

2023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】が2年ぶり12度目の総合1位

～「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」の項目で1位～

「北海道」「東北」「甲信越・北陸」「中国・四国」では地銀が1位

実際の利用者のみを対象に、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（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 略称：オリコン）は、『住宅ローン』についての満足度調査を実施し、2023年8月1日（火）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、以下の通りとなりました。



《TOPICS》

■【ソニー銀行】が2年ぶり12度目の総合1位

評価項目別「団体信用生命保険の充実さ」
「サイトのわかりやすさ」で1位のほか、
目的別「新規」「借り換え」、業態別「ネット銀行」で1位獲得

■地域別ランキング 8地域中4地域で地方銀行が1位

「北海道」で【北海道銀行】
「東北」で【青森銀行】【みちのく銀行】（同点）
「甲信越・北陸」で【八十二銀行】
「中国・四国」で【伊予銀行】がそれぞれ1位獲得

2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
住宅ローン(回答者数:14,569人)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	ソニー銀行	72.6
↓ 2位	1位	auじぶん銀行	72.3
3位	3位	イオン銀行	72.2
↑ 4位	5位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	72.1
↓ 5位	4位	住信SBIネット銀行	71.6
6位	6位	関西みらい銀行	70.6
↑ 7位	8位	十六銀行	70.5
↑ 7位	11位	三菱UFJ銀行	70.5
↑ 9位	12位	伊予銀行	70.4
↑ 9位	16位	三井住友銀行	70.4

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体:株式会社oricon ME(2023年8月1日発表)

※総合得点は評価項目に利用者ニーズにもと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

■【伊予銀行】は評価項目別ランキング「担当者の対応」で1位獲得

■【福井銀行】は目的別ランキング「新規」部門でソニー銀行と同点で1位獲得

2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 地域別ランキング TOP3

北海道

順位	サービス名	得点
1位	北海道銀行	69.0
2位	北洋銀行	68.5

※「北海道」は2位までの成立・発表となります

東北

順位	サービス名	得点
1位	青森銀行／みちのく銀行	69.2
3位	秋田銀行	69.1

※上記順位以降はサイトに掲載しております

関東

順位	サービス名	得点
1位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	72.8
2位	auじぶん銀行／イオン銀行／ソニー銀行	72.3

※上記順位以降はサイトに掲載しております

甲信越・北陸

順位	サービス名	得点
1位	八十二銀行	68.4
2位	北國銀行	66.8
3位	北陸銀行	66.0

※上記順位以降はサイトに掲載しております

東海

順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	71.6
2位	愛知銀行	71.2
3位	十六銀行	70.7

※上記順位以降はサイトに掲載しております

近畿

順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	71.9
2位	三菱UFJ銀行	71.7
3位	住信SBIネット銀行	71.5

※上記順位以降はサイトに掲載しております

中国・四国

順位	サービス名	得点
1位	伊予銀行	69.8
2位	山陰合同銀行	69.1
3位	中国銀行	67.8

※上記順位以降はサイトに掲載しております

九州・沖縄

順位	サービス名	得点
1位	住信SBIネット銀行	75.9
2位	イオン銀行	71.9
3位	熊本銀行	71.8

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体:株式会社oricon ME(2023年8月1日発表)

■【ソニー銀行】が2年ぶり12度目の総合1位

「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」1位獲得

過去5年以内に住宅ローンの新規借り入れ、もしくは、借り換えを行った人で、融資（借入）を現在受けている全国の20～69歳の人を対象にインターネット調査で満足度を聞きました。

2011年から13度目の発表となる今回のランキングでは、【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本店：東京都千代田区）】が2年ぶりに1位に返り咲き、12度目の総合1位を獲得しました（2011～2021年、2023年）。

総合1位を受賞した【ソニー銀行】の加藤 和彦さまよりコメントをいただきました。

《 2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 総合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 和彦さま

