

2024年8月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

～プレミアム部門の満足度が大きく向上～

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 2024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。

プレミアム部門での満足度向上が顕著

本調査では、クレジットカード会社が発行するプロパーカードの提供しているサービスや年会費により、4部門に分けて総合満足度を発表している。

部門別に総合満足度を前年調査（2023年8月発表）と比較すると、プレミアム部門で+15ポイントと向上幅が最も大きく、次にスタンダード部門で+5ポイントとなった。一方、年会費無料部門では-2ポイントとほぼ横ばい、ハイステータス部門では-6ポイントとなった。

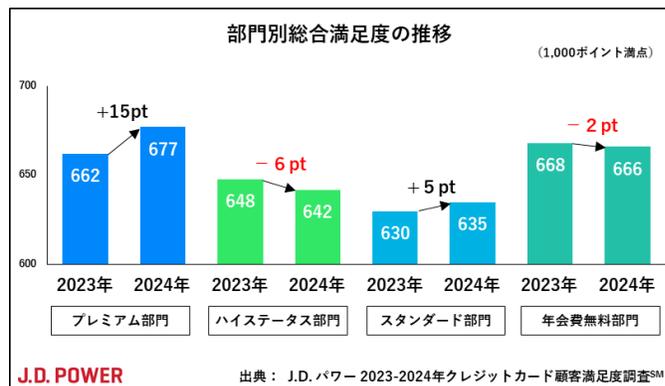
満足度が最も向上したプレミアム部門では、「クレジット機能」、「ポイントプログラム」、「会員向けサービス／特典」、「年会費」のファクターでいずれも10ポイント以上の向上が見られ、「ポイントの貯まりやすさ」や「キャンペーンの充実度」といった評価項目が満足度の向上に寄与していることが確認された。

一方、満足度が最も低下したハイステータス部門では、「ポイントプログラム」と「会員向けサービス／特典」のファクターで10ポイント程度の低下が見られ、「交換できる商品・サービス」、「キャンペーンの充実度」、「付帯サービスの充実度」といった評価項目で低下が確認された。これらのプレミアム部門とハイステータス部門はともに年会費1万円以上という比較的高額な年会費を要する部門として、主に高いレベルのサービスを提供するカードブランドを対象としている。支払う年会費とカード会社から提供されるサービスレベルが、高度なバランスを求められる両部門において総合満足度では明暗を分ける結果となった。

タッチ決済は満足度やロイヤルティ向上に寄与

タッチ決済が利用できるクレジットカードと店舗が拡大している。スピーディーな決済ができることに加え、セキュリティ面や衛生面といった安全性、ウェアラブル端末等で利用できる利便性の観点からも、日本のみならずグローバルに利用が拡大している決済方法である。

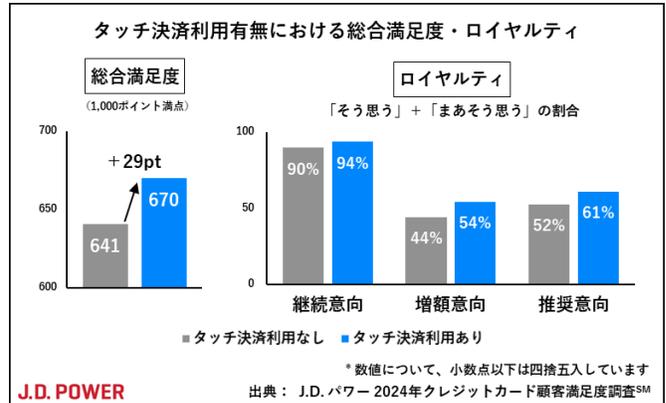
本年調査においても直近1年以内のタッチ決済利用経験の有無別に満足度を見ると、タッチ決済を利用した顧客は利用しなかった顧客に比べ、満足度が高いことが確認された。満足度の違いをファクター別に見ると、「ポイントプログラム」と「会員向けサービス／特典」での差が最も大きく、カード会社によってはタッチ決済の利用によってポイント還元率を増やしているほか、タッチ決済のみを対象としたキャンペーンを実施している会社もあることなどが背景にあると推察される。



