

2023年7月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年個人資産運用顧客満足度調査SM

～対面証券、全国系銀行、ネット証券、ネット銀行の4部門で総合満足度が過去最高～

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 2023 年個人資産運用顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

4部門で総合満足度は前年から向上。対面系で大きく改善

本年調査では、前年調査（2022年7月発表）に比べ、対面証券、全国系銀行を中心に満足度の向上が見られた。

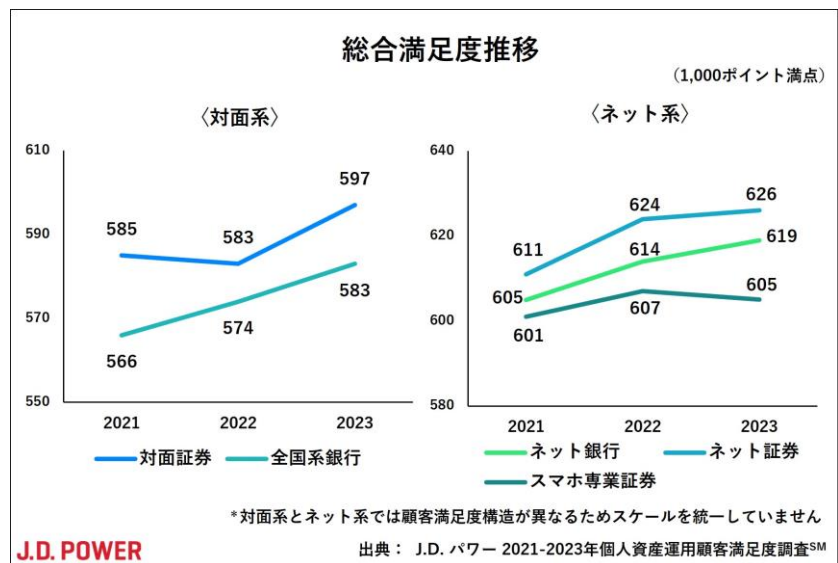
対面証券では、「顧客対応」、「商品・サービス」、「口座情報」、「手数料・金利」、「店舗施設」、「問題解決」の6ファクターにおいて、前年比+10ポイント以上の向上が見られ、総合満足度は前年比+14ポイント向上した。全国系銀行では「顧客対応」、「手数料・金利」、「問題解決」の3ファクターにおいて、前年比+10ポイント以上の向上が見られ、総合満足度は前年比+9ポイントの向上となった。また、ネット銀行で+5ポイントの向上、

ネット証券で+2ポイントとなり、対面証券、全国系銀行、ネット証券、ネット銀行^{*1}の4部門で、満足度構造を変更した2017年以降、過去最高の総合満足度となった。