金利、手数料での差別化が難しい中、お客さまに住宅ローンを安心してご利用いただけるよう「団体信用生命保険の充実」、「担当者の対応」に注力してまいりましたが、これらの項目で前回は上回る評価をいただき、2年ぶりに総合1位の評価をいただけたことを大変嬉しく思っております。

引き続き、お客さまにとって重要な「住宅の購入」というライフイベントで「安心」を感じていただける「商品・サービス」と「お客さま対応」でサポートしてまいります。



総合ランキングは、評価項目別に細分化したそのサービスの満足度評価と、「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」を聞いた他者推奨意向を掛け合わせた得点をもとに順位付けしています。

【ソニー銀行】は、ランキングを構成する評価項目9つのうち、「団体信用生命保険の充実さ」「サイトのわかりやすさ」で1位を獲得したほか、「商品内容の充実さ」「担当者の対応」「審査・契約手続き」「繰り上げ返済」で2位、「金利」「手数料・保証料」で3位とおしなべて高い評価を受けています。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 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		
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	auじぶん銀行	75.6	1位	伊予銀行	73.9	1位	auじぶん銀行／ソニー銀行	74.7
2位	ソニー銀行	75.5	2位	ソニー銀行	73.3			
3位	住信SBIネット銀行	74.6	3位	三井住友銀行	73.2	3位	関西みらい銀行	73.5
付帯サービス			審査・契約手続き			金利		
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	イオン銀行	70.7	1位	イオン銀行	74.5	1位	auじぶん銀行	74.6
2位	福岡銀行	69.2	2位	ソニー銀行	73.7	2位	住信SBIネット銀行	73.5
3位	auじぶん銀行／住信SBIネット銀行／西日本シティ銀行	69.1	3位	十六銀行	73.4	3位	ソニー銀行	72.9
手数料・保証料			繰り上げ返済			サイトのわかりやすさ		
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	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	72.5	1位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	74.8	1位	ソニー銀行	70.5
2位	楽天銀行	69.9	2位	ソニー銀行	72.5	2位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	70.2
3位	ソニー銀行	69.6	3位	住信SBIネット銀行	71.7	3位	auじぶん銀行	70.0

※上記順位以降はサイトに掲載しております
調査主体:株式会社oricon ME(2023年8月1日発表)

このほか、公式サイトでは商品別ランキングを発表しています。「当初固定金利」では【ソニー銀行】が1位を獲得しており、「変動金利」では【イオン銀行】【auじぶん銀行】が同点で1位、「全期間固定金利」では【三井住友銀行（株式会社三井住友銀行 本店：東京都千代田区）】、「フラット35」では【楽天銀行（楽天銀行株式会社 本店：東京都港区）】がそれぞれ1位を獲得しています。

■地域別ランキング 8地域中4地域で**地方銀行**が1位

【**北海道銀行**】は8年連続

評価項目別、部門別でも**地方銀行**が上位ランクイン

融資を受けた住宅の所在地をもとに分けた地域別ランキングでは、8地域中4地域で地方銀行が1位を獲得しました。「北海道」では【**北海道銀行（株式会社北海道銀行 本店：北海道札幌市）**】が8年連続の1位に（2016～2023年、2016年は「北海道・東北」として発表）。「東北」では同点で【**青森銀行（株式会社青森銀行 本店：青森県青森市）**】が2年連続5度目の1位（2018～2020年、2022～2023年）、【**みちのく銀行（株式会社みちのく銀行 本店：青森県青森市）**】が2年ぶり2度目の1位（2021年、2023年）に輝きました。また、「甲信越・北陸」で【**八十二銀行（株式会社八十二銀行 本店：長野県長野市）**】が4年ぶり3度目の1位（2018～2019年、2023年）、「中国・四国」で【**伊予銀行（株式会社伊予銀行 本店：愛媛県松山市）**】が2年連続1位（2022～2023年）を獲得しています。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 地域別ランキング

