



2015 年 オリコン日本顧客満足度『住宅ローン』 総合 1 位【ソニー銀行】が 5 連覇

利用者の重視項目では「融資内容」が上昇！

項目別「金利」は【住信 SBI ネット銀行】が初首位

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 年以内に住宅ローンを利用開始、もしくは借り換えを行い、かつ住宅ローンを選定する際に選定に関わった 14,277 人を対象に満足度を調査した、顧客満足度の高い『住宅ローン』のランキング (http://life.oricon.co.jp/rank_housing_loan/)を、発表いたしました。

TOPICS

- 1 5 連覇獲得の【ソニー銀行】 TOP10 には前回ランク外の地銀 4 行がランクイン**
⇒【ソニー銀行】が席巻！「融資内容」「融資手続き」など 3 項目で 1 位を獲得し 5 年連続 1 位！
- 2 利用者の重視項目では「融資内容」が上昇傾向に**
⇒「金利」、「担当者」への重視度が下がる一方で、「融資内容」は上昇傾向に
- 3 項目別「金利」では【住信 SBI ネット銀行】が初首位**
⇒総合 2 位【三菱 UFJ 信託銀行】は安定した満足度！ 3 位【住信 SBI ネット銀行】は「金利」で高満足度

5 連覇獲得の【ソニー銀行】 TOP10 には前回ランク外の地銀 4 行がランクイン

2015 年度の調査結果では「融資内容」「融資手続き」など 7 項目中 3 項目で 1 位を獲得した【ソニー銀行】が 5 年連続で 1 位となった。同行に寄せられたコメントでは「金利選択肢が豊富で、説明がとてわかりやすかった」、「ネットと郵送だけで住宅ローンの手続きができる」とともに 30 代男性)など 1 位を獲得した項目に関するコメントが多く寄せられた。

2 位は、【三菱 UFJ 信託銀行】。項目別で 1 位を獲得したものは無いが「金利(3 位)」や「企業ブランド(3 位)」などで高得点を獲得し、前回同様の満足度をキープ。

3 位の【住信 SBI ネット銀行】は、重視度の最も高い「金利」で 1 位、重視度で伸びを見せ前回 6 位から大きくランクアップした。

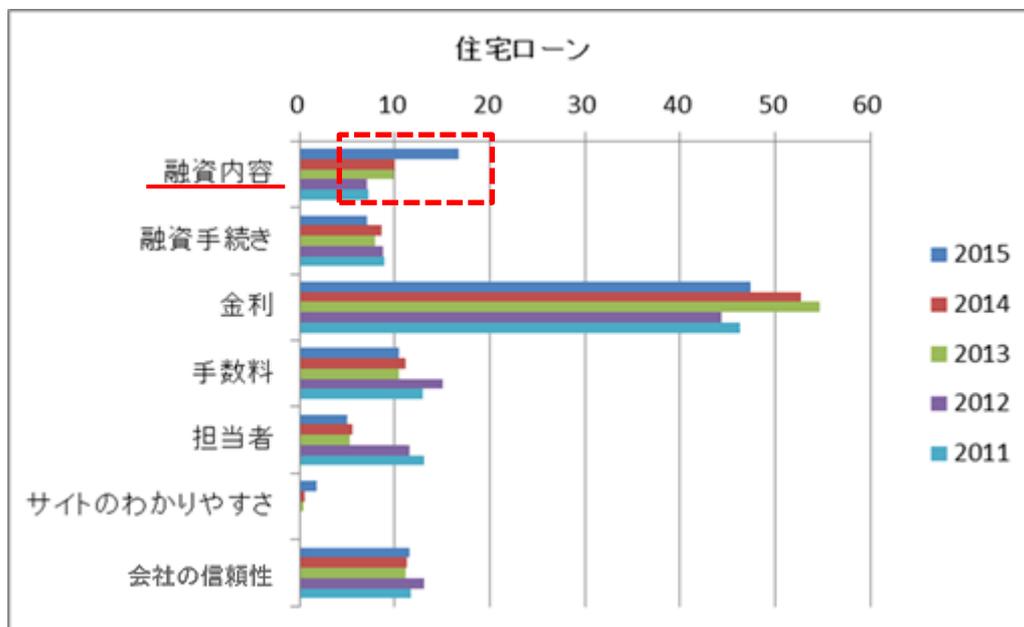
また前回ランク外であった【七十七銀行】が「会社の信頼性」で 1 位を獲得するなどのほか、【南都銀行】などの地銀 4 行が登場。「地元の銀行なので安心して、住宅ローンの融資を受けられた」(30 代/女性)、「担当者が知っている人で信用できる人だった」(20 代/女性)と、地元密着の銀行での融資を検討する人も増えているようだ。