タッチ決済の利用有無における満足度の差は若年層ほど大きく、加えてクレジットカードを高頻度で利用する顧客ほど満足度が高い。

またタッチ決済を利用した顧客は、利用していない顧客に比べ、主利用カードの継続意向、増額意向、推奨意向（「そう思う」、「まあそう思う」の合計）といったロイヤルティがいずれも高いことも確認された。

クレジットカードの券面によっては未だタッチ決済が非対応であるほか、決済時に利用できない店舗・端末も多く、普及は道半ばである。しかし、若年層や高頻度利用層の満足度向上に寄与するという点では、顧客のライフタイムバリューを重視する戦略における重要度が高いポイントと言える。今後のタッチ決済の急速な普及や利便性の向上は、クレジットカード業界に期待される重要な課題と考えられる。



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

「本年調査で総合満足度を見ると全体では部門によりまちまちとなったほか、支払い月額についても明確な伸びは確認できなかった。具体的には、支払い月額は前年に比べて+9%の6,300円の増加にとどまった。こうした背景には、脱コロナで旅行需要の回復などは見られるものの、物価上昇により実質賃金がマイナス圏で推移してきた中で、クレジットカード利用者の支出抑制の意識が引き続き強いことがあると考えられる。先行きでは実質賃金がプラス基調となることが一部では予想されるものの、支払い額の上昇につなげるためには会員向けサービスや特典・ポイントプログラムの拡充などのインセンティブの強化も一案であると考えられる。」

J.D. パワー 2024年クレジットカード顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

【プレミアム部門】（対象3ブランド）

第1位：アメリカン・エクスプレス（683ポイント）

「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：JCB カード（677ポイント）

「年会費」ファクターで最高評価。

第3位：ダイナースクラブカード（648ポイント）

【ハイスター部門】（対象9ブランド）

第1位：エポスカード（671ポイント）

3年連続の総合満足度第1位。

第2位：PayPay カード（666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：三井住友カード（664ポイント）

「クレジット機能」ファクターで最高評価。

【スタンダード部門】（対象 11 ブランド）

第 1 位：エポスカード（697 ポイント）

7年連続の総合満足度第1位。「年会費」ファクターで最高評価。

第 2 位：楽天カード（675 ポイント）

「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」の3ファクターで最高評価。

第 3 位：三井住友カード（647 ポイント）

【年会費無料部門】（対象 10 ブランド）

第 1 位：JCB カード（691 ポイント）

2年連続の総合満足度第1位。「クレジット機能」、「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：楽天カード（681 ポイント）

「ポイントプログラム」、「手続き・サポート」の2ファクターで最高評価。

第 3 位：三井住友カード（672 ポイント）

《J.D. パワー 2024 年クレジットカード顧客満足度調査SM 概要》

年に1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）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。今回で7回目の実施となる。

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。

なお、各部門の定義と名称は以下の通り。

- ◇プレミアム部門：年会費2万円以上かつ国際ブランド提供会社のカード
- ◇ハイスタータス部門：プレミアム部門以外の年会費1万円以上のカード
- ◇スタンダード部門：年会費1万円未満のカード
- ◇年会費無料部門：年会費無料のカード

- 実施期間：2024年5月中旬～下旬
- 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人（20～69歳の本会員。※家族カード、法人カードは除く）
- 調査回答者数：7,610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）。

【プレミアム／ハイスタータス部門】：「クレジット機能」（32%）、「ポイントプログラム」（26%）、「会員向けサービス／特典」（21%）、「手続き・サポート」（11%）、「年会費」（9%）

【スタンダード部門】：「クレジット機能」（30%）、「ポイントプログラム」（30%）、「会員向けサービス／特典」（19%）、「年会費」（13%）、「手続き・サポート」（8%）