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
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	順位	サービス名	得点
1位	北海道銀行	69.0	1位	青森銀行／みちのく銀行	69.2	1位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	72.8	1位	八十二銀行	68.4
2位	北洋銀行	68.5	3位	秋田銀行	69.1	2位	イオン銀行／auじぶん銀行／ソニー銀行	72.3	2位	北國銀行	66.8
※「北海道」は2位までの成立・発表となります			4位	岩手銀行	68.1	5位	住信SBIネット銀行	71.4	3位	北陸銀行	66.0
			5位	七十七銀行	67.7	※上記順位以降はサイトに掲載しております			4位	第四北越銀行(旧:第四銀行、旧:北越銀行)	65.6
			※上記順位以降はサイトに掲載しております						※「甲信越・北陸」は4位までの成立・発表となります		
東海			近畿			中国・四国			九州・沖縄		
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	順位	サービス名	得点
1位	イオン銀行	71.6	1位	イオン銀行	71.9	1位	伊予銀行	69.8	1位	住信SBIネット銀行	75.9
2位	愛知銀行	71.2	2位	三菱UFJ銀行	71.7	2位	山陰合同銀行	69.1	2位	イオン銀行	71.9
3位	十六銀行	70.7	3位	住信SBIネット銀行	71.5	3位	中国銀行	67.8	3位	熊本銀行	71.8
4位	大垣共立銀行／三菱UFJ銀行	70.1	4位	関西みらい銀行	70.7	4位	山口銀行	67.5	4位	西日本シティ銀行	71.0
※上記順位以降はサイトに掲載しております			5位	みなと銀行／りそな銀行	70.5	5位	百十四銀行	67.2	5位	福岡銀行	70.7
			※上記順位以降はサイトに掲載しております			※上記順位以降はサイトに掲載しております			※上記順位以降はサイトに掲載しております		
									調査主体:株式会社oricon ME(2023年8月1日発表)		

また、ランキングを構成する「金利」や「手数料・保証料」などの全9つの評価項目別ランキングでも地方銀行が上位にランクインしています。融資担当者の知識の豊富さや対応の早さなどを評価する「担当者の対応」で【**伊予銀行**】が1位、債務返済支援保険の内容などを評価する「付帯サービス」で【**福岡銀行（株式会社福岡銀行 本店：福岡県福岡市）**】が2位、「団体信用生命保険の充実さ」で【**関西みらい銀行（株式会社関西みらい銀行 本店：大阪府大阪市）**】が3位、記入書類や手続きに関する説明のわかりやすさなどを評価する「審査・契約手続き」で【**十六銀行（株式会社十六銀行 本店：岐阜県岐阜市）**】が3位を獲得しています。

さらに、目的別ランキングの「新規」部門では【**福井銀行（株式会社福井銀行 本店：福井県福井市）**】が【**ソニー銀行**】と並んで1位を獲得しています。

銀行の業態別で分けた業態別ランキングでも、「対面銀行」ランキング3位に【**関西みらい銀行**】、4位に【**十六銀行**】がランクインしています。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 目的別ランキング

新規			借り換え		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ソニー銀行／福井銀行	72.1	1位	ソニー銀行	75.9
3位	auじぶん銀行	71.8	2位	イオン銀行／auじぶん銀行／住信SBIネット銀行	75.2
4位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	71.2	5位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	74.7
5位	イオン銀行／住信SBIネット銀行	70.9	※上記順位以降はサイトに掲載しております		
			調査主体:株式会社oricon ME(2023年8月1日発表)		

2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 業態別ランキング

対面銀行			ネット銀行			モーゲージバンク		
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	イオン銀行	72.2	1位	ソニー銀行	72.6	1位	日本住宅ローン	68.8
2位	SBI新生銀行(旧:新生銀行)	72.1	2位	auじぶん銀行	72.3	2位	ARUHI	68.2
3位	関西みらい銀行	70.6	3位	住信SBIネット銀行	71.6			
4位	十六銀行／三菱UFJ銀行	70.5	4位	楽天銀行	70.3			
※上記順位以降はサイトに掲載しております			※「ネット銀行」「モーゲージバンク」はそれぞれ4位まで、2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8月1日発表)		

