

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 満足度の高い“金融”関連ランキング

『ネット銀行』【住信SBIネット銀行】が3年連続10度目の総合1位
『ネットバンキング』【イオン銀行】が2年ぶり4度目の総合1位
『外貨預金』【ソニー銀行】が調査開始以来、4年連続総合1位

実際のサービス利用者を対象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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒 略称：オリコン）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、2023年6月1日（木）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。ランキングの結果は、下記の通りとなりました。



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング TOP5

ネット銀行(回答者数:2,117名)			ネットバンキング(回答者数:6,057名)			外貨預金(回答者数:4,521名)		
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	71.5	1位	イオン銀行	70.8	1位	ソニー銀行	70.2
2位	auじぶん銀行	71.2	2位	福岡銀行	70.7	2位	SMBC信託銀行プレスティア	68.8
3位	ソニー銀行	71.0	3位	三菱UFJ銀行	70.4	2位	住信SBIネット銀行	68.8
4位	PayPay銀行	68.9	4位	SBI新生銀行	70.3	4位	auじぶん銀行	66.9
5位	楽天銀行	68.5	4位	八十二銀行	70.3	4位	三井住友信託銀行	66.9
			4位	三井住友銀行	70.3			

※上記順位以降はサイトにて発表しております
調査主体：株式会社 oricon ME(2023年6月1日発表)

*総合得点は、評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

《TOPICS》

■『ネット銀行』

【住信 SBI ネット銀行】が3年連続10度目の総合1位 評価項目「システムの安定性」は2年連続1位に
【au じぶん銀行】は評価項目「キャンペーン」で2年連続1位

■『ネットバンキング』

【イオン銀行】が2年ぶり4度目の総合1位
【福岡銀行】は「手続き」「付帯・連携サービス」など4項目で1位に

■『外貨預金』

【ソニー銀行】が調査開始以来、4年連続総合1位 「金利」「手数料」など6項目で1位に
【SMBC信託銀行プレスティア】は評価項目「カスタマーサポート」で3年連続1位に

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、サービスに適した評価項目をそれぞれ設定し、各項目について満足度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。

オリコン顧客満足度[®]調査に関する本稿は報道用資料です。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 : 03-5785-5618 オリコン顧客満足度[®]広報窓口

『ネット銀行』

■【住信SBIネット銀行】が3年連続10度目の総合1位

評価項目「システムの安定性」は2年連続 1位に

インターネット専門銀行のサービスに、1ヶ月に1回以上ログインしている全国の2,117人から回答を聴取した今回の調査では、【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3年連続10度目^{*}の総合1位を獲得しました。^{*}2023～2021年、2018年、2016～2014年、2012～2010年

また評価項目（全11項目）のうち、「アプリの使いやすさ」「システムの安定性」「ATMの使いやすさ」の3項目で1位に。なかでも、“セキュリティ対策の充実さ”や“ネットバンキングサイト・専用アプリのメンテナンス頻度”などを評価した「システムの安定性」は昨年につづき2年連続1位となりました。

そのほか、「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」をスコア化した他者推奨得点では、74.4点を獲得しています。さらに、男女別「男性」で1位となっています。

～【住信SBIネット銀行】について 実際の利用者コメント～

「スマート認証は手軽でセキュリティが高いので助かる（50代・女性）」

「アプリが使いやすく残高などが簡単に照会できる（40代・男性）」

「ログイン画面でパスコードを入力するが、数字の並びがランダムで嬉しい。周囲の人から推測されない（40代・女性）」



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査
ネット銀行
総合ランキング(回答者数2,117名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	住信SBIネット銀行	71.5
↑2位	3位	auじぶん銀行	71.2
↓3位	2位	ソニー銀行	71.0
↑4位	5位	PayPay銀行	68.9
↑5位	6位	楽天銀行	68.5
↓6位	4位	大和ネクスト銀行	67.8

^{*}6位までの成立・発表となります。
調査主体：株式会社oricon ME(2023年6月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査
ネット銀行
他者推奨得点(総合順)

サービス名	得点
住信SBIネット銀行	74.4
auじぶん銀行	72.3
ソニー銀行	73.2
PayPay銀行	70.0
楽天銀行	69.8
大和ネクスト銀行	68.8

調査主体：株式会社oricon ME(2023年6月1日発表)

《2023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 デジタルバンク事業本部長 直海 知之氏より受賞コメント