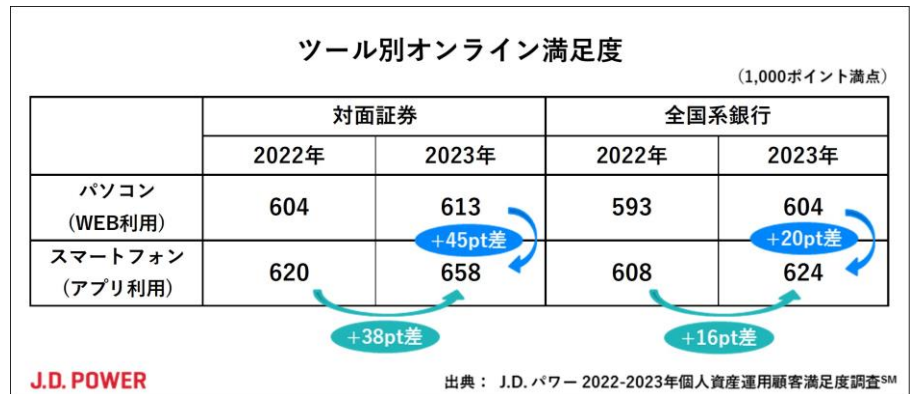
^{*1}2020年に新形態銀行からネット銀行に部門変更を行った。

対面系におけるオンライン化は満足度向上に寄与

対面系（対面証券、全国系銀行）における「オンライン」満足度が向上している。主に利用するオンラインツール^{*2}については、依然としてパソコンからのWEBサイト（以下、パソコン）の割合が大きく、対面証券では6割程度、全国系銀行でも半数程度を占める。パソコンでの利用においても前年からの満足度の向上が確認されるが、スマートフォンからのアプリ（以下、スマホアプリ）を主利用とする場合の満足度の向上はそれを上回る。具体的には、対面証券で



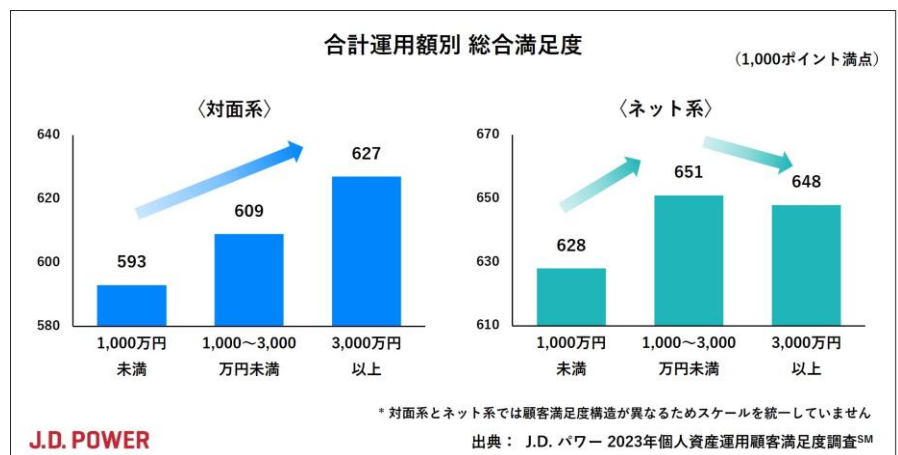
はパソコンの+9ポイントに対し、スマホアプリは+38ポイント、全国系銀行ではパソコンの+11ポイントに対し、スマホアプリは+16ポイントとなっている。また、スマホアプリ主利用の際の満足度はパソコンに比べ、対面証券で+45ポイント、全国系銀行で+20ポイント高い。また、全国系銀行においては、主利用端末のスマホアプリ利用が前年に比べ+8ポイント増加しており、利用者のスマートフォンへのシフトも確認される。このように、対面系においてもオンラインサービスの拡充は重要と言える。



*2最もオンラインサービスを利用したツールとして、パソコンについてはWEBサイトとトレーディングツール、スマートフォンについては、WEBサイトとアプリについて聴取しているが、ここでは、パソコンのうちWEBサイトについて、スマートフォンのうちアプリについて取り上げている。

ネット系における 3,000 万円以上の高額運用者の満足度向上には、わかりやすいオンラインサイトの構築が重要

総合満足度を合計運用額別（「1,000万円未満」、「1,000万円～3,000万円未満」、「3,000万円以上」）に見てみると、対面系では合計運用額が多い人ほど満足度が高い傾向にあるが、ネット系（ネット証券、スマホ専門証券、ネット銀行）では合計運用額が「3,000万円以上」の満足度が「1,000万円～3,000万円未満」とほぼ横ばいであった。



満足度の向上をとどめる要因は

「口座情報」と「オンライン」ファクターであった。特に、「口座情報」では「口座で提供されている情報」と「口座案内の的確さ」において、「オンライン」では「見たい情報の探しやすさ」と「掲載内容の分かりやすさ」において、合計運用額「3,000万円以上」の顧客層の評価が「1,000万円～3,000万円未満」の顧客層を下回っている。

