

2020年8月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

～新型コロナウイルス感染拡大を受けてスーパーやコンビニなど身近な場所での利用が進む～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

スーパーやコンビニなど身近な場所でのクレジットカード利用が進む

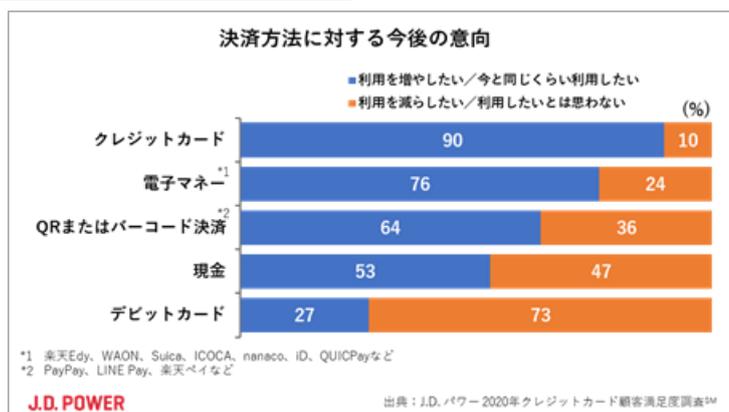
本年の調査は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言下の5月上旬に実施された。多くの国民が自宅で過ごす時間が増え、ネットショッピングを活用する動きが広がったほか、食料品や日用品など生活必需品をスーパーやコンビニなどで購入し、自宅で食事をする機会が増えた時期となっている。

このような状況下で実施した本年の調査では、キャッシュレス・ポイント還元事業によるサポートもあり、ネットショッピングに比べてクレジットカード利用率が従来は低いスーパーやコンビニでクレジットカードを利用する顧客が増えた。本調査の回答者のうち“月に1回以上”の頻度でそれぞれの場所で利用した顧客の動向をみると、スーパーは前年から6ポイント増え46%、コンビニは前年から7ポイント増え30%となった。

新型コロナウイルス感染再拡大を受けて東京都が飲食店等に再び営業時間短縮を要請したことなどを背景に、自宅で過ごす時間や食事をする機会が減少していく方向性も明確に見えないことから、こうしたスーパーやコンビニといった場所でのクレジットカードの利用傾向は今後も続く可能性が高いと考えられる。

クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済の希望が現金を上回る

今後の決済方法について、“利用を増やしたい／今と同じくらい利用したい”の割合が最も高いのはクレジットカードで90%だった。次いで電子マネーが76%、QR・バーコード決済が64%であった。現金は、“利用を増やしたい／今と同じくらい利用したい”と“利用を減らしたい／利用したいとは思わない”に二分された。なお、キャッシュレス決済の一つではあるものの、デビットカードでは“利用を増やしたい／今と同じくらい利用したい”の割合は27%にとどまった。



現金で“利用を増やしたい／今と同じくらい利用したい”と回答した顧客はクレジットカードの満足度が低い一方、クレジットカード、電子マネー、QR・バーコード決済といったキャッシュレス決済で“利用を増やしたい／今と同じくらい利用したい”と回答した顧客はキャッシュレス決済のメリットを理解しているものとみられ、総じて満足度が高いこともわかった。

キャッシュレス・ポイント還元事業は6月末で終了したものの、新型コロナウイルス感染拡大を受けて今後もネットショッピングの利用増加傾向が続くことが考えられ、現金での支払による感染リスクも意識されることから、脱現金・キャッシュレス決済の動きは加速していくものと考えられる。また、先月から申し込みを開始したマイナポイント事業^{*}では、登録できるのは一人につき一つの決済サービスとなっており、オンリーワンに選ばれるための取り組みを各社が競っている。クレジットカード各社においては、同業他社のみならず、他のキャッシュレス決

済サービスを含めた競争が激化しており、その中でメインのキャッシュレス決済サービスに選ばれるための顧客満足に向けた一層の取り組みが求められる。

* マイナンバーカードを使って予約・申込を行い、選んだキャッシュレス決済サービスでチャージや買い物をすると、利用金額の25%分（一人あたり5,000円分が上限）のポイントがもらえる事業。（実施期間：2020年9月1日～2021年3月31日）