【年会費無料部門】：「クレジット機能」（39%）、「ポイントプログラム」（34%）、「会員向けサービス／特典」（19%）、「手続き・サポート」（8%）

*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：

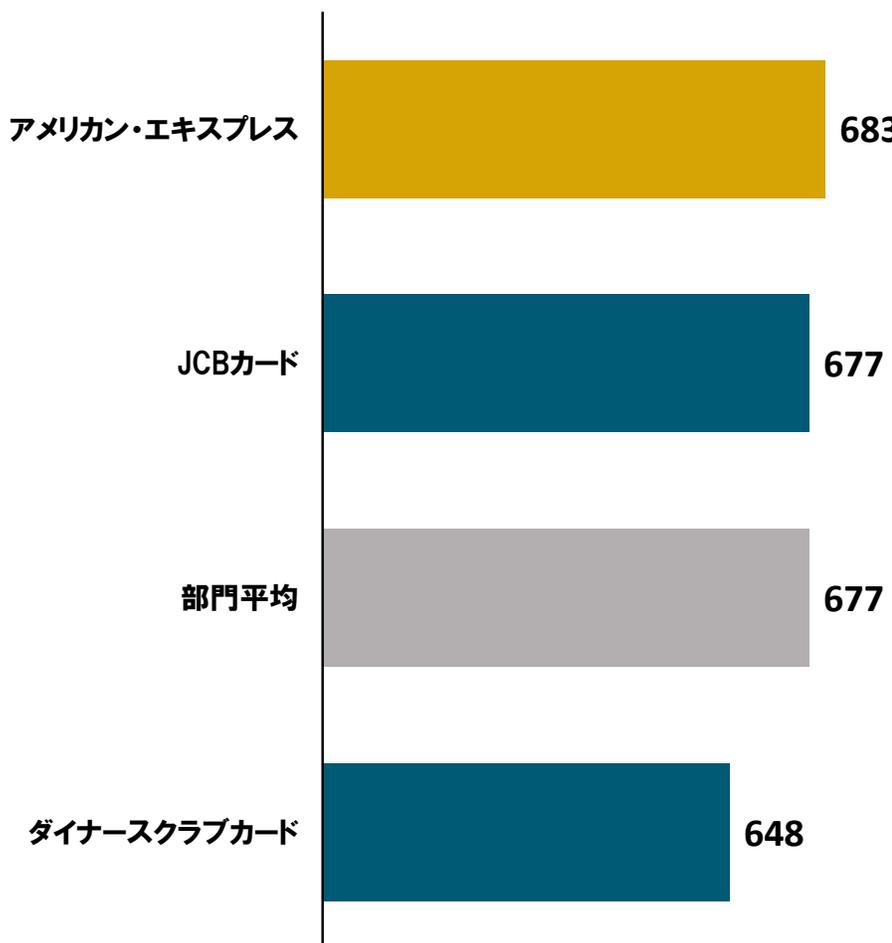
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

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. パワー 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

