

–実際の利用者対象– 2024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

【ソニー銀行】が『ネット銀行』『外貨預金』で2冠
【auじぶん銀行】は『ネット銀行』で初の総合1位
『インターネットバンキング』『SBI新生銀行』と【福岡銀行（初）】が同点総合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』『インターネットバンキング』『外貨預金』についての満足度調査を実施し、2024年6月3日（月）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。



2024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:2,123名)			インターネットバンキング (回答者数:6,048名)			外貨預金(回答者数:4,747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	auじぶん銀行	72.3	1位	SBI新生銀行	72.1	1位	ソニー銀行	70.1
1位	ソニー銀行	72.3	1位	福岡銀行	72.1	2位	住信SBIネット銀行	68.9
3位	住信SBIネット銀行	72.0	3位	埼玉りそな銀行	71.9	3位	auじぶん銀行	67.9
4位	楽天銀行	70.7	4位	イオン銀行	71.6	4位	SMBC信託銀行プレステア	67.7
5位	PayPay銀行	68.9	5位	三菱UFJ銀行	71.2	5位	三井住友信託銀行	67.6

※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(2024年6月3日発表)

《TOPICS》

① 『ネット銀行』

【auじぶん銀行】と【ソニー銀行】が同点総合1位に

【auじぶん銀行】は初、【ソニー銀行】は4年ぶり4度目の受賞

② 『インターネットバンキング』

【SBI新生銀行】と【福岡銀行】が同点総合1位

【SBI新生銀行】は6年ぶり4度目、【福岡銀行】は地方銀行で初の受賞に

③ 『外貨預金』

【ソニー銀行】が調査開始以来、5年連続総合1位に

「取引メニュー」「手数料」「システムの安定性」など、6項目で1位に

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。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』

■【auじぶん銀行】と【ソニー銀行】が同点総合1位に

【auじぶん銀行】は初、【ソニー銀行】は4年ぶり4度目の受賞

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18～79歳の2,123人を対象とした今回の調査では、【auじぶん銀行（auじぶん銀行株式会社 本社：東京都中央区）】と【ソニー銀行（ソニー銀行株式会社 本社：東京都千代田区）】が同点で総合1位を獲得しました。

【auじぶん銀行】は2010年の調査開始以来、初の総合1位受賞となりました。評価項目別では、「付帯・連携サービス」「優遇サービス」「キャンペーン」の3項目で1位に。なかでも、“キャンペーンや提携ポイントの充実さ”などを評価した「キャンペーン」は、2022年から3年連続1位と特に高い評価となりました。



2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
ネット銀行(回答者数:2,123名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	auじぶん銀行	72.3
↑ 1位	3位	ソニー銀行	72.3
↓ 3位	1位	住信SBIネット銀行	72.0
↑ 4位	5位	楽天銀行	70.7
↓ 5位	4位	PayPay銀行	68.9

※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(2024年6月3日発表)

～【auじぶん銀行】利用者のクチコミ～

「スマホの中で色々な手続きが簡単に出来るので、ATMを利用する機会も少なく済む。定期預金の利子がキャンペーンなどでお得になる。振り込み手数料がステージにより無料で使えるところが良い（50代・女性）」

「キャンペーンが多く、実際の投資商品の利用などでポイント付与が多いのでお得感がある。auユーザーならさらに付与率がアップするケースが多い（50代・男性）」

「時々、キャンペーンで定期預金の金利が優遇される。ステージによって、サービスが優遇されることが魅力的です。また、普通預金の金利が良い（60代以上・女性）」

【ソニー銀行】は4年ぶり4度目^{*}の総合1位受賞となりました。（※2017、2019、2020、2024年）評価項目別では、「提供商品・サービス」「サイトの使いやすさ」「手続き」「システム・セキュリティ」「サポート体制」の5項目で1位に。なかでも、“商品・サービスの充実さや外貨含む預金金利”などを評価した「提供商品・サービス」と、“サイトでの取引のしやすさ”などを評価した「サイトの使いやすさ」は、2019年から6年連続1位と継続して高い評価を獲得しています。

～【ソニー銀行】利用者のクチコミ～

「全体的に使いやすいと感じる。海外でも使いやすかったし、VISAタッチで地下鉄などでも使える。決まった口座への振込も簡単（50代・女性）」

「外貨の種類の高さと、為替手数料の安さ。ネットでほとんどすべて完結するのが便利。また、マルチカレンシーのデビットカードが便利（40代・男性）」

「使用していてわからない事があったのだが、問い合わせ先がわかりやすかったし、電話での対応も親切で丁寧でとても気持ちよくやりとりできた（40代・女性）」

なお、【ソニー銀行】は『外貨預金』ランキングでも総合1位（5年連続）となり、『ネット銀行』ランキングとあわせて2冠を獲得しました。

また総合3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「アプリの使いやすさ」「ATMの使いやすさ」「手数料」の3項目で1位となりました。

