネット銀行）（PayPay銀行株式会社 本社：東京都新宿区）】は、評価項目別「システムの安定性」で1位を獲得しています。

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		
1位	住信SBIネット銀行	69.2	1位	ソニー銀行	73.3	1位	ソニー銀行	74.7
1位	ソニー銀行	69.2	2位	住信SBIネット銀行	73.1	2位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	74.0
3位	楽天銀行	68.5	3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	72.8	3位	住信SBIネット銀行	73.4
手続き			付帯・連携サービス			システムの安定性		
1位	住信SBIネット銀行	69.3	1位	楽天銀行	67.5	1位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	70.6
1位	ソニー銀行	69.3	2位	住信SBIネット銀行	66.9	2位	ソニー銀行	70.5
3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	69.1	2位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	66.9	3位	住信SBIネット銀行	69.9
ATMの使いやすさ			優遇サービス			ネットバンキング手数料		
1位	住信SBIネット銀行	73.6	1位	住信SBIネット銀行	72.4	1位	住信SBIネット銀行	73.9
2位	ソニー銀行	72.9	2位	ソニー銀行	71.6	2位	ソニー銀行	72.4
3位	auじぶん銀行	68.7	3位	auじぶん銀行	69.1	3位	大和ネクスト銀行	71.4
キャンペーン			問い合わせのしやすさ					
1位	楽天銀行	66.8	1位	ソニー銀行	65.3			
2位	ソニー銀行	66.2	2位	住信SBIネット銀行	64.2			
3位	住信SBIネット銀行	65.9	3位	大和ネクスト銀行	63.6			

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	72.4	1位	住信SBIネット銀行	72.3	1位	auじぶん銀行	72.6
2位	住信SBIネット銀行	72.3	2位	ソニー銀行	70.7	2位	住信SBIネット銀行	72.4
3位	楽天銀行	69.8	3位	auじぶん銀行	69.4	3位	ソニー銀行	71.5

※4位以下はサイトにて掲載しております。

## ■『ネットバンキング』

### イオン銀行が3年連続総合1位に

### 地域別ランキングでは、地場に根付いた銀行が高評価を獲得

銀行のインターネットバンキングサービスに、1ヵ月1回以上ログインしている全国の男女7,375人を対象とした、今回で12回目となる『ネットバンキング』の満足度調査。

【イオン銀行（株式会社イオン銀行 本社：東京都千代田区）】が、3年連続で総合1位を獲得しました。評価項目別では、「サイトの使いやすさ」「付帯・連携サービス」など全7項目中4項目で1位に。また部門別では、地域別「関東」「東海」、男女別「男性」「女性」、商品別「定期預金・積み立て」でも1位となっています。

#### ～【イオン銀行】について 実際の利用者コメント～

「もともと我が家はイオングループにお世話になっていてイオン銀行を利用していたからアプリで通帳管理ができて管理が楽になり、気がついたらメインバンクになっていた（40代・男性）」

「キャッシュレスへのチャージもレジに並んで足りない時も、即チャージができホッとしたことがありました。高齢者でもわかりやすいです（60代以上・女性）」

「自分の生活範囲内ではATMが多い。ドラッグストアやスーパーなどのイオングループの店舗にATMが設置してあるため簡単に利用できる（40代・男性）」

また総合2位には【三菱UFJ銀行（株式会社三菱UFJ銀行 本社：東京都千代田区）】がランクイン。評価項目別では「サイトの使いやすさ」「システムの安定性」の全7項目中2項目で1位となりました。続いて、総合3位の【三井住友銀行（株式会社三井住友銀行 本社：東京都千代田区）】は、地域別「近畿」、男女別「女性」で1位を獲得しています。