【プレミアム部門】



注) カードブランド別ランキング。
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。

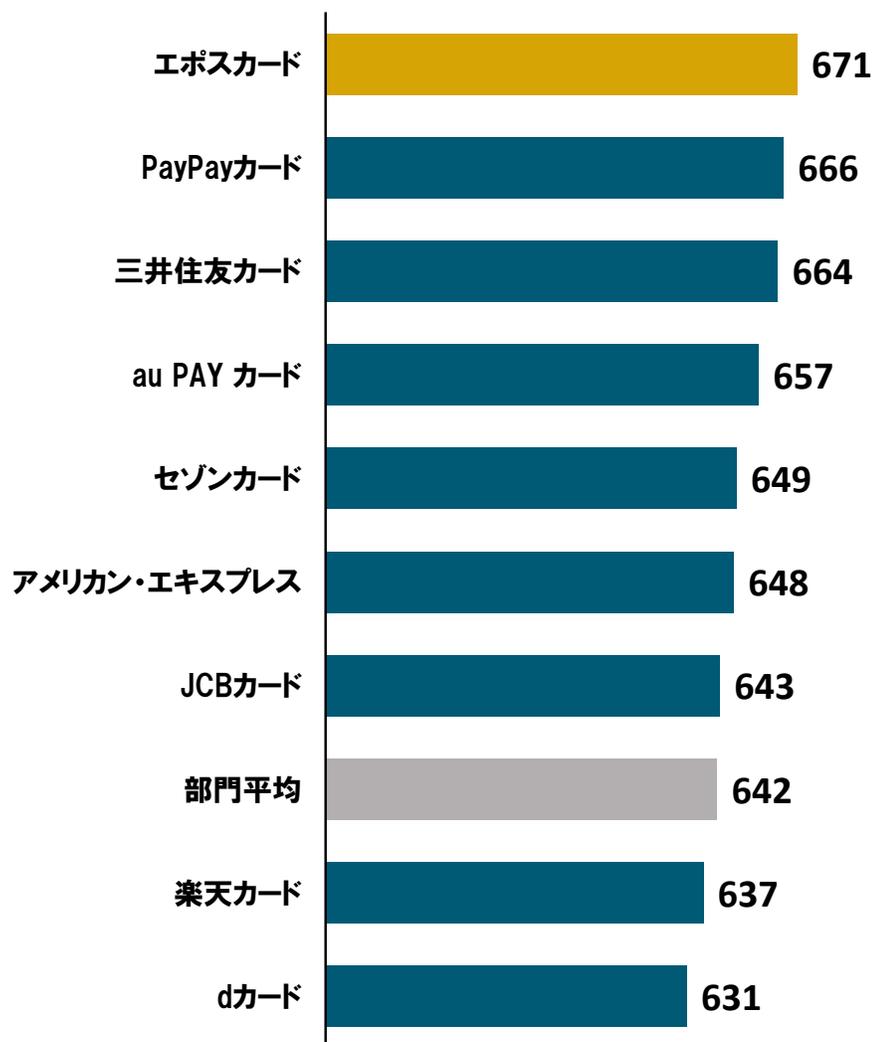
出典: J.D. パワー 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

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 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ハイステータス部門】



注) カードブランド別ランキング。
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。

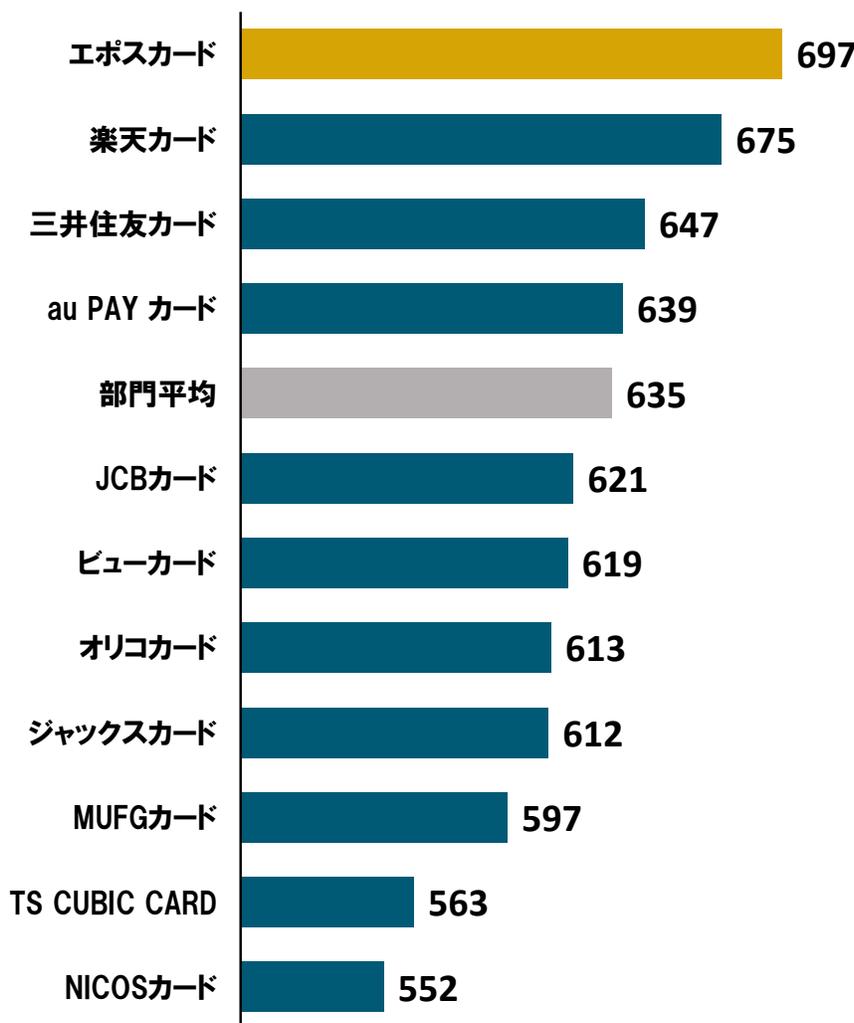
出典: J.D. パワー 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