▽『ネット銀行』の評価項目別・部門別の詳細結果はこちら

https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/bank/

『インターネットバンキング』

■【SBI新生銀行】と【福岡銀行】が同点総合1位

【SBI新生銀行】は6年ぶり4度目、【福岡銀行】は地方銀行で初の受賞に

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全国18～79歳の6,048人を対象とした今回の調査では、【SBI新生銀行（株式会社SBI新生銀行 本社：東京都中央区）】と【福岡銀行（株式会社福岡銀行 本社：福岡県福岡市）】が同点で総合1位を獲得しました。



2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
インターネットバンキング(回答者数:6,048名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	4位	SBI新生銀行	72.1
↑ 1位	2位	福岡銀行	72.1
↑ 3位	7位	埼玉りそな銀行	71.9
↓ 4位	1位	イオン銀行	71.6
↓ 5位	3位	三菱UFJ銀行	71.2

【SBI新生銀行】は6年ぶり4度目^{*}の総合1位となりました。

（※2016～2018、2024年）評価項目別では、「手数料」「サポート体制」の2項目で1位に。なかでも、「**手数料**」は、**2016年**

の調査開始以来、9年連続1位と継続して高い評価となりました。実際の利用者からも“手数料”に関するクチコミも多数寄せられました。また、部門別では男女別「男性」、地域別「関東」で1位となりました。

～【SBI新生銀行】利用者のクチコミ～

「ネットバンキングの先駆けで振込手数料が無制限だった頃もあり大変便利で経済的だった。また、独自のサービスで他行からの振込回数によるポイント還元率が高かった。長期金利だが他行より良かった（50代・女性）」
 「取引状況によって、手数料の無料回数が増える点が良い（40代・男性）」
 「振り込み手数料無料、振り込み時の現金付与サービス、証券会社との連携など大きなメリットがある（40代・男性）」

【福岡銀行】は前回総合2位から順位を上げ、初の総合1位を獲得。2016年の調査開始以来、地方銀行が総合1位を獲得したのは初めてとなります。評価項目別では、「アプリの使いやすさ」「手続き」「付帯・連携サービス」の3項目で1位に。「アプリの使いやすさ」は前回3位からの1位、「手続き」「付帯・連携サービス」は2023年から2年連続1位と高い評価となりました。また部門別では、地域別「九州・沖縄」で1位となりました。

～【福岡銀行】利用者のクチコミ～

「事前に引き落としの通知が届くのがありがたい。全体的に以前のアプリよりも何倍も使いやすい。デザイン、文字も気に入っています（60代以上・女性）」
 「銀行に行かなくてもスマホで振り込み、振替がいつでも出来る（50代・女性）」
 「口座引落しの事前通知があることと、同一銀行口座への振込手数料が無料であることが良い（60代以上・男性）」

また、総合3位の【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）】は、昨年7位からランクアップ。評価項目別では、「サイトの使いやすさ」「システム・セキュリティ」の2項目で1位となりました。

▽『インターネットバンキング』の評価項目別・部門別の詳細結果はこちら

https://life.oricon.co.jp/rank_netbank/banking/

『外貨預金』

■【ソニー銀行】が調査開始以来、5年連続総合1位 「取引メニュー」「手数料」「システムの安定性」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20～74歳の4,747人を対象とした今回の調査では、【ソニー銀行】が2020年の調査開始以来、5年連続となる総合1位を獲得しました。

全8つの評価項目別では、「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位となりました。

部門別では、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」で1位を獲得しています。

2024年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 総合ランキング 外貨預金(回答者数:4,747名)			
順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	ソニー銀行	70.1
2位	2位	住信SBIネット銀行	68.9
↑ 3位	4位	auじぶん銀行	67.9
↓ 4位	2位	SMBC信託銀行プレスティア	67.7
↓ 5位	4位	三井住友信託銀行	67.6

※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(2024年6月3日発表)

～【ソニー銀行】利用者のクチコミ～

「リスク度合いに応じた、外貨預金と円預金のさまざまな金利の組み合わせのプログラムがあり、自分に合ったプログラムを選べる（50代・女性）」

「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）」

「海外旅行をしたときに、ATMから現金が引き出せるのがとても便利だった。また、対応している通貨の種類が多いのもいいと思う（60代以上・男性）」

つづいて、総合2位の【住信SBIネット銀行】は商品別「積立預金」で2年連続1位に。総合3位の【auじぶん銀行】は、昨年4位からのランクアップとなりました。

また、総合4位の【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）】は、評価項目別「入出金のしやすさ」「カスタマーサポート」の2項目で1位に。「カスタマーサポート[※]」では、2021年から4年連続1位と、とくに高い評価となりました。（※2021・2022年は「サポート体制」として発表）

▽『外貨預金』の評価項目別・部門別の詳細結果はこちら

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

《調査概要》 2024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：2024/06/03 ■ 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：2,123人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：8社
- 定義：金融庁に登録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：2024/01/09～2024/01/29
- 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》 2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 インターネットバンキング

- ランキング発表日：2024/06/03 ■ 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：6,048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、ネット専業銀行、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：2024/01/09～2024/01/29
- 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》 2024年 オリコン顧客満足度[®]調査 外貨預金

- ランキング発表日：2024/06/03 ■ 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：4,747人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：66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：2024/01/15～2024/01/30
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20～74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[®] 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/>
- ▶「顧客満足度」とは：<https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35/>

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