

2022年 オリコン顧客満足度®調査 『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2年連続9度目の総合1位、
『ネットバンキング』は【三菱UFJ銀行】が初の総合1位、
『外貨預金』は【ソニー銀行】が3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、2022年6月1日（水）14時にその結果を「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。



結果は、『ネット銀行』は【住信SBIネット銀行】が2年連続9度目の総合1位、『ネットバンキング』は【三菱UFJ銀行】が初の総合1位、『外貨預金』は【ソニー銀行】が3年連続総合1位となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

ネット銀行 TOP5			ネットバンキング TOP5			外貨預金 TOP5		
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	72.1	1位	三菱UFJ銀行	72.0	1位	ソニー銀行	70.6
2位	ソニー銀行	72.0	2位	イオン銀行	71.6	2位	住信SBIネット銀行	69.5
3位	auじぶん銀行	68.9	3位	埼玉りそな銀行	69.5	3位	SMBC信託銀行プレスティア	67.5
4位	大和ネクスト銀行	68.7	4位	横浜銀行	69.4	4位	PayPay銀行	66.0
5位	PayPay銀行	68.4	5位	三井住友銀行	69.2	5位	auじぶん銀行	65.7

※上記以降はサイトに掲載しております。

《TOPICS》

- 『ネット銀行』 https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/
・【住信SBIネット銀行】が2年連続9度目の総合1位に
- 『ネットバンキング』 https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/
・【三菱UFJ銀行】が初の総合1位に 評価項目「システムの安定性」では2年連続1位を獲得
- 『外貨預金』 <https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>
・【ソニー銀行】が3年連続総合1位に とくに「取引メニュー」の項目で高評価

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「ファクト-事実-を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。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。特定の企業や個人から受託されたものではなく、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に第三者の公平な立場で独自に企画・調査を行っております。

最新の更新ランキング数は193、延べ302万人が回答した“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/>
- 「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

【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

■『ネット銀行』

【住信SBIネット銀行】が2年連続9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2,147人を対象とした、今回で13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、9度目※の総合1位を獲得しました。

（※2010,2011,2012,2014,2015,2016,2018,2021,2022）

評価項目別では、「手続き」「付帯・連携サービス」「システムの安定性」「ネットバンキング手数料」の全11項目中4項目のほか、部門では男女別「男性」「女性」でも1位となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
ネット銀行 総合ランキング TOP5

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	72.1
2位	2位	ソニー銀行	72.0
↑3位	6位	auじぶん銀行	68.9
↑4位	5位	大和ネクスト銀行	68.7
↓5位	3位	PayPay銀行	68.4

※上記以降はサイトに掲載しております。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行 総合1位》

住信SBIネット銀行 株式会社 執行役員マーケティング部長 弘川 剛氏より受賞コメント

この度は「ネット銀行」において昨年に続けて第1位（9度目）の評価をいただき、大変光栄に存じます。

弊社は「どこよりも使いやすく、魅力ある商品・サービスを24時間・365日提供するインターネットフルバンキング」の実現に向け、お客さま視点での商品・サービスの魅力向上、サイト・アプリのUX向上に努めてきました。

今後もお客さま中心主義のもとで、セキュアで利便性ある高い品質、革新的な商品・サービスの提供を通じ、社会をより豊かで快適にできるよう役職員一同努めてまいります。



住信 SBI ネット銀行 株式会社
執行役員マーケティング部長 弘川 剛氏

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「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」など、全11項目中6項目に加え、部門・男女別「男性」、商品別「定期預金・積み立て」でも1位を獲得しています。

総合3位に入った【auじぶん銀行（auじぶん銀行株式会社 本社：東京都中央区）】は、評価項目別「キャンペーン」で1位を獲得しています。

評価項目・部門ランキングの詳細な結果については、公式サイトをご覧ください。

公式サイト：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

※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

■『ネットバンキング』

【三菱 UFJ 銀行】が初の総合 1 位に

評価項目「システムの安定性」では 2 年連続 1 位を獲得

銀行のインターネットバンキングサービスに 1 か月 1 回以上ログインしている全国の男女 6,121 人を対象とした、今回で 7 回目となる『ネットバンキング』の満足度調査。

【三菱 UFJ 銀行（株式会社 三菱 UFJ 銀行 本社：東京都千代田区）】が初の総合 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」「アプリの使いやすさ」「手続き」「システムの安定性」など全 7 項目中 4 項目で 1 位に。また部門では男女別「男性」「女性」、地域別「関東」「近畿」で 1 位となっています。

2022年 オリコン顧客満足度®調査
ネットバンキング 総合ランキング TOP5

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	三菱UFJ銀行	72.0
↓2位	1位	イオン銀行	71.6
↑3位	11位	埼玉りそな銀行	69.5
↑4位	8位	横浜銀行	69.4
↓5位	3位	三井住友銀行	69.2