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 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【スタンダード部門】



注) カードブランド別ランキング。
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。

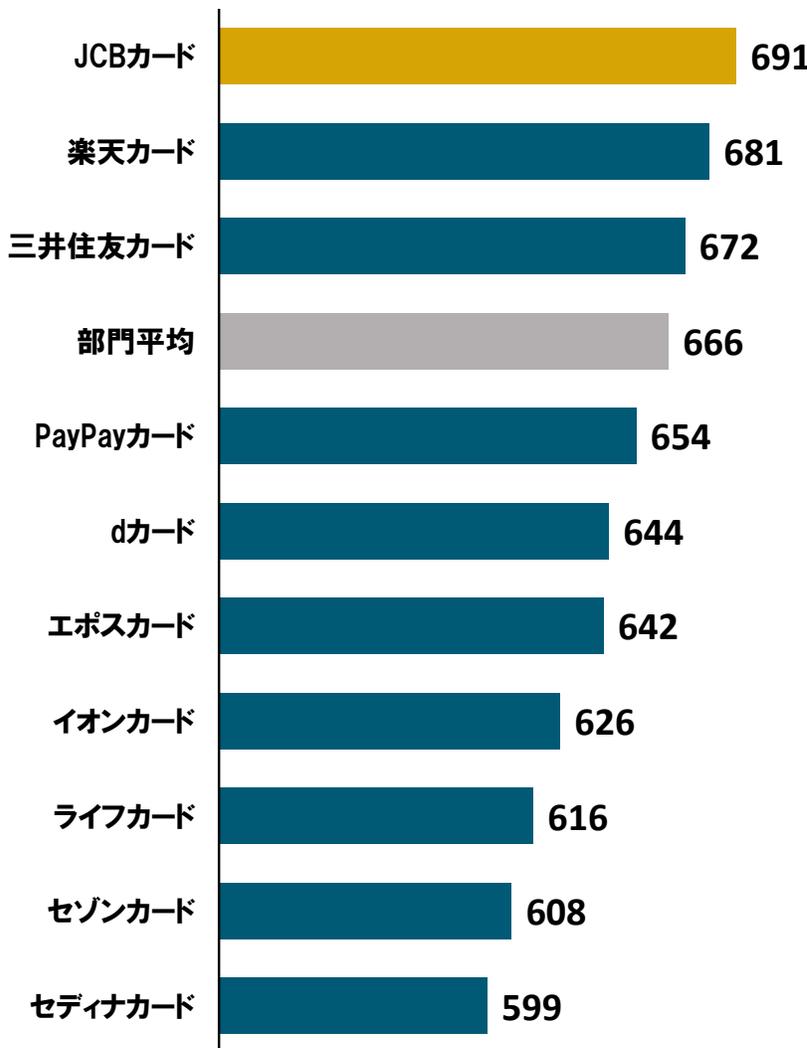
出典: J.D. パワー 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

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 2024年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【年会費無料部門】



注) カードブランド別ランキング。
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 2024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。