また、ネット系において、合計運用額「3,000万円以上」の顧客層が主利用金融機関を選ぶ最大の理由は「手数料が安い」であるが、ネット系各社においてこれ以上の手数料引き下げを行う余地は限られている。一方、これらの顧客層が主利用金融機関を選ぶ2番目の理由は「インターネットサービスが充実している」である。

このような点から、高額運用者については既存客の満足度向上と新規顧客獲得のいずれにおいても、必要な情報を的確にわかりやすく届けられるオンラインサイトの構築は重要と言える。

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を契機に、対面証券や全国系銀行では店舗改革や担当体制の見直しとともに、デジタル・チャンネルを強化してきた。本年調査での「オンライン」における評価向上の背景には、こうした各社のデジタル・チャンネルの強化によるUI・UXの改善が一定の効果을上げてきていることがあるものと考えられる。高額運用者においてもインタ

ーネットサービスの拡充が重視される中、顧客満足度の一層の向上のためには、ユーザーフレンドリーで情報のわかりやすいサイト構築などが求められていると言える。」

J.D. パワー 2023 年個人資産運用顧客満足度 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。

【対面証券 部門】（対象 5 社）

第 1 位：三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券、野村証券（同点、607 ポイント）

三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券は 2 年連続の総合満足度第 1 位。「顧客対応」、「商品・サービス」、「手数料・金利」、「店舗施設」の 4 ファクターで最高評価。

野村証券は「口座情報」ファクターで最高評価。

第 3 位：大和証券（592 ポイント）

【全国系銀行 部門】（対象 5 行）

第 1 位：三井住友銀行（596 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「商品・サービス」、「口座情報」^{*3}の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：ゆうちょ銀行（590 ポイント）

「顧客対応」ファクターで最高評価。

第 3 位：三菱 UFJ 銀行（585 ポイント）

「口座情報」^{*3}、「手数料・金利」、「店舗施設」の 3 ファクターで最高評価。

^{*3} 三井住友銀行と三菱 UFJ 銀行の「口座情報」ファクターのスコアは同点。

【ネット証券 部門】（対象 5 社）

第 1 位：SBI 証券（630 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「手数料・金利」、「商品・サービス」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：松井証券（626 ポイント）

「口座情報」、「顧客対応」の 2 ファクターで最高評価。

第 3 位：楽天証券（625 ポイント）

【スマホ専門証券 部門】（対象 3 社）

第 1 位：大和コネク特証券（旧：CONNECT）（616 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「手数料・金利」、「口座情報」、「顧客対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：LINE 証券（602 ポイント）

第 3 位：PayPay 証券（597 ポイント）

「商品・サービス」ファクターで最高評価。

【ネット銀行 部門】（対象 5 行）

第 1 位：ソニー銀行（647 ポイント）

4 年連続の総合満足度第 1 位。「手数料・金利」、「口座情報」、「顧客対応」、「商品・サービス」の 4 ファクターで最高評価。

第2位：住信 SBI ネット銀行（632 ポイント）

第3位：au じぶん銀行（617 ポイント）

《 J.D. パワー 2023 年個人資産運用顧客満足度調査SM 概要 》

年に1回、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどの資産運用を行っている個人投資家（全国の20歳～79歳）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聴取し明らかにする調査。今年で12回目の実施となる。

サービス形態をもとに「対面証券」「全国系銀行」「ネット証券」「スマホ専門証券」「ネット銀行」の5部門に分けて集計した。

■実施期間：2023年4月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：銀行、証券会社で個人資産運用サービス（投資サービス）を利用した人（20歳～79歳）

■調査回答者数：11,574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。総合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（カッコ内は影響度）。

【対面系】（対面証券、全国系銀行）：「顧客対応（担当者・オンライン・コールセンター）」（31%）、「商品・サービス」（30%）、「口座情報」（20%）、「手数料・金利」（14%）、「店舗施設」（4%）、「問題解決」（1%）

