

2024年7月2日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査SM

～顧客体験がますます均質化される中、モバイルアプリやウェブサイトの差別化に苦戦～

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 J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間 5 月 30 日に、リテールバンクおよびクレジットカード会社が提供するデジタルチャネルの顧客満足度に関する 4 調査*¹の結果を発表した。これらの調査は、リテールバンクおよびクレジットカード会社のデジタルチャネルに対する満足度を測定している。

*1:

J.D. Power 2024 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM (J.D. パワー 2024 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査SM)

J.D. Power 2024 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM (J.D. パワー 2024 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査SM)

J.D. Power 2024 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction StudySM (J.D. パワー 2024 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査SM)

J.D. Power 2024 U.S. Online Credit Card Satisfaction StudySM (J.D. パワー 2024 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査SM)

資産管理ツールとバーチャルアシスタントがデジタル顧客体験の新境地を開く

今回調査での良いニュースは、米国内の銀行やクレジットカード会社が、モバイルアプリやウェブサイトでのシームレスで効率的なデジタル顧客体験のためのベストプラクティスを確立できていたことである。悪いニュースは、ブランド間の差別化が限定されているため、有意義なデジタル顧客関係を独自に築くことが難しくなっていることである。今回調査によると、銀行とクレジットカード会社が比較的有意義でユニークなデジタル顧客体験を推進できている分野は、パーソナライズ化された資産管理ツールとバーチャルアシスタントの利用である。

2024 年調査の主なポイントは以下の通り：

個人向け資産管理に成長の余地

ランキング最上位と最下位の銀行やクレジットカード会社のモバイルアプリやウェブサイトの総合満足度の差はかなり縮まっているが、依然として評価に大きなばらつきがある分野の 1 つは、個人向け資産管理ツールである。クレジットスコアのモニタリング、支出の分析・分類、予算管理ツールの利用は顧客満足度に大きな影響を与えるが、その実行と利用状況は銀行や会社によって異なる。

バーチャルアシスタントが若年層の支持を集める

バーチャルアシスタントの全体的な利用率は、クレジットカードと銀行の顧客ともに比較的まだ低いですが、特に若年層の間では過去 3 年間で着実に伸びている。バーチャルアシスタントを通じて実行される最も一般的な機能は、口座残高の確認、支払い、取引の確認、送金などである。

P2P 決済と送金の普及が進む

ウェブサイトやモバイルアプリでの P2P（個人間）決済・送金プロセスの強化に向けた銀行の取り組みは、利用率の着実な増加という形で実を結んでいる。米国の全国系銀行の顧客のほぼ3分の1（31%）が現在、銀行のモバイルアプリで P2P 決済や送金を利用しており、前回調査（2023 年 6 月発表）の 29%、前々回調査（2022 年 6 月発表）の 25%から増加している。

J.D. パワー バンキング&ペイメント・インテリジェンス部門 シニアディレクター ジェニファー・ホワイトのコメント

「モバイルアプリやウェブサイトが、顧客が銀行やクレジットカード会社と繰り返し接点を持つ主要なタッチポイントになるにつれ、シームレスで使いやすい顧客体験を提供することが重要になると同時に、独自のブランド・アイデンティティやパーソナライズ化も重要になっている。銀行やクレジットカード会社が顧客にパーソナライズ化されたつながりを提供する最大のチャンスは、高度にターゲット化された個人資産管理ツールや、主要な機能を通じて顧客をガイドするバーチャルアシスタントの利用である。」

顧客満足度ランキング

【全国系銀行モバイルアプリ部門】

- 第 1 位：Capital One（キャピタル・ワン）（678 ポイント）**
- 第 2 位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（662 ポイント）
- 第 3 位：Chase（チェース）（656 ポイント）

【地方系銀行モバイルアプリ部門】

- 第 1 位：M&T Bank（M&T バンク）（636 ポイント）**
- 第 2 位：Citizens Bank（シチズンズ・バンク）、Fifth Third Bank（フィフス・サード・バンク）、KeyBank（キーバンク）（同点、634 ポイント）

【全国系銀行オンラインバンキング部門】

- 第 1 位：TD Bank（TD 銀行）（672 ポイント）**
- 第 2 位：Capital One（キャピタル・ワン）（671 ポイント）
- 第 3 位：Wells Fargo（ウェルズ・ファーゴ）（668 ポイント）