※上記以降はサイトに掲載しております。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキング 総合1位》 株式会社 三菱UFJ銀行 デジタルサービス推進部より受賞コメント

この度は、「2022年 オリコン顧客満足度調査『ネットバンキング』ランキング」において、満足度総合 1 位の評価を頂き、誠にありがとうございます。



私たちは、デジタルを活用した利便性の高いサービスの提供を通じ、「お客さまのお金の不安を解消すること」を目指して日々取り組んでまいりました。当行のインターネットバンキング「三菱 UFJ ダイレクト」では、ご高齢のお客さまも含めた幅広い年齢層のお客さまが、シンプルで直感的にご利用しやすいようなユニバーサルデザインを心掛けて、機能拡充や UIUX デザインの改善を図ってまいりました。

お陰様でスマートフォン専用アプリ「三菱 UFJ 銀行」はアプリストアでも高評価を頂いており、また累計ダウンロード数も 1,200 万件を突破し、インターネットバンキング分野でトップクラスの水準となりました。私どもは今後も社会・経済環境の変化にあわせ、ユーザビリティとセキュリティを両立させた金融サービスの提供に取り組んでまいります。

総合2位は【イオン銀行（株式会社イオン銀行 本社：東京都千代田区）】。評価項目別では「付帯・連携サービス」「問い合わせのしやすさ」の全7項目中2項目と、部門・地域別「東海」で1位となりました。

続いて、総合3位には【埼玉りそな銀行（株式会社 埼玉りそな銀行 本社：埼玉県さいたま市）】がランクインしています。

評価項目・部門ランキングの詳細な結果については、公式サイトをご覧ください。

公式サイト：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

※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

■『外貨預金』

【ソニー銀行】が2020年の調査開始以来3年連続総合1位

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4,525人を対象とした、今回で3回目となる『外貨預金』の満足度調査。

【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】が、2020年の初調査から3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」「キャンペーン」など全8項目中6項目で1位に。とくに“外貨預金の注文方法の充実さ”や“Webサイト・アプリの見やすさ、使いやすさ”などを評価した「取引メニュー」は74.2点と高評価となりました。

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



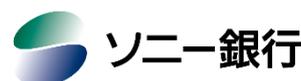
2022年 オリコン顧客満足度®調査
外貨預金 総合ランキング TOP5

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ソニー銀行	70.6
2位	2位	住信SBIネット銀行	69.5
↑3位	4位	SMBC信託銀行プレスティア	67.5
↓4位	3位	PayPay銀行	66.0
↑5位	6位	auじぶん銀行	65.7

※上記以降はサイトに掲載しております。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 外貨預金 総合1位》

ソニー銀行株式会社 代表取締役副社長 鈴木 隆行氏より受賞コメント



この度は、「外貨預金」において3年連続で総合第1位の評価をいただき、大変光栄に、そして嬉しく思います。

外貨預金は、開業来の中核商品であり、金利やコストのみならず、積立商品、「Sony Bank WALLET」（デビットカード）での外貨決済の利便性など、「ためる、ふやす、つかう」ための商品として磨きをかけるとともに、アプリ等での取引利便性も強化して参りました。

米国で利上げが進んでいますが、加えて、海外旅行の回復などにより、外貨預金のメリットやニーズがますます高まっていくと考えています。

今後もさまざまなシーンで外貨預金をご利用いただけるよう商品性、利便性の強化に取り組んで参ります。



ソニー銀行株式会社
代表取締役副社長 鈴木 隆行氏

また総合2位の【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）】は、評価項目別「金利」のほか、部門・男女別「女性」、年代別「30代」で1位となりました。

続いて、総合3位には【SMBC信託銀行プレスティア（株式会社SMBC信託銀行 本社：東京都千代田区）】がランクインしています。同行は、評価項目別「入出金のしやすさ」「サポート体制」で1位の評価を得ています。

評価項目・部門ランキングの詳細な結果については、公式サイトをご覧ください。

公式サイト：<https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

※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

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行

- サンプル数：2,147人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：8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：2022/01/11～2022/02/01
- 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/

《調査概要》 2022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：6,121人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：109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：2022/01/11～2022/02/01
- 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/

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 外貨預金

- サンプル数：4,525人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：68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：2022/01/13～2022/01/24
- 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/>

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

・引用元の記載：

「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコン エムイー)」による調査である旨をご記載ください。

・関連リンクの記載：

Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページ

ネット銀行：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

ネットバンキング：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

外貨預金：<https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

のリンク設置をお願いいたします。

その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『ネット銀行』ランキング

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『ネットバンキング』ランキング

2022年 オリコン顧客満足度(R)調査『外貨預金』ランキング

※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