

NEWS RELEASE

報道関係者各位 (送付枚数 : 計 4 枚)

2015 年 12 月 吉日
株式会社 oricon ME

オリコン日本顧客満足度ランキング 新規『株取引 (ネット)』、『対面証券』発表 『総合ネット証券』『FX取引』と併せマネー系計 4 ジャンル更新

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、既存の2ジャンルである、顧客満足度の高い『総合ネット証券』『FX取引』に加え、新規に『株取引 (ネット)』『対面証券』ジャンルを創設し、マネー系を合計4ジャンルのランキングを発表いたしました。

TOPICS

- 1 『総合ネット証券』ランキング、【SBI証券】が首位奪還
⇒項目「取引手数料・コスト」でダントツ。ユーザー重視度は「口座開設の容易さ」が伸張
http://life.oricon.co.jp/rank_certificate/
- 2 新規発表『株取引 (ネット)』では調査対象企業 35 社、首位は【松井証券】
⇒「取引ツールの利便性」「システムの安定性」でトップに！「取引手数料・コスト」の重視度高
<http://life.oricon.co.jp/rank-stock-market/>
- 3 新規『対面証券』、【野村証券】が首位！ 全評価項目が全体平均を上回る高評価
⇒「担当者のスキル」「情報提供の充実度」で、ダントツの評価
http://life.oricon.co.jp/rank_certificate/face-to-face/
- 4 『FX取引』、3年連続【ヒロセ通商】が1位獲得
⇒ユーザー重視項目に変化。「取引手数料・コスト」が下降し、「口座開設の容易さ」が伸長
http://life.oricon.co.jp/rank_fx/

「オリコン日本顧客満足度調査」は、実際にサービスを利用したことのある延べ128万人から回答を収集し、統計学的手法に基づいた慶応義塾大学との産学連携による公正な調査と結果発表を実施。“満足を可視化する”を理念に、2006年より日本最大級の調査規模で展開しております。



【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当: 小家(koie@oricon.jp) TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

1：『総合ネット証券』ランキング【SBI証券】が首位返り咲き

【SBI証券】が、再び1位に返り咲いた同ランキング。「取引手数料・コスト」の項目では、2位の【楽天証券】69.53ポイントに対して、【SBI証券】は73.76ポイントを獲得し、ダントツの支持を得ている。利用者からも「各種手数料など金銭コストが、他社と比較して有利なことが多い点」（30代／男性）、「取扱商品が多く、取引手数料が安いので、取引がしやすい」（40代／男性）といった声が寄せられている。また『総合ネット証券』ジャンル内における重視度の推移としては、「取引手数料・コスト」がもっとも重視されているのは変わらずだが、「口座開設の容易さ」が今年大きな伸びを見せた。

【調査概要】

- ◇調査企業数：25社 ◇総回答者数：6,162人
- ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国
- ◇調査期間：2015/09/04～2015/09/16
2014/08/21～2014/08/21
2013/08/23～2013/08/24

◇条件…1年に1回以上、インターネットを利用して株取引とETFを除く投資信託または債権を取引している人

評価項目総合：顧客満足度の高い『総合ネット証券』

1	SBI証券	71.14
2	カブドットコム証券	70.59
3	マネックス証券	69.78
4	楽天証券	69.46
5	SMBC日興証券(オンライントレード(日興イーजीトレード))	67.08
6	三菱UFJモルガン・スタンレー証券(インターネットトレード)	67.00
7	野村証券(野村ホームトレード／野村ネット&コール)	66.30
8	みずほ証券	65.75
9	大和証券(オンライントレード)	64.91

2：新規ジャンル『株取引(ネット)』では【松井証券】がトップ

今回、初調査となった『株取引(ネット)』において、トップは【松井証券】。「取引ツールの利便性」「システムの安定性」で1位を獲得し、「資金管理」「サポートサービス」でも2位と複数の項目で高い評価を得て、各項目の全体平均と比較しても、ほとんどの項目で上回った。「取扱商品が多く、手数料も妥当で、使いやすいシステムが構築されているから」（40代／男性）、「口座開設までに時間がかからなくて、サポートセンターの電話の対応もとても丁寧でよかった」（40代／女性）、「スマホアプリの操作方法が簡単」（30代／男性）といった声が利用者から寄せられている。2位の【GMOクリック証券】は、「手数料が安く、分析ツールが豊富」（20代／男性）、「注文決定から、注文受領までが早いこと」（40代／男性）と評価されている。重視度としては「取引手数料・コスト」がもっとも重視されており、次に「口座開設の容易さ」、「会社の信頼性」と続いた。

【調査概要】

- ◇調査企業数：35社 ◇総回答者数：14,837人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国
- ◇調査期間：2015/09/04～2015/09/16 2014/08/21～2014/08/21 2013/08/23～2013/08/24
- 条件…1年に1回以上、インターネットを利用して株取引を主に行っている人

評価項目総合：顧客満足度の高い『株取引(ネット)』

1	松井証券	71.34
2	GMOクリック証券	70.99
3	SBI証券	70.66
4	ライブスター証券	70.45
5	カブドットコム証券	68.34
6	マネックス証券	68.19
7	楽天証券	67.80
8	岡三オンライン証券	66.86
9	岩井コスモ証券(ネット取引／プラスネット)	65.81
10	SMBC日興証券(オンライントレード(日興イーजीトレード))	65.04