【地方系銀行オンラインバンキング部門】

- 第 1 位：Regions Bank（リージョンズ・バンク）（643 ポイント）**
- 第 2 位：Huntington（ハンチントン）（642 ポイント）
- 第 3 位：Fifth Third Bank（フィフス・サード・バンク）（638 ポイント）

【クレジットカードモバイルアプリ部門】

- 第 1 位：American Express（アメリカン・エクスプレス）、Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（同点、675 ポイント）**
- 第 3 位：Discover（ディスカバー）（673 ポイント）

【オンラインクレジットカード部門】

第1位：American Express（アメリカン・エクスプレス）（671ポイント）

第2位：Discover（ディスカバー）（668ポイント）

第3位：Wells Fargo（ウェルズ・ファargo）（664ポイント）

《調査概要》

J.D. パワー 2024 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2024 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査SM

年に1回、リテールバンクとクレジットカード会社の顧客を対象に、銀行やクレジットカード会社のデジタルチャネルに対する満足度を聴取し明らかにする調査。今回で8回目の実施となる。

■実施期間：2024年2月～3月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：リテールバンクとクレジットカード会社の顧客

■調査回答者数：17,843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）。

【全国系銀行モバイルアプリ部門・地方系銀行モバイルアプリ部門】：

「見やすさ」（31%）、「掲載情報」（28%）、「操作のしやすさ」（27%）、「速度」（14%）

【全国系銀行オンラインバンキング部門・地方系銀行オンラインバンキング部門】：

「操作のしやすさ」（29%）、「掲載情報」（28%）、「見やすさ」（26%）、「速度」（17%）

【クレジットカードモバイルアプリ部門】：

「掲載情報」（30%）、「操作のしやすさ」（28%）、「見やすさ」（26%）、「速度」（16%）

【オンラインクレジットカード部門】：

「掲載情報」（32%）、「操作のしやすさ」（27%）、「見やすさ」（25%）、「速度」（17%）

*本報道資料は、現地時間2024年5月30日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-banking-and-credit-card-mobile-app-satisfaction-studies>

*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 ファイナンシャルサービス・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：

米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザーサービス、データと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。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

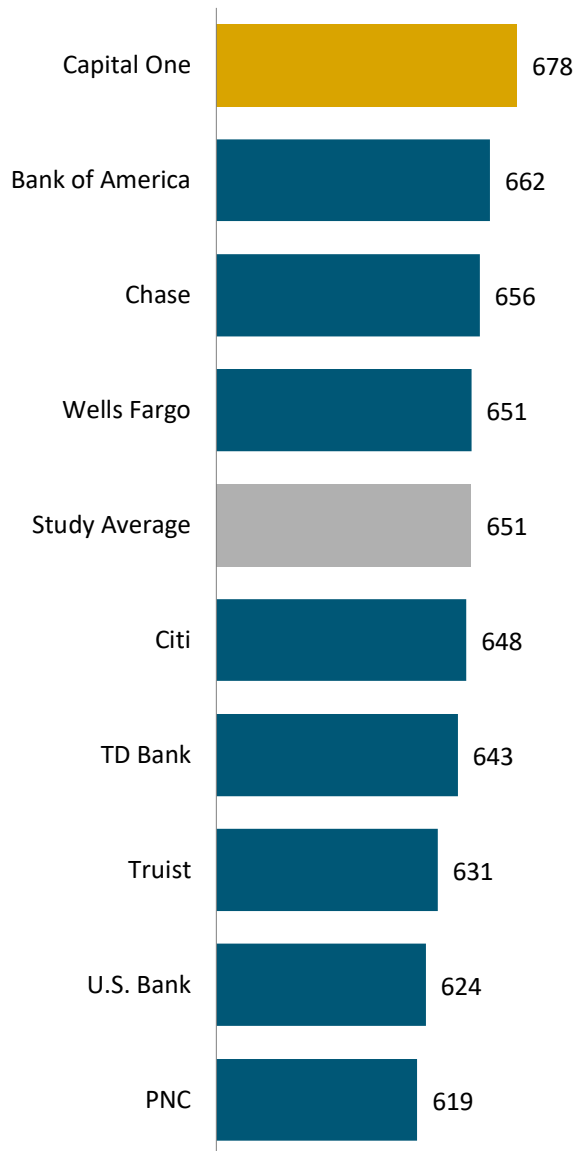
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. Power 2024 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

National



Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$75-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$75 billion in deposits is not rank eligible.