以下、『住宅ローン』ランキングの地域別ランキング「北海道」「東北」「甲信越・北陸」「中国・四国」において1位を獲得された地方銀行4行から受賞コメントをいただきました。

《 2023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 ご担当者さま



この度は、「住宅ローン 北海道部門」において8年連続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。北海道銀行の住宅ローンの最大の魅力である「団体信用生命保険の充実さ」について例年同様に高い評価をいただいたことにつきまして大変嬉しく思っております。

弊行では2023年6月に住宅ローン商品説明動画「ローンスマートナビ」を導入いたしました。住宅ローンの仕組みや団体信用生命保険の内容について、お客さまが事前に動画で確認することにより、弊行住宅ローンを十分にご理解いただき、ご納得のいく商品選びが可能となりました。

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。

《 2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 東北 第1位 》

株式会社青森銀行 営業推進部 個人営業課 ご担当者さま

株式会社みちのく銀行 営業企画部 個人ローン企画室 ご担当者さま



この度は、オリコン顧客満足度ランキング「住宅ローン 東北部門」においてプロクレアホールディングスグループ子会社の青森銀行およびみちのく銀行に第一位の評価をいただき、誠にありがとうございます。両行をご利用のお客さまに高いご評価をいただいたことを大変嬉しく思います。

青森銀行およびみちのく銀行では本年より、一部の店舗で両行のローン専門拠点共同店舗の運営を開始いたしました。住宅ローンをはじめとする個人ローン全般のご相談からご契約手続きにつきまして、両行のお客さまはもちろん、より多くのお客さまにご利用いただけますので、皆様のご来店を心よりお待ちしております。

今後もお客さまの多様化するニーズにスピーディーに対応し、より一層ご満足いただける商品サービスの提供に努めてまいります。

《 2023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 》

株式会社八十二銀行 営業企画部 ご担当者さま



この度は、「住宅ローン 甲信越・北陸部門」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。長野県内をはじめ、八十二銀行をご利用の多くのお客さまより高いご評価をいただき大変嬉しく思っております。



八十二銀行オリジナルキャラクター
「はちにの8ちゃん®」

弊行では県内だけでなく関東圏を中心に営業店・ローンプラザを構え、地域の皆さまにご利用いただきやすい環境をご提供しております。また、お客さまの将来設計に寄り添うことを目指し、県内ローンプラザ3拠点に「保険プラザ」を併設しております。お気軽にご相談いただき、皆さまの住宅ローンご検討の一助となれば幸いです。

今後もより多くのお客さまにご満足いただけますよう、役職員一同、商品サービスの拡充に努めてまいります。

《 2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン 中国・四国 第1位 》

株式会社伊予銀行 個人コンサルティング部長

山内 隆仁さま



この度は「住宅ローン 中国・四国部門」で2年連続第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。瀬戸内圏域を地盤とする地方銀行として大変嬉しく思います。なかでも、「担当者の対応」で全国1位の評価をいただいたことは、デジタルチャネルの拡充を図ると同時に、行員によるきめ細やかな対応を志向する弊行の取り組みが実を結んだ結果であり、悦ばしい限りです。

弊行では幅広い金利プランと団体信用生命保険のラインナップに加え、住宅ローンアプリ「HOME」や住宅業者さま向けサービス「HOME HOUSE BUILDER」等も大変ご好評いただいております。

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の提供に努めてまいります。

《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 住宅ローン

- ランキング発表日：2023/08/01 ■ 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：14,569人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：123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：2023/03/09～2023/03/20、2022/03/15～2022/03/25、2021/03/15～2021/03/26
- 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/

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®」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。

▶「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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®ランキング 広報窓口