信頼度指数（トラストインデックス）とブランドイメージを測定

本調査では、ブランドの信頼度やイメージについても聴取している。ブランドの信頼度において、「誰に対してもし分け隔てすることなく公平に対応している」、「不手際があった際に責任を持って適切に対処をしている」、「顧客の期待に応えるサービスを提供している」という3項目が信頼度指数（トラストインデックス）に対して大きく影響していることがわかった。顧客のロイヤルティを高めるためには、顧客満足度の向上とともに、ブランドの信頼度やイメージの向上にも結び付けようとする視点が重要である。

J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤 希一のコメント

「新型コロナウイルス感染拡大は人々の日常生活を大きく変えるとともに、決済方法についても変化を引き起こしていることが今回の調査で改めて確認できた。現金からクレジットカードなどへシフトする動きが明確であるが、中でも“非接触型”の決済方法のニーズがより高まることが考えられる。顧客が安心して決済サービスを利用できるようにするためには何が重要かというポイントは、ウィズ・コロナ時代ではセキュリティ以外に非接触などの新しい要素を含めて検討することが顧客満足度の観点から重要度が増してくるものと考えられる。」

J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度 No.1 を発表

各部門の総合満足度ランキングは下記の通り。

【年会費2万円以上部門】（対象4ブランド）

第1位：JCBカード（704ポイント）

2年連続の受賞。「クレジット機能」「会員向けサービス／特典」「年会費」「手続き・サポート」の4ファクターで最高評価。

第2位：エポスカード（698ポイント）

「ポイントプログラム」ファクターで最高評価。

第3位：アメリカン・エクスプレス（675ポイント）

【年会費1万円以上2万円未満部門】（対象9ブランド）

第1位：楽天カード（706ポイント）

3年連続の受賞（部門細分化前の2018年の「年会費1万円以上部門」での受賞を含む）。「クレジット機能」「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」「手続き・サポート」の4ファクターで最高評価。

第2位：dカード（657ポイント）

第3位：セゾンカード（648ポイント）

【年会費1万円未満部門】（対象17ブランド）

第1位：エポスカード（718ポイント）

3年連続の受賞。「クレジット機能」「年会費」「手続き・サポート」の3ファクターで最高評価。

第2位：楽天カード（700ポイント）

「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」の2ファクターで最高評価。

第3位：au PAYカード（旧：au WALLET クレジットカード）（665ポイント）

【年会費無料 部門】（対象 11 ブランド）

第 1 位：楽天カード（684 ポイント）

「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」の2ファクターで最高評価。

第 2 位：JCB カード（672 ポイント）

「クレジット機能」ファクターで最高評価。

第 3 位：オリコカード（659 ポイント）

《 J.D. パワー 2020 年クレジットカード顧客満足度調査SM 概要 》

年に一回、日本国内で発行される個人向けクレジットカードのうち、クレジットカード会社が発行するプロパーカードを保有する本会員（全国の20～69歳男女）を対象に、直近1年間のサービス利用経験に対する満足度を明らかにする調査。今年で3回目の実施となる。

なお、回答者が複数カードを保有している場合、自身にとって主利用カード（メインカード）と自覚しているカード1枚についての評価を聴取している。

■実施期間：2020年5月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：クレジットカード会社が発行するプロパーカードを保有する本会員（※家族カード、法人カード除く）

■調査回答者数：11,097人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に以下の通り。

◇年会費2万円以上／年会費1万円以上2万円未満：「クレジット機能」（31%）、「ポイントプログラム」（25%）、「会員向けサービス／特典」（21%）、「手続き・サポート」（14%）、「年会費」（9%）

◇年会費1万円未満：「クレジット機能」（29%）、「ポイントプログラム」（29%）、「会員向けサービス／特典」（19%）、「年会費」（13%）、「手続き・サポート」（9%）

