



# 利用者 14,227 人が選んだ オリコン日本顧客満足度『ネット銀行』

## 【住信 SBI ネット銀行】が総合 2 連覇 総合 2 位【じぶん銀行】は“ネット専業”として台頭

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、過去 5 年以内にネット銀行に口座を開設したことがあり、実際にその口座を利用してインターネットバンキングを行ったことがある 14,227 人を対象に満足度を調査した、顧客満足度の高い『ネット銀行』のランキング([http://life.oricon.co.jp/rank\\_netbank/](http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/))を、発表いたしました。

### TOPICS

- 2 連覇達成の【住信 SBI ネット銀行】、項目別・年代別・預金種別等全 12 部門でトップ**  
⇒ 重視項目「手数料」「金利」で満足の声多数。証券会社との連動も高評価
- 総合 2 位【じぶん銀行】はネット専門行としてバランスの良さを実証**  
⇒ 10・20 代で 1 位に選出！ 各項目別でも高順位をキープ

## 2 連覇達成の【住信 SBI ネット銀行】、項目別・年代別・預金種別等全 12 部門でトップ

自宅やスマホから各種手続きができる便利さで、いまや多くの人が利用しているインターネットバンキング。メインバンクのネットバンキングを利用するのももちろん、決済用に新たに口座を開設する際に、ネットバンクに特化した銀行を選ぶ人もいます。

そんなネット銀行の満足度のランキングで 1 位となったのは、信託銀行大手の三井住友信託銀行と、ネット証券大手の SBI 証券を運営する 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】。同行は昨年もトップを獲得しており、堂々の 2 連覇達成となった。満足度のポイントは 74.08 ポイント。2 位の【じぶん銀行】が 70.60 ポイント、3 位の【新生銀行】が 70.04 ポイントであることを見ると、突出した数字であることがわかる。

項目別で見ても、「金利」「手数料」「利便性」「サイト、ツールの使いやすさ」で 1 位を獲得しており、その他男女別(男女とも)、年代別(30 代、40 代、50 代)、預金種類別(普通預金、定期預金とも)を合わせて 12 の部門でトップという強さを見せた。

同行に寄せられたコメントを見ると、「手数料が無料。安くて助かる」(20 代/女性)、「操作性が一番良いと思える」(50 代/男性)などの声とともに、「SBI 証券とリンクしているので使いやすい」(40 代/男性)のように株取引がスムーズだったという声も見られた。こうした独自性もプラスの評価となっているようだ。

2015 年 オリコン日本顧客満足度『ネット銀行』総合

順位	名称	満足度
1	住信 SBI ネット銀行	74.08
2	じぶん銀行	70.60
3	新生銀行	70.04
4	セブン銀行	69.56
5	イオン銀行	68.72
6	ソニー銀行	68.54
7	ゆうちょ銀行	67.42
8	ジャパネット銀行	64.83
9	りそな銀行	64.33
10	東京スター銀行	64.03

## 全 12 部門でトップの【住信 SBI ネット銀行】証券会社との連動も高評価

総合 1 位の【住信 SBI ネット銀行】は、項目別で見ても、「金利」「手数料」「利便性」「サイト、ツールの使いやすさ」で 1 位を獲得しており、その他男女別(男女とも)、年代別(30 代、40 代、50 代)、預金種類別(普通預金、定期預金とも)を合わせて 12 の部門でトップという強さを見せた。

特に「手数料」と「金利」は、ユーザーがネット銀行を選ぶ際に最も重視する 2 つであり、同行に寄せられたコメントを見ても「手数料が無料。安くて助かる」(20 代/女性)、といった満足コメントが目立つ。また SBI ホールディングスが運営していることもあり「SBI 証券とリンクしているので使いやすい」(40 代/男性)のように証券会社と連動して株取引がスムーズだったという声も多く見られた。こうした独自性もプラスの評価となっているようだ。

### 【住信 SBI ネット銀行 ランキング結果詳細】

評価項目	順位	得点
金利	1 位	66.85
手数料	1 位	82.83
各種手続き	2 位	68.31
利便性	1 位	70.98
セキュリティ・システム		70.94
サイト、ツールの使いやすさ	1 位	71.82
会社の信頼性		72.41

## 総合 2 位【じぶん銀行】はネット専門行としてバランスの良さを実証

総合 2 位には、au と三菱東京 UFJ 銀行による【じぶん銀行】が入った。項目別では、1 位を獲得した項目こそ無いものの、全項目で 5 位以内をキープするというバランスの良さを見せている。ネット専門の銀行の面目躍如といったところだろうか。au だけあって携帯やスマホでの利便性が高いのも特徴で、「au の携帯やスマートフォンを使っていると、金利や手数料の面で得をできる」(20 代/女性)といった声も多い。その分気になるセキュリティについても、「セキュリティがとてもしっかりしている」(30 代/女性)など信頼性は高いようだ。年代別の「10 代・20 代」で 1 位を獲得しており、今後の注目株といえるかもしれない。

3 位の【新生銀行】は、「手数料」と「セキュリティ・システム」の 2 項目で 2 位を獲得。特に重視度の最も高い「手数料」の項目で 3 位以下の企業に 5 ポイント以上差をつけたことが今回の順位に大きく貢献した模様。実店舗でも ATM 手数料無料をウリにしているだけに、ネットバンクでも「いつでも ATM の手数料が無料なのが、とても便利で助かる」(20 代/女性)という声が目立つ結果となった。誰もが頻繁に利用するものだけに、手数料を最も重視する人というが多く、まさにその重要度が順位に直結しているといえるだろう。

### ■ 評価項目別ランキング (一部)

	【金利】	【手数料】	【サイト、ツールの使いやすさ】	【普通預金】	【定期預金】
1	住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行
2	東京スター銀行	新生銀行	セブン銀行	じぶん銀行	新生銀行
3	イオン銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行	セブン銀行	セブン銀行
4	じぶん銀行	イオン銀行	じぶん銀行	新生銀行	じぶん銀行
5	新生銀行	ソニー銀行	ゆうちょ銀行	ソニー銀行	イオン銀行

### ■ ジャンル別

#### 【調査概要】

◇ 調査年度 期間(回答者数)

2015 年度 2015 年 3 月 20 日～27 日(4,037 人)

2014 年度 2014 年 2 月 27 日～3 月 4 日(3,824 人)

2013 年度 2013 年 4 月 5 日～9 日(4,000 人)

◇ 調査対象者 性別: 指定無し/年齢: 18 歳以上(高校生含めず) ◇ 調査地域: 全国

※条件: 過去 5 年以内にネット銀行に口座を開設したことがあり、実際にその口座を利用してインターネットバンキングを行ったことがある人

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『ネット銀行』(総合)

[http://life.oricon.co.jp/rank\\_netbank/](http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/)

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『ネット銀行』(手数料)

[http://life.oricon.co.jp/rank\\_netbank/charge.html](http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/charge.html)

◆掲載・お取扱いについて

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。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/>

◆お問い合わせ受けメール

企業案内・データサービス：[ml-cs@oricon.jp](mailto:ml-cs@oricon.jp) / その他お問い合わせ：[cs-user@oricon.jp](mailto: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	グルメ	生活
自動車保険	子ども英会話	賃貸情報サイト	レストランチェーン	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	宅配ピザ	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	カレーショップ	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	回転寿司	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	美容	食材宅配サービス
携帯キャリア	ネット証券	転職サイト	エステサロン	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	メンズエステ	車買取会社
MVNO	クレジットカード	人材派遣会社	フィットネス	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			

【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。