この度は「ネット銀行」ランキングでの3年連続第1位（10度目）の評価をいただき、大変光栄に思います。

弊社では、『顧客ファースト』の精神のもと、「アプリでATM」や「スマホデビット」のリリース、Fido認証機能である「スマート認証NEO」の導入により、スマホ1つで完結する利便性と、安心してご利用いただくための強固なセキュリティ構築に努めてまいりました。

今後はBaaS事業の積極展開により、今以上に多くのお客さまにご利用いただけるネット銀行を目指してまいります。また、「テクノロジーと公正の精神」に基づき、お客さまの真の利益に資する商品・サービスの提供と豊かさが循環する社会の実現に向けて取組んでまいります。



NEOBANK
住信SBIネット銀行

■【auじぶん銀行】は評価項目「キャンペーン」で2年連続1位

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）】は、昨年総合3位からランクアップ。評価項目のうち、「手続き」「付帯・連携サービス」「優遇サービス」「ネットバンキング手数料」「キャンペーン」の5項目で1位に。なお、「キャンペーン」は昨年につづき2年連続1位となりました。そのほか、男女別「女性」で1位を獲得しています。

つづいて総合3位の【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】は、評価項目「提供商品・サービス」「サイトの使いやすさ」「問い合わせのしやすさ」のほか、商品別「定期預金・積み立て」で1位となっています。

▽評価項目・部門ランキングの詳細い結果については、公式サイトをご覧ください。

『ネット銀行』ランキングページ：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

『ネットバンキング』

■【イオン銀行】が2年ぶり4度目の総合1位

銀行のインターネットバンキングサービスに、1ヶ月に1回以上ログインしている全国の6,057人から回答を聴取した今回の調査では、【イオン銀行（株式会社イオン銀行 本社：東京都千代田区）】が2年ぶり4度目※の総合1位を獲得しました。※2023年、2021～2019年

また評価項目（全7項目）のうち、「付帯・連携サービス」「ネットバンキング手数料」で2位、「問い合わせのしやすさ」で3位と上位にランクインしています。そのほか、「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」をスコア化した他者推奨得点では、71.1点を獲得しています。さらに、地域別「近畿」で1位となりました。

～【イオン銀行】について 実際の利用者コメント～

「手数料が手ごろで、住所変更などの手続きをストレスなくできる（40代・男性）」
 「振込が時間等も気にせず、窓口まで行かずにできる。普通預金の利率がいい。手数料がかからない（60代以上・女性）」
 「WAONやイオンカードセレクトの連携で、普通預金の利率が他行よりも良い（60代以上・女性）」



2023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(回答者数6,057名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	イオン銀行	70.8
↑2位	8位	福岡銀行	70.7
↓3位	1位	三菱UFJ銀行	70.4
↑4位	9位	SBI新生銀行	70.3
↑4位	6位	八十二銀行	70.3
↑4位	5位	三井住友銀行	70.3

※上記順位以降はサイトに掲載していません。
 調査主体：株式会社oricon ME(2023年6月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査
 ネットバンキング
 他者推奨得点(総合TOP5順)

サービス名	得点
イオン銀行	71.1
福岡銀行	70.4
三菱UFJ銀行	71.1
SBI新生銀行	69.6
八十二銀行	71.4
三井住友銀行	70.3

調査主体：株式会社oricon ME(2023年6月1日発表)

《2023年 オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキング 総合1位》 株式会社イオン銀行 代表取締役社長 小林 裕明氏より受賞コメント

この度は、「ネットバンキング」ランキング 総合第1位という評価を頂き、誠にありがとうございます。このような高い評価をいただいたこと、大変嬉しく思います。

弊社は、社会環境の変化やデジタル技術の進化により多様化するお客さまのニーズや、日頃ご利用いただくお客さまからの声にお応えするべく、インターネットバンキングサービスにおける機能や取扱いサービスを拡充するとともに、UI/UXの改善に柔軟に取り組んでまいりました。

その結果、今回の受賞に繋がったと考えております。心より感謝申し上げます。

今後も、店舗やWEB・アプリ等リアルとオンラインをシームレスにつなぐことで、商業と金融を融合した幅広い金融サービスを提供する、イオン銀行ならではの顧客体験価値を向上させてまいります。

引き続き、イオン銀行をご愛顧いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。



イオン銀行

■【福岡銀行】は「手続き」「付帯・連携サービス」など4項目で1位に

総合2位の【福岡銀行（株式会社福岡銀行 本社：福岡県福岡市）】は、昨年総合8位からランクアップ。評価項目「手続き」「付帯・連携サービス」「システムの安定性」「問い合わせのしやすさ」の4項目で1位を獲得しました。つづいて総合3位の【三菱UFJ銀行（株式会社三菱UFJ銀行 本社：東京都千代田区）】は、評価項目「システムの安定性」で2021年から3年連続1位のほか、地域別「関東」で2年連続1位となりました。

