

報道関係者各位
(送付枚数: 計 5 枚)

2021 年 8 月 2 日
株式会社 oricon ME

2021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
ソニー銀行、最長記録更新となる11年連続総合1位
～「商品内容の充実さ」など評価高く、4項目でも1位獲得～



“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、『住宅ローン』についての満足度調査を実施し、2021年8月2日（月）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。

■ソニー銀行、最長記録更新となる11年連続総合1位
「商品内容の充実さ」など評価高く、4項目でも1位獲得

2011年から調査を開始し11回目となる『住宅ローン』ランキング。

【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】が、11年連続で総合1位となりました。

（※ソニー銀行は今回、「オリコン顧客満足度®」における連続総合1位最長獲得年数記録を更新しています。）

全9つの評価項目では、「商品内容の充実さ」「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」「繰り上げ返済」の4項目で1位に。特に、商品プランの充実さなどを評価した「商品内容の充実さ」では、75.5点と高評価を獲得しました。

また部門別では、地域別「関東」、目的別「新規」「借り換え」、業態別「ネット銀行」、商品別「当初固定金利」で1位となりました。

2021年 オリコン顧客満足度®調査
住宅ローン 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	ソニー銀行	75.3
2位	auじぶん銀行	74.3
3位	イオン銀行	74.1
4位	住信SBIネット銀行	73.8
5位	新生銀行	73.2

※6位以下はサイトにて掲載しております

～【ソニー銀行】について 実際の利用者コメント～

「手数料、保証料が安く、ネット銀行だけど、東京には窓口もあり、対面で聞きたいことを聞けたところが良かった（30代/女性）」

「審査の結果が出るのが早くて助かった。ソニーが好きなので、ソニー銀行で借りられて良かった（20代/女性）」
「金利が低く抑えられ、見直しも適宜可能なので、高い金利を払い続ける事がないところがよかった（40代/男性）」

「金利、手数料が他社と比べよかった。申し込み書類がわかりやすく、記入に悩まなかった。担当者の連絡が早くて確なため悩むことがなかった（30代/男性）」

※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／辻

以下、『住宅ローン』ランキングにおいて、11年連続総合1位となったソニー銀行株式会社 執行役員 ローン企画部、ローン営業部、ローン業務部、ローン管理部 担当 加藤 和彦氏より受賞コメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 総合第1位》

ソニー銀行株式会社

執行役員 ローン企画部、ローン営業部、ローン業務部、ローン管理部 担当

加藤 和彦氏より受賞コメント



1. 今回の総合1位獲得により、「オリコン顧客満足度ランキング」の総合1位獲得年数では最長記録となる11年連続を更新されました。今回の記録更新についてのご感想、ならびに、貴社内での変化や反響についてお聞かせください。

（加藤氏）最長となる11年連続での総合1位を獲得させていただき、メンバー一同、大変うれしく思っております。初受賞の際はただただ嬉しく感じたことを記憶していますが、5年目では嬉しさに加えて継続していくことへの「プレッシャー」を感じ、10年目には住宅ローンに携わるメンバーにととの「確信」と「誇り」に変わりました。今では総合第1位の獲得は住宅ローンに関わるメンバー共通の「目標」の一つとなっています。

2. また今回、評価項目別ランキングでは全9項目中4項目で1位となりました。

なかでも「団体信用生命保険の充実さ」では、前回2位から今回1位を獲得されましたが、

どのような取り組みが、今回の総合1位や新たな評価項目 1 位獲得の結果に結びついたと思われますか？

（加藤氏）総合1位をいただいていた期間においても、「団体信用生命保険の充実さ」の項目については、項目別ランキングで低迷していた時期もあり、当社の課題と認識し改善に努めてまいりました。今回項目別でも1位の評価をいただいたことで、時間はかかりましたが、当社の取り組みがお客さまに評価いただけたものと、大変うれしく思っています。

3. 今回のランキング結果を経て、より力を入れていきたい取り組みや施策などがありましたらぜひお聞かせください。

（加藤氏）「付帯サービス」については引き続き注力していく必要性を感じています。住宅ローンをきっかけにソニー銀行をご利用いただいたお客さまに、住宅ローン以外のサービスも含めた総合的な利便性を提供させていただくことを通じて、これまで以上に多くのお客さまに高いご満足を感じていただけるよう努力してまいります。

総合2位の【auじぶん銀行（auじぶん銀行株式会社 本社：東京都中央区）】が、評価項目の「金利」で1位となりました。

総合3位の【イオン銀行（株式会社イオン銀行 本社：東京都千代田区）】は、評価項目の「付帯サービス」「審査・契約手続き」、地域別「東海」「九州・沖縄」、業態別「対面銀行」、商品別「変動金利」でそれぞれ1位を獲得しています。

