

### 運用益減少するも、投資意欲に変化なし

#### 2016年日本投資サービス顧客満足度調査

##### 〈当資料の要約〉

- 運用損益による運用額は大幅に減少の一方、今後の投資額を減らす傾向は見られない
- 投資サービス顧客満足度は、昨年より若干ながら低下傾向
- 資産運用に役に立つ情報の提供は、顧客満足度の向上、顧客維持力の強化に寄与
- 部門別の総合満足度ランキングは、野村証券、SBI証券が5年連続、スルガ銀行が2年連続で1位。三井住友銀行、ソニー銀行、三菱UFJ信託銀行が1位。

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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2016年日本投資サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

#### ◆市況の案内、新サービスの案内など情報提供により顧客維持力を強化◆

当調査結果によると、投資信託における運用損益による運用額は1年前と比較して“減少した”と回答する割合は41%であり、昨年結果の16%から拡大した。一方、“増加した”割合は昨年46%であったのに対し、今年は17%となっており、運用額の増減は大きく様変わりしている。他の投資商品でも同様の傾向にあり、経済環境の停滞が、個人投資家の資産運用にネガティブな影響を与えていることが明らかである。運用損益による運用額が“減少した”とする顧客の満足度は537ポイントであるのに対し、“増加した”とする顧客の満足度は572ポイントとなっており、運用額の増減は満足度の高低につながるものの、業界全体としての満足度推移は昨年からの低下に留まった。

一方で、今後1年間の投資意向については、投資金額を“減らす”と回答する割合に変化はなく、むしろ“変えない”という意向の割合は過半数の61%となり、昨年からの4ポイント上昇している。個人投資家は資産運用を長期的視点で捉えていることがうかがえる。

投資サービス満足度を高める要素について分析したところ、利用する銀行や証券会社から直近1年間に情報提供や案内を受けた顧客の満足度は、このようなサービスを受けていない顧客に比べて高いことがわかった。中でも、“投資環境・市況の案内”や“新しい投資関連サービスの案内”を受けた顧客の満足度は特に高く、これらの案内がなかった顧客の満足度を60ポイント以上上回っており、その金融機関の継続利用意向も3倍近くになっている。但し、このような情報提供を受けたと回答する割合は、金融機関の業態により2割弱～3割と差があり、さらに銀行や証券会社によってもその水準には差が見られる。

現在、利用している銀行や証券会社を今後も“できる限り利用したい”という継続の意向については、満足度が高いほど強い。運用益の増加が見込まれない現状において、顧客の視点に立った満足度を高めるサービスの提供により顧客維持を図ることが可能といえる。マーケットの動向に加えて各金融機関の提供する新サービスの案内といった、顧客の資産運用に役に立つ情報を提供することは、顧客維持力の強化につながるといえる。

## ◆野村証券、SBI証券が5年連続、スルガ銀行が2年連続、 三井住友銀行、ソニー銀行、三菱UFJ信託銀行が1位◆

### 対面証券部門（対象11社）

野村証券が5年連続で1位となった。同社は「商品・サービス」と「担当者」で部門トップの評価であった。2位は同率で岩井コスモ証券、SMBC日興証券であった。岩井コスモ証券は「手数料・金利」の評価が部門トップであった。SMBC日興証券は「口座情報」や「店舗施設」の評価が部門平均を上回った。

### ネット証券部門（対象5社）

SBI証券が5年連続で1位となった。同社は「手数料・金利」の評価が高い。2位の松井証券は「手数料・金利」「オンライン」の評価が部門トップであった。

### 全国系銀行部門（対象5行）

三井住友銀行が1位となった。同行は「商品・サービス」「口座情報」で部門トップ評価であった。2位の三菱東京UFJ銀行は「口座情報」「オンライン」で部門トップであった。

### 地方系銀行部門（対象30行）

スルガ銀行が2年連続で1位となった。同行は「口座情報」「手数料・金利」の評価が部門トップであった。2位の東京スター銀行は「商品・サービス」で部門トップ評価を得ている。

### 新形態銀行部門（対象7行）

ソニー銀行が1位となった。同行は「口座情報」「オンライン」の評価が部門トップであった。2位のジャパンネット銀行は「オンライン」の評価が部門平均を上回り高い。

### 信託銀行部門（対象4行）

信託銀行部門は、今年初めてランキングの公表をする。三菱UFJ信託銀行が1位となった。同行は「商品・サービス」「手数料・金利」の評価が部門トップであった。2位のSMBC信託銀行は「口座情報」で部門トップ評価を得ている。