部門別の地域別ランキングでは、「北海道」で【北海道銀行（株式会社北海道銀行 本社：北海道札幌市）】、「近畿」で【関西みらい銀行（株式会社関西みらい銀行 本社：大阪府大阪市）】、「中国・四国」で【中国銀行（株式会社中国銀行 本社：岡山県岡山市）】、「九州・沖縄」で【西日本シティ銀行（株式会社西日本シティ銀行 本社：福岡県福岡市）】が1位となるなど、地場に根付いた銀行が特に高い評価を獲得しました。

評価項目別ランキング TOP3

サイトの使いやすさ			アプリの使いやすさ			手続き			付帯・連携サービス		
1位	イオン銀行	73.8	1位	福岡銀行	74.1	1位	イオン銀行	68.6	1位	イオン銀行	65.8
1位	八十二銀行	73.8	2位	イオン銀行	73.8	2位	セブン銀行	68.4	2位	セブン銀行	65.3
1位	三菱UFJ銀行	73.8	2位	三菱UFJ銀行	73.8	2位	八十二銀行	68.4	3位	三井住友銀行	64.5
システムの安定性			ネットバンキング手数料			問い合わせのしやすさ					
1位	三菱UFJ銀行	69.7	1位	新生銀行	71.8	1位	イオン銀行	66.0			
2位	イオン銀行	69.4	2位	イオン銀行	70.5	2位	新生銀行	65.6			
3位	三井住友銀行	69.2	3位	三菱UFJ銀行	67.5	3位	三井住友銀行	64.6			

地域別ランキング TOP3

北海道			関東			東海			近畿		
1位	北海道銀行	68.5	1位	イオン銀行	71.7	1位	イオン銀行	72.0	1位	関西みらい銀行	71.2
2位	北洋銀行	65.6	2位	三菱UFJ銀行	70.3	2位	三菱UFJ銀行	68.5	1位	三井住友銀行	71.2
-	-	-	3位	新生銀行	69.3	3位	百五銀行	67.0	3位	イオン銀行	70.9
中国・四国			九州・沖縄								
1位	中国銀行	68.8	1位	西日本シティ銀行	70.1						
2位	山陰合同銀行	68.4	2位	ゆうちょ銀行	69.8						
3位	広島銀行	67.9	3位	福岡銀行	69.1						

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	イオン銀行	71.4	1位	イオン銀行	71.0	1位	イオン銀行	73.0
2位	西日本シティ銀行	70.0	1位	三井住友銀行	71.0	2位	新生銀行	71.3
2位	三菱UFJ銀行	70.0	3位	三菱UFJ銀行	70.5	-	-	-

※4位以下はサイトに掲載しておりません。

## ■『外貨預金』

### ソニー銀行が2年連続総合1位に 特に「取引メニュー」の項目で高評価

1年に1回以上、外貨の購入や売却をしている全国の男女4,843人を対象とした、2回目となる『外貨預金』の満足度調査。

【ソニー銀行】が、2年連続で総合1位を獲得しました。評価項目別では、「取引メニュー」「入出金のしやすさ」など全9項目中4項目で1位に。特に“外貨預金の注文方法の充実さ”や“取引（注文）ツールの操作性”、“Webサイト・アプリの見やすさ”などを評価した「取引メニュー」は74.0点と高評価となりました。

ほか部門別では、年代別「40代」「50代」「60代以上」、男女別「男性」、商品別「定期預金」、デバイス別「PC」「スマートフォン」で1位となっています。

#### ～【ソニー銀行】について 実際の利用者コメント～

「以前から投資に対する興味はありましたが、銀行の窓口に行くのはハードルが高かったのですが、ネットで簡単にチャレンジ出来た（50代・男性）」

「海外旅行の際に、現地で外貨のまま引き出せて、大変便利です。海外通販でも、外貨決算ができ、手数料の面で大変お得です（50代・女性）」

「為替がリアルタイムで取引できる。時々、外貨預金の為替交換手数料が無料キャンペーンをやっているのが良い（40代・男性）」

また総合2位の【住信SBIネット銀行】は、評価項目別では「分析ツール」「提供情報」「金利」「手数料」の、全9項目中4項目のほか、年代別「30代」、男女別「女性」、デバイス別「PC」で1位となりました。