◇年会費無料：「クレジット機能」（37%）、「ポイントプログラム」（33%）、「会員向けサービス／特典」（18%）、「手続き・サポート」（11%）

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI ファイナンス部門）

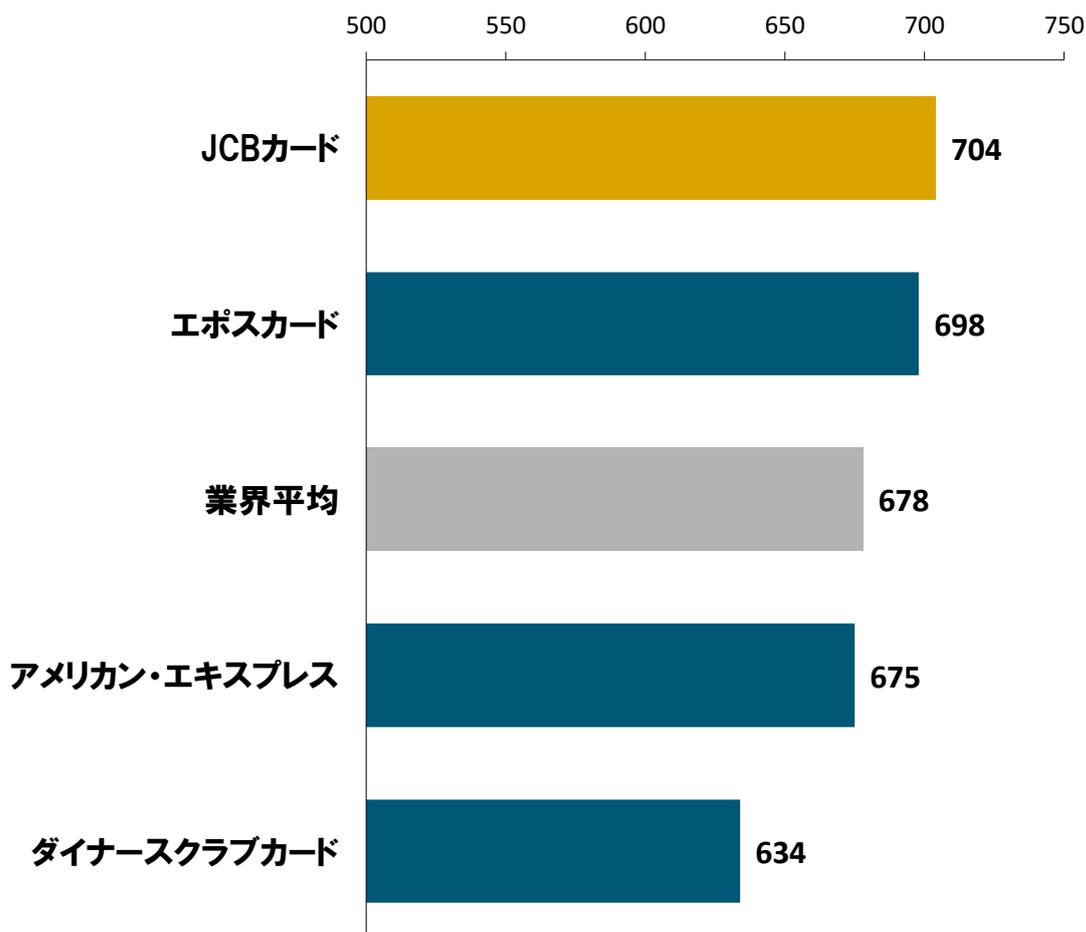
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点) 【年会費2万円以上】