【ネット系】（ネット証券、スマホ専門証券、ネット銀行）：「手数料・金利」（30%）、「口座情報」（25%）、「顧客対応（オンライン・コールセンター）」（24%）、「商品・サービス」（20%）、「問題解決」（1%）

* 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. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス・インダストリー）

Tel：03-6809-2987 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）は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

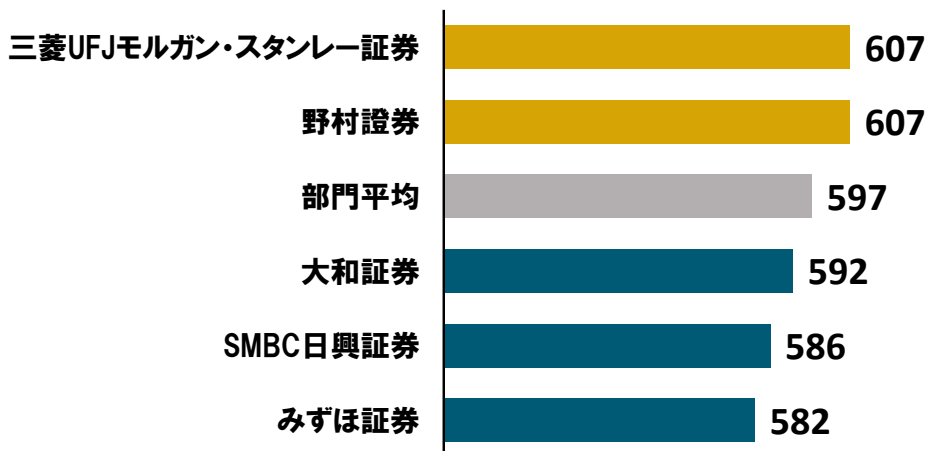
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023年個人資産運用顧客満足度調査SM

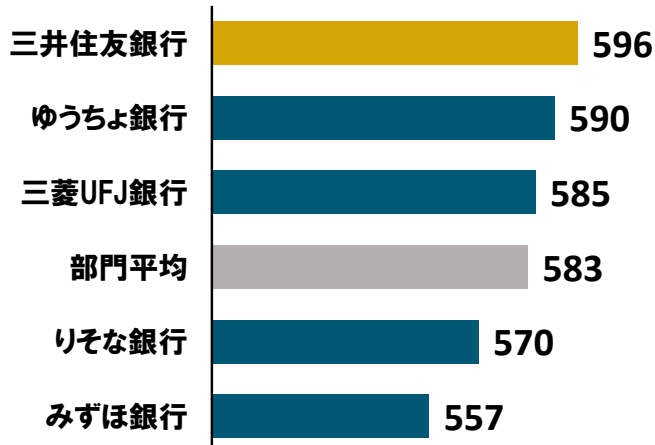
顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【対面系】

【対面証券】



【全国系銀行】



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 2023年個人資産運用顧客満足度調査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 2023年個人資産運用顧客満足度調査SM

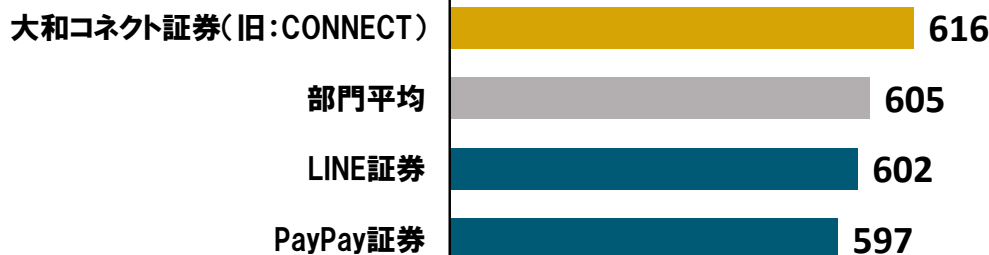
顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ネット系】

【ネット証券】



【スマホ専門証券】



【ネット銀行】



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 2023年個人資産運用顧客満足度調査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。