2015 年 オリコン日本顧客満足度『住宅ローン』総合

順位	名称	満足度
1	ソニー銀行	77.21
2	三菱UFJ信託銀行	75.10
3	住信SBIネット銀行	74.63
4	イオン銀行	74.43
5	七十七銀行	73.76
6	三井住友信託銀行	73.61
7	南都銀行	72.75
8	横浜銀行	72.58
9	滋賀銀行	72.33
10	三菱東京UFJ銀行	71.79

利用者の重視項目では「融資内容」が上昇傾向に

2015年度の重視度は、「金利」が最も高く、次いで「融資内容」、「会社の信頼性」、「手数料」の順となった。しかし、経年で比較すると、「金利」「担当者」の重視度が下降している。一方では2013年より評価項目に加わった「サイトのわかりやすさ」が上昇したほか、「融資内容(商品の充実度/上限金額/返済期間/付帯サービス)」の項目が上昇し、2014年の10.05ポイントから16.76ポイントとなった。



項目別「金利」では【住信SBIネット銀行】が初首位

総合2位にランクインした【三菱UFJ信託銀行】は項目別ランキングで1位を獲得した項目はないものの、7項目中4項目でTOP10入りを果たし高得点を獲得した。また、3位の【住信SBIネット銀行】は「金利」で初の1位を獲得。寄せられたコメントも「ネットで完結できる利便さが良い。金利が低く、繰り上げが1円単位できて、手数料無料が良い」(40代/男性)や「金利が最安値で、審査スピードが早かった」(30代/男性)など金利に関するものや手数料が無料について多く寄せられていた。

■ 評価項目別ランキング (一部)

■ ジャンル別

	【金利】	【融資内容】	【手数料】	【借り換え】	【繰上返済】
1	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	新生銀行	ソニー銀行	住信SBIネット銀行
2	ソニー銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	イオン銀行	ソニー銀行
3	三菱UFJ信託銀行	七十七銀行	楽天銀行	住信SBIネット銀行	三井住友信託銀行
4	イオン銀行	イオン銀行	住信SBIネット銀行	三菱東京UFJ銀行	新生銀行
5	三井住友信託銀行	新生銀行	三菱UFJ信託銀行	新生銀行	三菱東京UFJ銀行

【調査概要】

◇調査期間: 2015年2月19日~2月23日 ◇規定人数: 40人以上 ◇回答者: 6,295人

◇調査対象者の性別: 指定無し/年齢: 20歳以上/地域: 全国

※条件…最近3年以内に銀行窓口を利用して取引を行ったことがある人(通帳記入のみの利用は除く)

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『住宅ローン』（総合）

http://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

◆2015年 オリコン日本顧客満足度ランキング『住宅ローン』（借り換え）

http://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/karikaie/

◆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	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	ウェ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	
携帯キャリア	ネット証券	転職サイト	エステサロン	食材宅配サービス
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	ネットスーパー
MVNO	クレジットカード	人材派遣会社	フィットネス	車買取会社
モバイルデータ通信	ネット銀行	転職・人材紹介会社		ゲームアプリ
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、必ずしもランキン企業の各評価、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。