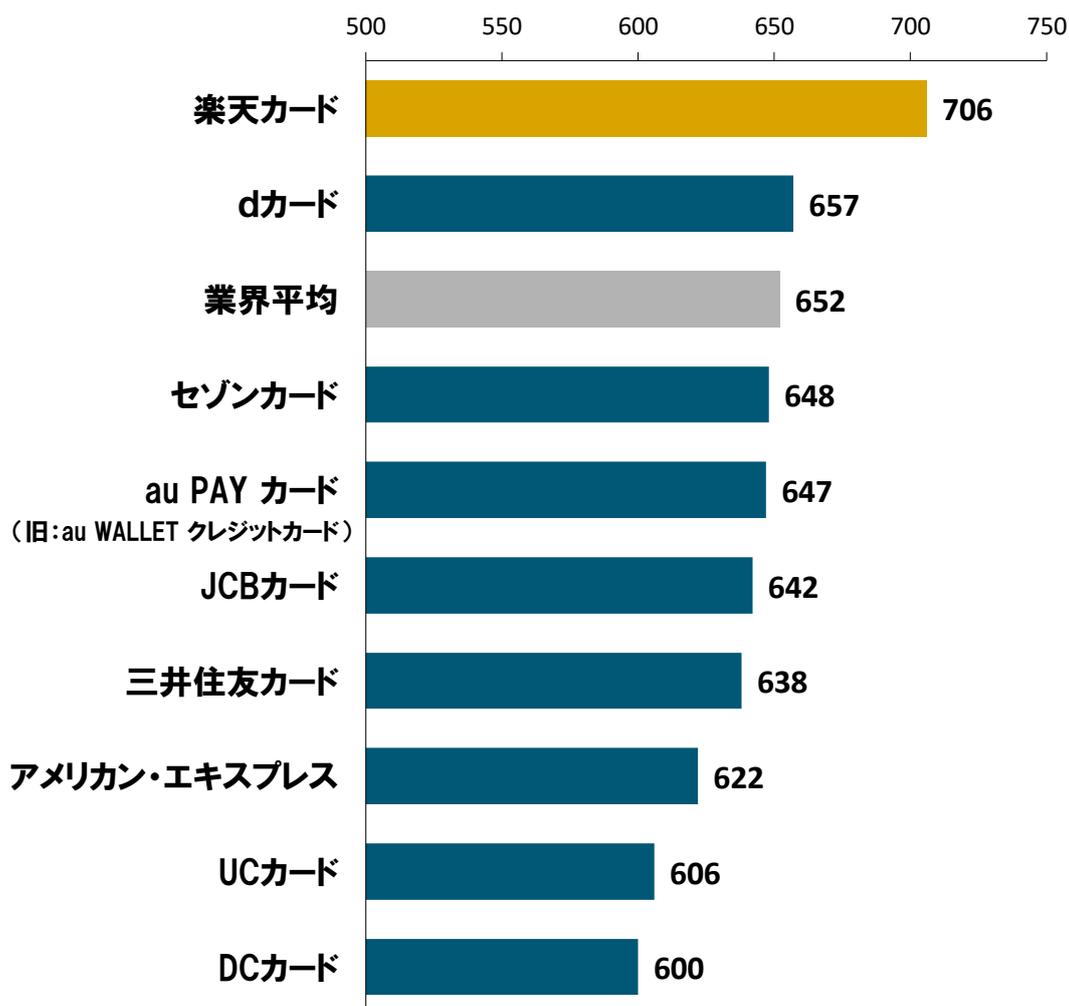
注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点) 【年会費1万円以上2万円未満】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

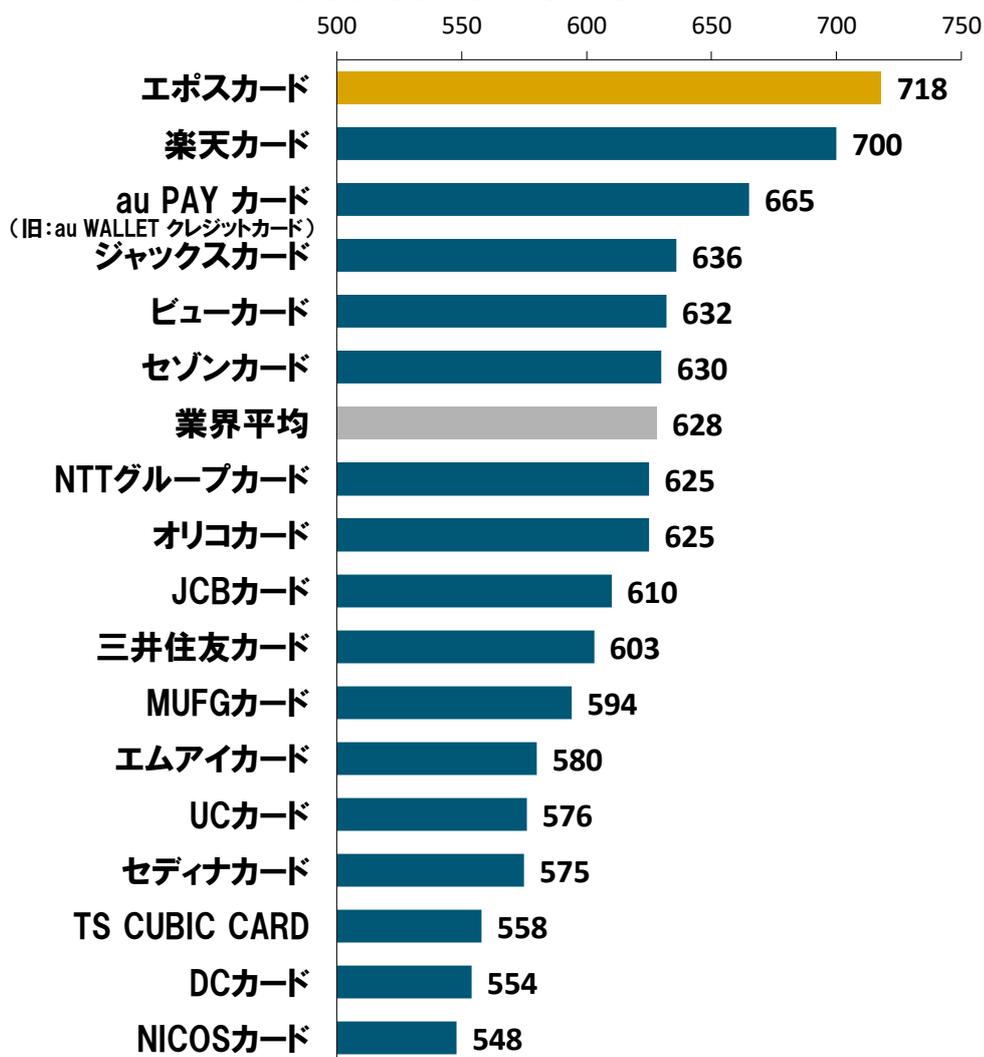
出典: J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点)