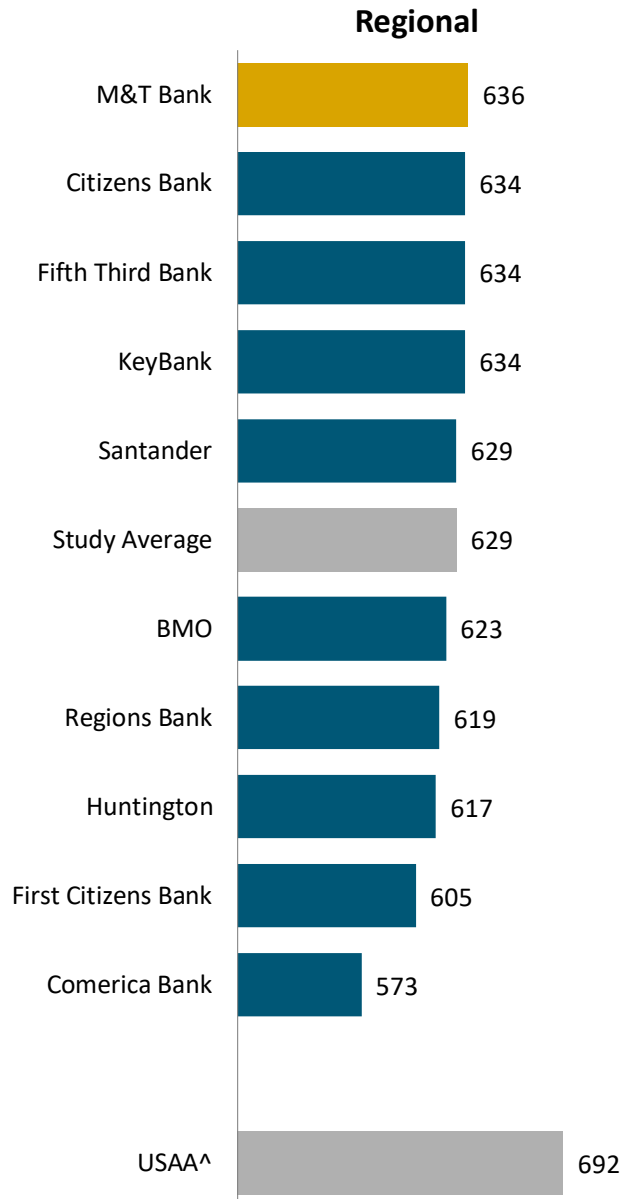
Source: J.D. Power 2024 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$75-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$75 billion in deposits is not rank eligible.

[^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

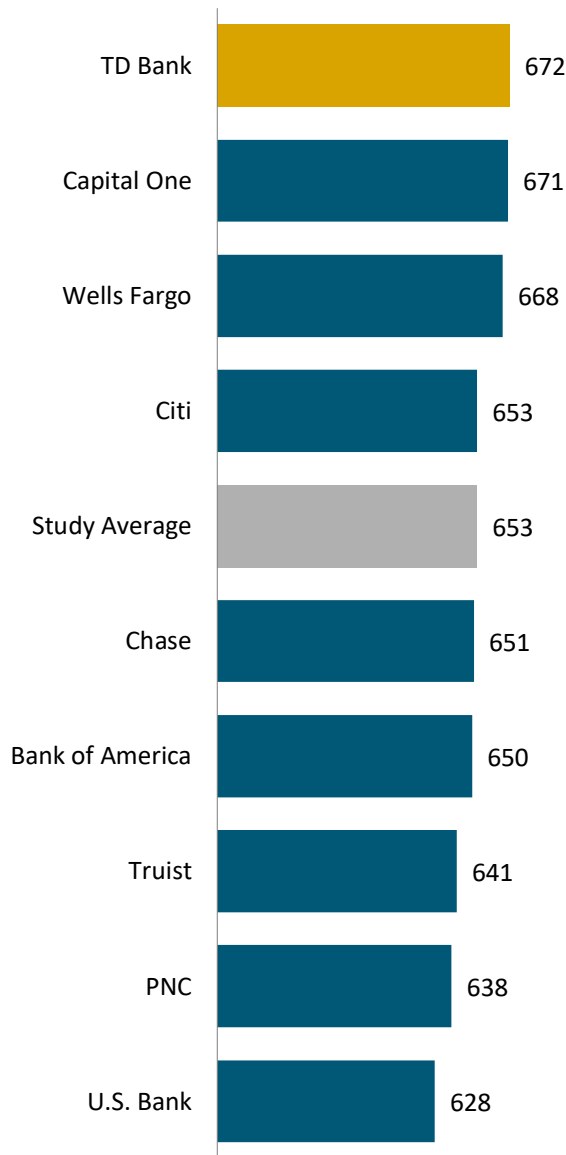
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