評価項目別ランキング TOP3

商品内容の充実さ			担当者の対応			団体信用生命保険の充実さ		
1位	ソニー銀行	75.5	1位	みちのく銀行	73.1	1位	ソニー銀行	73.9
2位	auじぶん銀行	74.9	2位	ソニー銀行	72.9	2位	auじぶん銀行	73.7
3位	イオン銀行	74.8	3位	青森銀行	72.4	3位	北海道銀行	73.1
-	-	-	3位	八十二銀行	72.4	-	-	-
-	-	-	3位	肥後銀行	72.4	-	-	-
付帯サービス			審査・契約手続き			金利		
1位	イオン銀行	70.8	1位	イオン銀行	74.5	1位	auじぶん銀行	73.8
2位	新生銀行	68.7	2位	ソニー銀行	73.7	2位	住信SBIネット銀行	73.5
3位	住信SBIネット銀行	68.6	3位	auじぶん銀行	72.0	3位	ソニー銀行	73.4
手数料・保証料			繰り上げ返済			サイトのわかりやすさ		
1位	新生銀行	71.6	1位	新生銀行	73.9	1位	ソニー銀行	70.6
2位	楽天銀行	69.0	1位	ソニー銀行	73.9	2位	イオン銀行	69.3
3位	ソニー銀行	68.9	3位	住信SBIネット銀行	72.2	2位	auじぶん銀行	69.3

※4位以下はサイトに掲載しております

■「担当者の対応」で地方銀行が高評価を維持 同点3位以内の5行のうち4行を地方銀行が独占～【みちのく銀行】が「担当者の対応」で初の1位を獲得、地域別「東北」でも1位～

同点3位以内の5行のうち4行を地方銀行が占める結果となった評価項目別「担当者の対応」では、【みちのく銀行（株式会社みちのく銀行 本社：青森県青森市）】が初の1位を獲得するなど、地域に根付いた銀行が高い満足度でランクインしています。

また地域別ランキングでは、「北海道」で6年連続※【北海道銀行】（※2016年は「北海道・東北」エリアとして発表）が、「東北」で【みちのく銀行】が、「甲信越・北陸」で2年連続【北陸銀行】が、「中国・四国」で【百十四銀行】が、それぞれ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」「九州・沖縄」の2地域で【イオン銀行】、「近畿」では【住信SBIネット銀行】が1位を獲得しています。

地域別ランキング

地域	1位企業名	本社所在地
北海道	北海道銀行	北海道札幌市
東北	みちのく銀行	青森県青森市
関東	ソニー銀行	東京都千代田区
甲信越・北陸	北陸銀行	富山県富山市
東海	イオン銀行	東京都千代田区
近畿	住信SBIネット銀行	東京都港区
中国・四国	百十四銀行	香川県高松市
九州・沖縄	イオン銀行	東京都千代田区

以下、『住宅ローン』ランキングの「北海道」「東北」「甲信越・北陸」「中国・四国」の各部門において1位を獲得した地方銀行4行による、受賞コメントとなります。

《2021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 ご担当者様より受賞コメント

この度は、「住宅ローン 北海道部門」において6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、今年度も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。



弊行では道内12拠点のローンプラザに専門担当者を配置し、地域の皆さまがご利用しやすい環境をご提供しております。気兼ねなくご相談いただき、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「地域から親しまれ頼りにされる銀行」を目指し、役職員一同で常にお客さまの視点に立ち、サービスの拡充に努めてまいります。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 東北 第1位》

株式会社みちのく銀行 営業企画部 個人ローン企画室長 若木 大様より受賞コメント

この度は、「住宅ローン 東北部門」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。

家庭の銀行



特に、評価項目別の「担当者の対応」について、全国1位という高い評価をいただいたことは、職員の励みにもなることであり、誇りに感じております。

弊行は行動指針として「感謝の気持ちを大切にし、お客さまに喜ばれるサービスを提供すること」「とことんお客さまの話を聞き、将来まで見据え、確かなコンサルティング機能を発揮すること」を掲げておりますが、こうした指針に沿ったお客さまへの対応に評価いただいたものと大変嬉しく思います。今後も1人でも多くのお客さまにご満足いただけるよう、努力してまいります。

《2021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 泉野 拓児様より受賞コメント

昨年度に引き続き、顧客満足度ランキング「住宅ローン」甲信越北陸地区において第1位の評価をいただきまして、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、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。

また、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などお客様に喜んでいただけるようサービスを充実させております。

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ので、是非北陸銀行の住宅ローンをご利用ください。

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 中国・四国 第1位》

株式会社百十四銀行 営業戦略部 ご担当者様より受賞コメント

この度は、オリコン顧客満足度ランキング「住宅ローン 中国・四国部門」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。弊行はお客さまから「百十四銀行に相談してよかった」と思っただけの銀行を目指しており、四国地区のみならず中国地区を含めた広範囲のお客さまにご評価いただいたことにつきまして、大変嬉しく思います。



弊行では、住宅ローンのご提案のみならず、お客さまの老後のことやお子様の将来を含めたライフプランに寄り添った資金計画をご提案させていただいております。休日でもゆっくりとご相談いただけるコンサルティングプラザを香川県内に2カ所、岡山県内に2カ所設置しておりますので、お気軽にご来店いただけますと幸いです。

今後もより多くのお客さまにご満足いただけるサービスをご提供できるよう、努めてまいります。

《調査概要》 2021年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン

- サンプル数：17,295人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：148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
信用金庫、信用組合、労働金庫、JAバンク、特定の企業で住宅を建てた個人のみが契約できるモーゲージバンクは対象外
また、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：2021/03/15～2021/03/26、2020/03/16～2020/03/25、2019/04/11～2019/04/22
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～69歳 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
- 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、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 193 ランキング、延べ 270 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／辻