【年会費1万円未満】



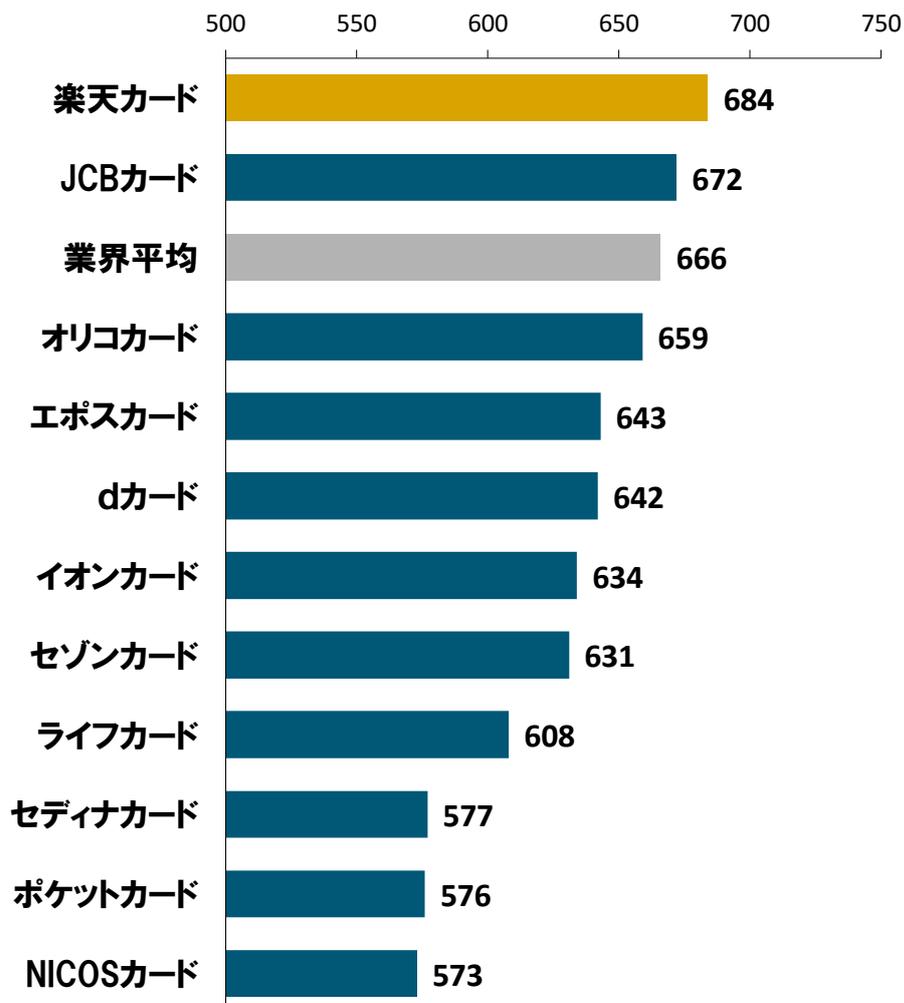
注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

ブランド別ランキング (1,000ポイント満点) 【年会費無料】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。