続いて、総合3位には【PayPay銀行（旧：ジャパンネット銀行）】がランクインしています。

#### 評価項目別ランキング TOP3

取引メニュー			分析ツール			提供情報			入出金のしやすさ			サポート体制		
1位	ソニー銀行	74.0	1位	住信SBIネット銀行	74.5	1位	住信SBIネット銀行	66.8	1位	ソニー銀行	67.7	1位	SMBC信託銀行プレスティア	66.0
2位	住信SBIネット銀行	73.5	2位	楽天銀行	73.5	2位	ソニー銀行	66.6	2位	SMBC信託銀行プレスティア	66.9	2位	ソニー銀行	64.8
3位	SMBC信託銀行プレスティア	72.2	3位	ソニー銀行	72.9	3位	SMBC信託銀行プレスティア	65.8	3位	住信SBIネット銀行	66.1	3位	住信SBIネット銀行	64.5
3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	72.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
キャンペーン			金利			手数料			システムの安定性					
1位	ソニー銀行	66.6	1位	住信SBIネット銀行	65.1	1位	住信SBIネット銀行	67.4	1位	ソニー銀行	73.0			
2位	住信SBIネット銀行	65.8	2位	ソニー銀行	64.4	2位	ソニー銀行	67.0	2位	住信SBIネット銀行	72.0			
3位	auじぶん銀行	65.4	3位	楽天銀行	64.3	3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	64.7	3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	71.6			

#### 年代別ランキング TOP3

30代			40代			50代			60代以上		
1位	住信SBIネット銀行	71.7	1位	ソニー銀行	70.8	1位	ソニー銀行	70.4	1位	ソニー銀行	70.1
2位	楽天銀行	68.4	2位	住信SBIネット銀行	70.4	2位	住信SBIネット銀行	69.4	2位	住信SBIネット銀行	68.0
3位	イオン銀行	64.4	3位	楽天銀行	67.7	3位	SMBC信託銀行プレスティア	66.5	3位	SMBC信託銀行プレスティア	66.5

#### 男女別ランキング TOP3

男性			女性			定期預金			積立預金		
1位	ソニー銀行	70.5	1位	住信SBIネット銀行	69.8	1位	ソニー銀行	70.7	1位	楽天銀行	70.1
2位	住信SBIネット銀行	70.0	2位	ソニー銀行	69.6	2位	住信SBIネット銀行	69.8	2位	三菱UFJ銀行	64.9
3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	68.5	3位	auじぶん銀行	66.6	3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	68.4	3位	三井住友銀行	64.7

#### 商品別ランキング TOP3

#### デバイス別ランキング TOP3

PC			スマートフォン		
1位	住信SBIネット銀行	69.9	1位	ソニー銀行	71.4
1位	ソニー銀行	69.9	2位	住信SBIネット銀行	70.2
3位	PayPay銀行 (旧：ジャパンネット銀行)	69.6	3位	楽天銀行	67.3

※4位以下はサイトにて掲載しております。

### 《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行

- サンプル数：2,395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：2021/01/25～2021/02/15
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳（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/](https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/)

### 《調査概要》2021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：7,375人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：111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合、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にする銀行」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：2021/01/25～2021/02/15
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳（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/](https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/)

### 《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 外貨預金

- サンプル数：4,843人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：70社
- 定義：以下すべての条件を満たす銀行
  - 1) 外貨預金を取り扱っている
  - 2) インターネット上での外貨預金の取引に対応している
- 調査期間：2021/01/26～2021/02/08
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～84歳 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

オリコンは、音楽ランキングを通じて、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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として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アンケート調査を実施し、現在までに191のランキング、延べ267万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease>

※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