National



Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$75-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$75 billion in deposits is not rank eligible.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

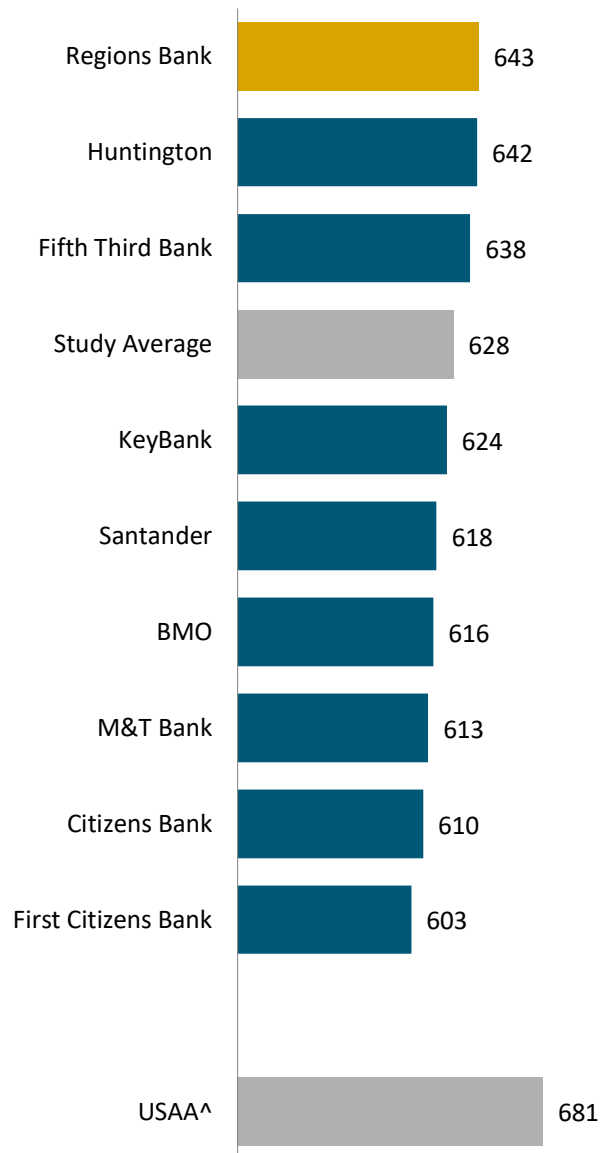
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Regional



Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$75-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$75 billion in deposits is not rank eligible.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