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

3：『対面証券』、首位【野村証券】が、全評価項目で全体平均を上回る

過去5年以内に証券会社の窓口を利用して株式のみ、または株式を含む複数の商品を運用している／したことがある945サンプルを対象に調査。トップの【野村証券】は「取扱商品」、「取引手続きのわかりやすさ」、「接客対応」、「担当者のスキル」、「店舗の雰囲気」、「提供情報の充実度」とほとんどの項目で1位を獲得した。

特に「担当者のスキル」と「提供情報の充実度」では、2位以下に2ポイント以上の差をつけている。利用者からも「お薦め情報を提供してくれる」（60代以上／男性）と評価されている。2位にランクインしたのは、残りの項目「取引手数料・コスト」、「取引の安定性・安全性」、「会社の信頼性」でトップとなった【三菱UFJモルガン・スタンレー証券】。重視度のトップは「取扱商品」で、次が「接客対応」、僅差で「会社の信頼性」と「取引手続きのわかりやすさ」が続いており他ジャンルと結果が大幅に違っている。

評価項目総合：顧客満足度の高い『対面証券』

1	野村証券	75.13
2	三菱UFJモルガン・スタンレー証券	74.37
3	SMBC日興証券	73.79
4	大和証券	71.57
5	SMBCフレンド証券	71.03
6	みずほ証券	70.53

【調査概要】

- ◇調査企業数：32社 ◇総回答者数：945人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国
 ◇調査期間：2015/09/04～2015/09/16 ◇条件…過去5年以内に証券会社の口座を開設し、1年に1回以上窓口を利用して株式または株式を含む複数の金融商品を運用している人

4：『FX取引』は【ヒロセ通商】が3連覇 重視項目で「口座開設の容易さ」伸張

過去3年以内にインターネットを利用して、店頭取引のFXの取引をしたことがある人6,955サンプルを対象に調査。前々回、前回に続き【ヒロセ通商】がトップに。評価項目別では「取引ツールの利便性」と「取扱商品」で1位を獲得している。とくに「取扱商品」では、2位の【インヴァスト証券】が75.31ポイントなのに対して、【ヒロセ通商】は78.67ポイントを得ている。利用者からは「少ない金額で取引できる」（50代／男性）という声が寄せられている。2013年からの重視項目に大きく変化があり、2013年には他項目と2倍以上の差をつけていた「取引手数料・コスト」が2015年になると2位の「口座開設の容易さ」と、それほど変わらない結果に。「口座開設の容易さ」は2013年時点では、「取引手数料・コスト」の3分の1ほどの結果だったが、年々伸びをみせた。

評価項目総合：顧客満足度の高い『FX取引』

1	ヒロセ通商	74.33
2	マネーパートナーズ	74.02
3	SBI FXトレード	73.74
4	カブドットコム証券	73.14
5	DMM.com証券	72.65
6	JFX	72.62
7	楽天銀行	72.47
8	FXプライム by GMO	72.10
9	ワイジェイFX	72.02
10	SBI証券	71.76

【調査概要】

- ◇調査企業数：42社 ◇総回答者数：6,955人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：20歳以上／地域：全国
 ◇調査期間：2015/08/31～2015/09/09 2014/08/19～2014/08/20 2013/08/23～2013/08/25
 条件…1年に1回以上、インターネットを利用して店頭取引のFXの取引を行っている人

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192
 「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

◆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。(※その他詳細は、直接お問い合わせください)

同調査は、「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。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。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口

⇒<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付

⇒企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp

⇒その他：cs-user@oricon.jp

■過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

オリコン日本顧客満足度ランキング			
保険	マネー	住宅	生活
自動車保険	総合ネット証券	ホームセキュリティ	レンタカー
バイク保険	株取引(ネット)	不動産仲介(売却)	サービスステーション
自転車保険	対面証券	リフォーム	宅配便
生命保険	ネット銀行	賃貸情報サイト	結婚情報サービス
医療保険	住宅ローン	賃貸情報店舗	ウエディングプロデュース
がん保険	カードローン	住宅設備ショールーム	ウォーターサーバー
学資保険	クレジットカード	ハウスメーカー(注文住宅)	トランクルーム
海外旅行保険	銀行(窓口)	引越し会社	車買取会社
ペット保険	投資信託		ゲームアプリ
来店型保険ショップ	FX取引		ゲームアプリメーカー
			カラオケボックス
美容	転職	ショッピング	フードサービス
ヨガスタジオ(首都圏)	派遣情報サイト	総合スーパー	和食ファミリーレストラン
エステサロン	転職サイト	ネットスーパー	洋風ファミリーレストラン
メンズエステ	アルバイト情報サイト	食材宅配サービス	ステーキ・ハンバーグ
	転職・人材紹介会社	ホームセンター	ファミリーレストラン
受験	人材派遣会社	紳士服専門店	牛丼チェーン
子ども英会話			カレーショップ
英会話スクール	通信	トラベル	洋食レストラン
資格スクール	携帯キャリア	ビジネスホテル(ビジネス利用)	回転寿司
通信講座	携帯メーカー	ビジネスホテル(観光利用)	パスタ・ピザ
オンライン英会話	MVNO	旅行会社(国内旅行)	焼肉チェーン
大学受験	モバイルデータ通信	旅行会社(海外旅行)	宅配ピザ
高校受験	プロバイダ		
中学受験			
家庭教師			

(2015年12月1日現在/<http://life.oricon.co.jp/>)

本リリースは以上となります。お目通しいただき、ありがとうございました。

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204