#### <調査概要>

当調査は、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどで資産運用を行っている個人投資家を対象に、直近1年間のサービス利用経験に対する満足度を調べたもので、全国の18歳以上の男女を対象としている。5回目となる本年調査は、2016年5月にインターネット調査にて実施し、17,076人から回答を得た。

満足度の測定にあたっては、6つのファクター（要素）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに総合満足度スコアを算出した（1,000ポイント満点）。対面証券、対面銀行において、各ファクターの影響度は高い順に「商品・サービス」が32%、「顧客対応（担当者・オンライン・コールセンター）」が22%、「口座情報」が21%、「手数料・金利」が19%、「店舗施設」が4%、「問題解決」が1%となっている。一方、ネット証券、新形態銀行では、各ファクターの影響度は高い順に「手数料・金利」が31%、「商品・サービス」が28%、「顧客対応（オンライン・コールセンター）」が22%、「口座情報」が18%、「問題解決」が1%となっている。

当調査では、サービス形態をもとに「対面証券」「ネット証券」「全国系銀行」「地方系銀行」「新形態銀行」「信託銀行」の6部門に分けて集計した。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべてJ.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック  
コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)  
電 話： 03-4550-8060  
F A X： 03-4550-8152  
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。**

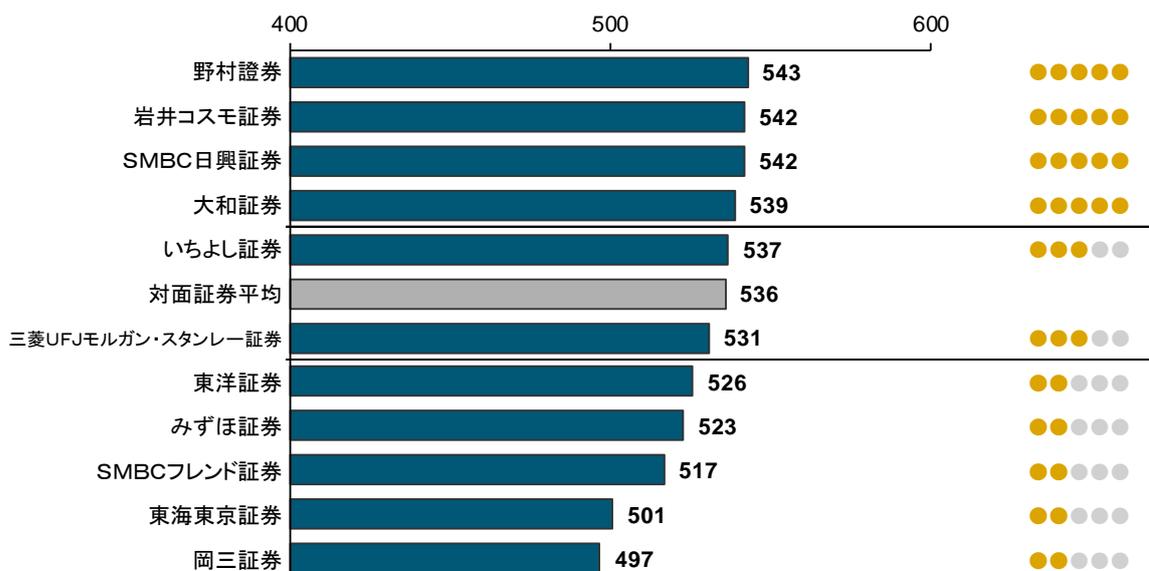
# J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング

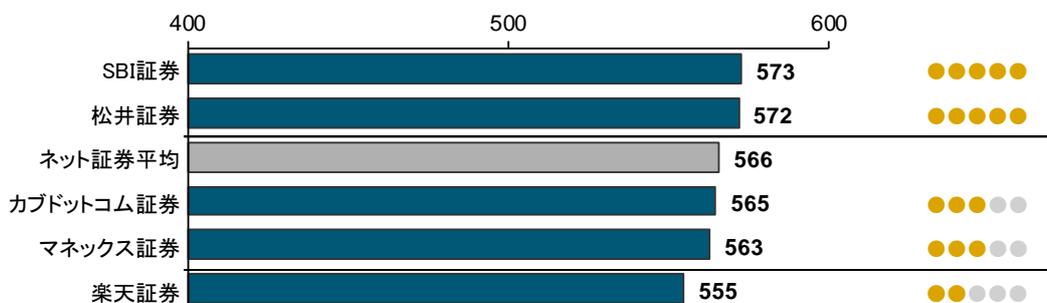
(1,000ポイント満点)