▽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。

『ネットバンキング』ランキングページ：https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

『外貨預金』

■【ソニー銀行】が調査開始以来、4年連続総合1位「金利」「手数料」など6項目で1位に

1年に1回以上、外貨の購入や売却をしている全国の4,521人から回答を聴取した今回の調査では、【ソニー銀行】が2020年の調査開始以来、4年連続総合1位となりました。

また評価項目（全8項目）のうち、「取引メニュー」「提供情報」「キャンペーン」「金利」「手数料」「システムの安定性」の6項目で1位を獲得しています。

そのほか、「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」をスコア化した他者推奨得点では、70.3点となりました。

さらに、男女別「男性」「女性」、年代別「40代」「50代」「60代以上」、商品別「定期預金」、デバイス別「PC」「スマートフォン」の8項目で1位となりました。



2023年 オリコン顧客満足度®調査
外貨預金
総合ランキング TOP5(回答者数4,521名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ソニー銀行	70.2
↑2位	3位	SMBC信託銀行プレスティア	68.8
2位	2位	住信SBIネット銀行	68.8
↑4位	5位	auじぶん銀行	66.9
↑4位	8位	三井住友信託銀行	66.9

※上記順位以降はサイトに掲載していません。
調査主体：株式会社oricon ME(2023年6月1日発表)

～【ソニー銀行】について 実際の利用者コメント～

「外貨の売り買いの方法が比較的簡単である。手数料無料キャンペーンなど購入しやすい時がある（50代・男性）」

「操作がわかりやすい。セキュリティに安心感がある。ATM手数料、金利など満足している（40代・女性）」

「ANAとの提携で提供されているマイル付き外貨定期預金は唯一無二の商品であり、利用価値がある（30代・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度®調査
外貨預金
他者推奨得点(総合TOP5順)

サービス名	得点
ソニー銀行	70.3
SMBC信託銀行プレスティア	67.8
住信SBIネット銀行	69.2
auじぶん銀行	67.0
三井住友信託銀行	65.5

調査主体：株式会社oricon ME(2023年6月1日発表)

《2023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、4年連続で総合第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

米国をはじめとした諸外国の利上げや海外旅行の回復などにより、外貨預金の利用シーン（ためる、つかう、ふやす）は、ますます多くなってきており、あらたに外貨預金を始めるお客さまも昨年から増加が続いています。

ソニー銀行では、お客さまの多様なニーズにお応えすべく、「Sony Bank WALLET（11通貨対応のデビットカード）」や「円からはじめる限定金利（外貨定期預金）」、「外貨積立」など、幅広い商品・サービスを用意しております。これからも、お客さまの多様なニーズに応じて、より便利に、より有利にご利用いただけるよう、商品・サービスの強化に取り組んで参ります。



■【SMBC信託銀行プレスティア】は評価項目「カスタマーサポート」で3年連続1位に

総合2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）】と【住信SBIネット銀行】が同点でランクイン。【SMBC信託銀行プレスティア】は、評価項目「入出金のしやすさ」「カスタマーサポート」で1位に。なかでも、“外貨預金の問い合わせ方法の充実さや受付可能時間”などを評価した「カスタマーサポート※」では2021年から3年連続1位と継続して高評価を獲得しています。※2021・2022年は「サポート体制」として発表

【住信SBIネット銀行】は年代別「30代」、商品別「積立預金」で1位となりました。

▽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。

『外貨預金』ランキングページ：<https://life.oricon.co.jp/rank-foreign-currency-deposits/>

《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 ネット銀行

- ランキング発表日：2023/06/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：2,117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：2023/01/19～2023/02/08
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 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》2023年 オリコン顧客満足度®調査 ネットバンキング

- ランキング発表日：2023/06/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：6,057人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：108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会、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：2023/01/19～2023/02/08
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～79歳 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》2023年 オリコン顧客満足度®調査 外貨預金

- ランキング発表日：2023/06/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査
- サンプル数：4,521人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：67社
- 定義：外貨預金を取り扱っている銀行
ただし、対面での取引のみに対応している銀行・法人のみを取引対象とする銀行は対象外とする
- 調査期間：2023/01/12～2023/01/24
- 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」「オリコン顧客満足度®」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のリンク設置をお願いいたします。



オリコン顧客満足度

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、「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、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、さまざまな業種・業態のサービスの満足を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

▶「オリコン顧客満足度® 事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>

▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口