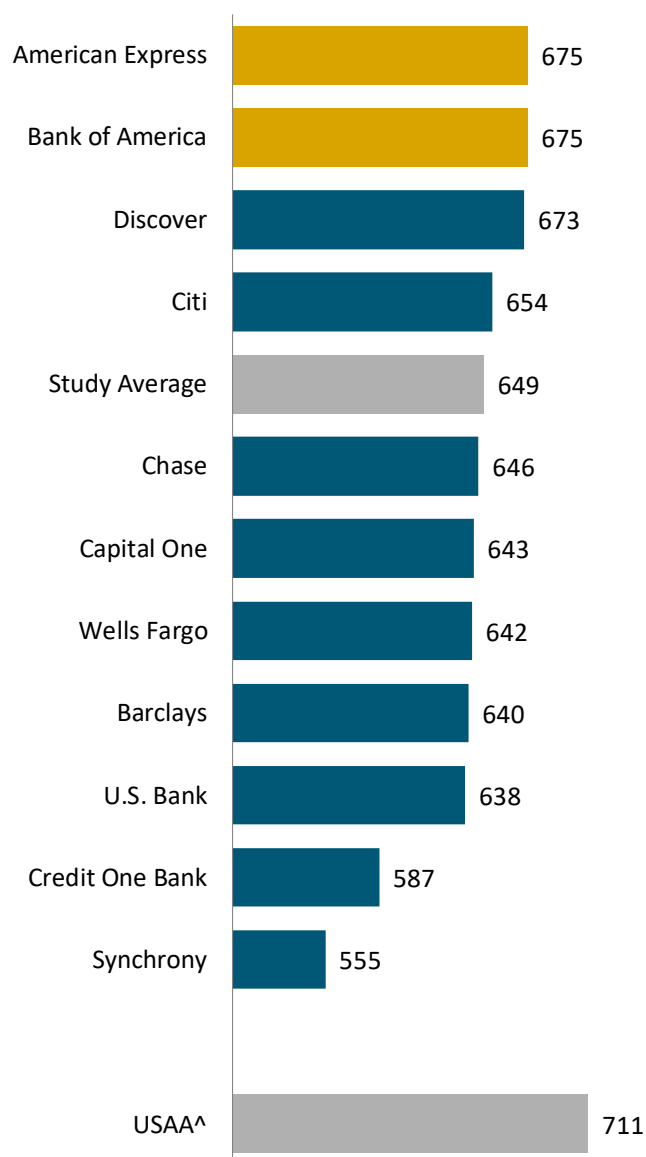
Source: J.D. Power 2024 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: Each brand must have at least four million active accounts to be included in the study.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

In alphabetical order if there are tie scores.

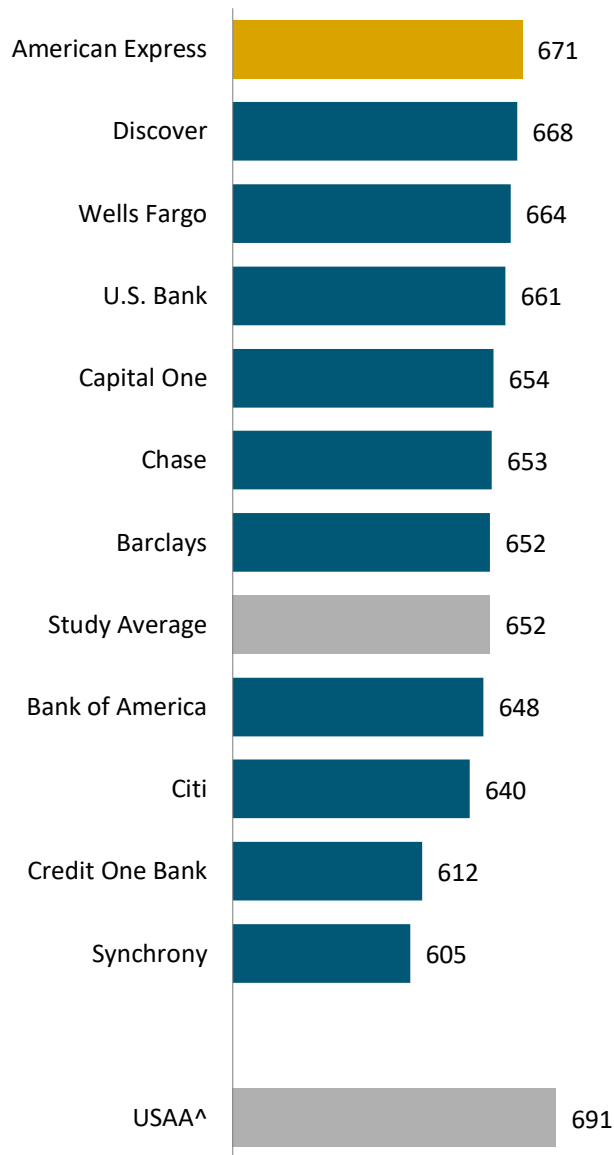
Source: J.D. Power 2024 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2024 U.S. Online Credit Card Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: Each brand must have at least four million active accounts to be included in the study.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2024 U.S. Online Credit Card Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.