パワー・サークル  
レーティング<sup>TM</sup>

### 【対面証券】



### 【ネット証券】



レーティングの説明  
 ●●●●● ベスト  
 ●●●●○ ベター  
 ●●●○ アベレージ  
 ●●○ それ以外

出典: J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

パワー・サークル・レーティング<sup>TM</sup>はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくは<http://japan.jdpower.com/ja/ratings-awards-ja>へ。

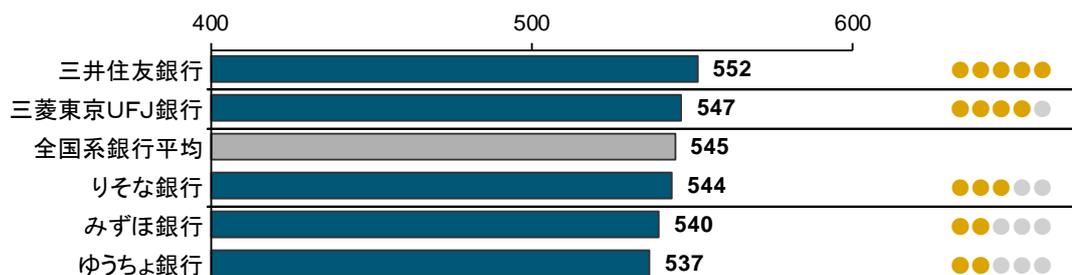
# J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング

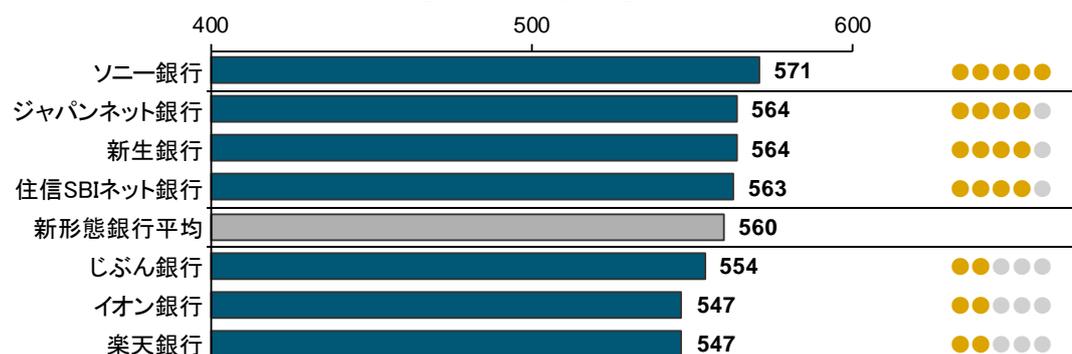
(1,000ポイント満点)

パワー・サークル  
レーティング<sup>TM</sup>

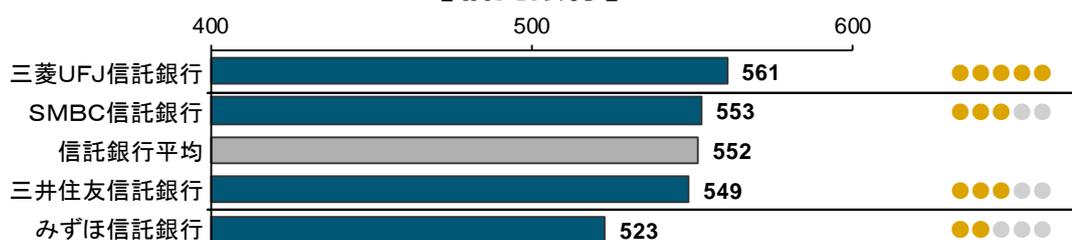
### 【全国系銀行】



### 【新形態銀行】



### 【信託銀行】



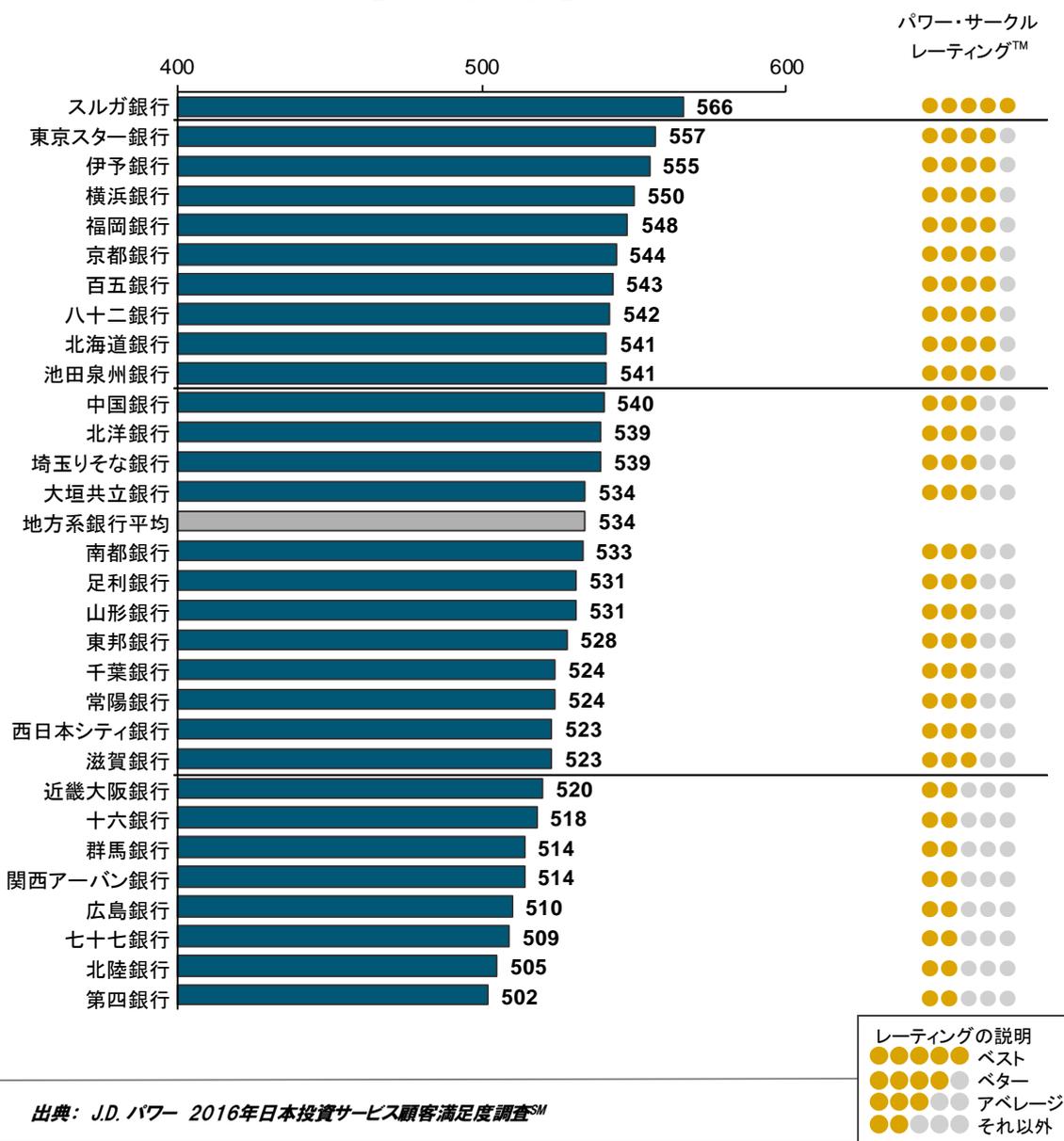
レーティングの説明  
 ●●●●● ベスト  
 ●●●●● ベター  
 ●●●●● アベレージ  
 ●●●●● それ以外

出典: J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。  
 パワー・サークル・レーティング<sup>TM</sup>はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。  
 詳しくは<http://japan.jdpower.com/ja/ratings-awards-ja>へ。

# J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点) 【地方系銀行】



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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2016年日本投資サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

パワー・サークル・レーティング<sup>TM</sup>はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくは<http://japan.jdpower.com/ja/ratings-awards-ja>へ。