

2019年6月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年 クレジットカード顧客満足度調査SM

～プレミアムカード部門を新設し、4部門での調査結果を発表～

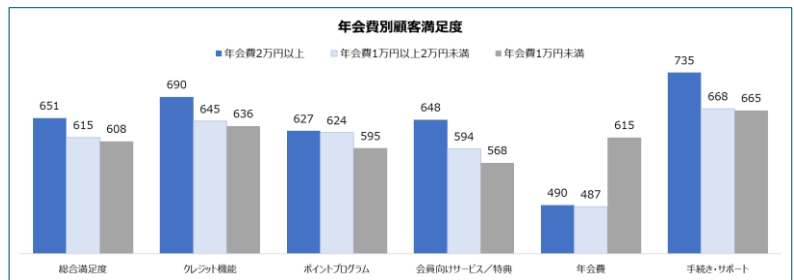
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019年クレジットカード顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

近年、クレジットカード各社での高付加価値プレミアムカードの発行が進んでいる状況を受け、今年から新たに＜年会費2万円以上＞部門を設定し、＜年会費2万円以上＞＜年会費1万円以上2万円未満＞＜年会費1万円未満＞＜年会費無料＞の4部門に分けて集計している。

高額年会費カードほど高い顧客満足度、付帯サービスが満足の源泉

＜年会費2万円以上＞＜年会費1万円以上2万円未満＞＜年会費1万円未満＞の3部門で満足度を比較すると、高額年会費部門ほど、総合満足度スコア及び年会費を除くすべての分野で満足度が高い結果となった。プレミアムカード会員（年会費2万円以上を指す）は、メインカードに対しては高い年会費を払ってもそれに見合う満足度を得ていることが見て取れた。

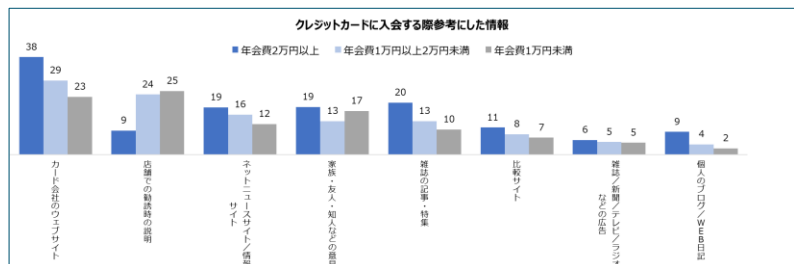
またプレミアムカードの満足度をファクター別にみると、ポイントのたまりやすさや交換のしやすさなどの「ポイントプログラム」の満足度よりも、各種保険やコンシェルジュサービスなどの「会員向けサービス／特典」やコールセンター、ウェブ・モバイルアプリなどの「手続き・サポート」への満足度が高いことが確認でき、顧客のニーズにあったサービスを提供できていることも確認できた。



出典：J.D. パワー 2019年 クレジットカード顧客満足度調査SM

高額年会費カード会員ほど加入時の情報収集に熱心

入会する際に参考にした情報について聴取したところ、高額年会費部門ほど、入会時の店頭勧誘を除く各種情報への接触率が高く、加入時の情報収集に熱心であることが確認できた。



出典：J.D. パワー 2019年 クレジットカード顧客満足度調査SM

「今後メインカード利用率を高めたい」が約4人に一人

本調査ではメインカードに対する評価だけでなく、メインカード以外のカード保有状況についても聴取している。一人あたりの平均保有カード枚数については3.3枚であった。また、メインカードの年会費が高額な層ほどカード保有枚数が多くなり、<年会費2万円以上>部門では、6枚以上保有している人が25%に及ぶことがわかった。

メインカードとメインカード以外のカードに対する考え方については、今後「メインカードの支払い比率を高めたい」とする

割合が26%で、「メインカード以外の支払い比率を高めたい」の9%を大きく上回った。

また、メインカード以外のカードを利用する理由として「そのカード発行店舗のサービス」の割合が最も高く、「カードと決済店舗が紐付いたシチュエーション」で主に使われていることもわかった。

このことから、気に入ったメインカードを保有するユーザーは、できるだけメインカードに利用を寄せ、そのメリットをより享受したいと考えているということがいえる。

クレジットカード会社にとっては、提供する様々なサービスをユーザーに積極的に利用してもらえよう顧客へ促進していくことが、CS向上の大きなカギとなり、ひいては自社のカードをユーザーにメインカードとして選んでもらうことにもつながるといえるだろう。

各部門の総合満足度ランキングは次の通りとなった。

<年会費2万円以上>部門（対象4ブランド）

第1位：JCBカード（677ポイント）

「クレジット機能」「会員向けサービス／特典」の2ファクターでトップ評価。

第2位：エポスカード（676ポイント）

第3位：アメリカン・エクスプレス（645ポイント）

<年会費1万円以上2万円未満>部門（対象8ブランド）

第1位：楽天カード（680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ファクターでトップ評価。

第2位：セゾンカード（634ポイント）

第3位：dカード（614ポイント）

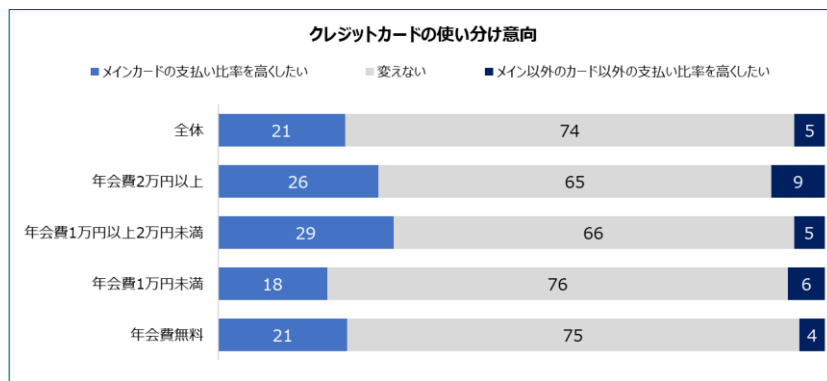
<年会費1万円未満>部門（対象18ブランド）

第1位：エポスカード（702ポイント）

2年連続の総合満足度第1位。「年会費」でトップ評価。

第2位：楽天カード（689ポイント）

第3位：au WALLET クレジットカード（658ポイント）



出典：J.D. パワー 2019年クレジットカード顧客満足度調査SM

<年会費無料>部門（対象 10 ブランド）

第 1 位：JCB カード（687 ポイント）

「クレジット機能」でトップ評価。

第 2 位：楽天カード（683 ポイント）

第 3 位：オリコカード（659 ポイント）

《J.D. パワー 2019 年 クレジットカード顧客満足度調査SM概要》

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の 20～69 歳男女個人を対象に、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。

（※提携カード、家族カード、法人カードは除く）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：2019 年 3 月 ■調査方法：インターネット調査

■回答者数：11,156 人

年会費 2 万円以上部門：912 人 / 年会費 1 万円以上 2 万円未満部門：2,958 人

年会費 1 万円未満部門：4,402 人 / 年会費無料部門：2,884 人

顧客満足度の測定にあたっては、「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」「手続き・サポート」の 5 ファクター（※年会費無料部門は「年会費」ファクターを含まない）を設定し、これらのファクターにおける複数の詳細項目に対する評価を基に、顧客の総合的な満足度（1,000 点満点）を算出している。

【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 コーポレート コミュニケーション

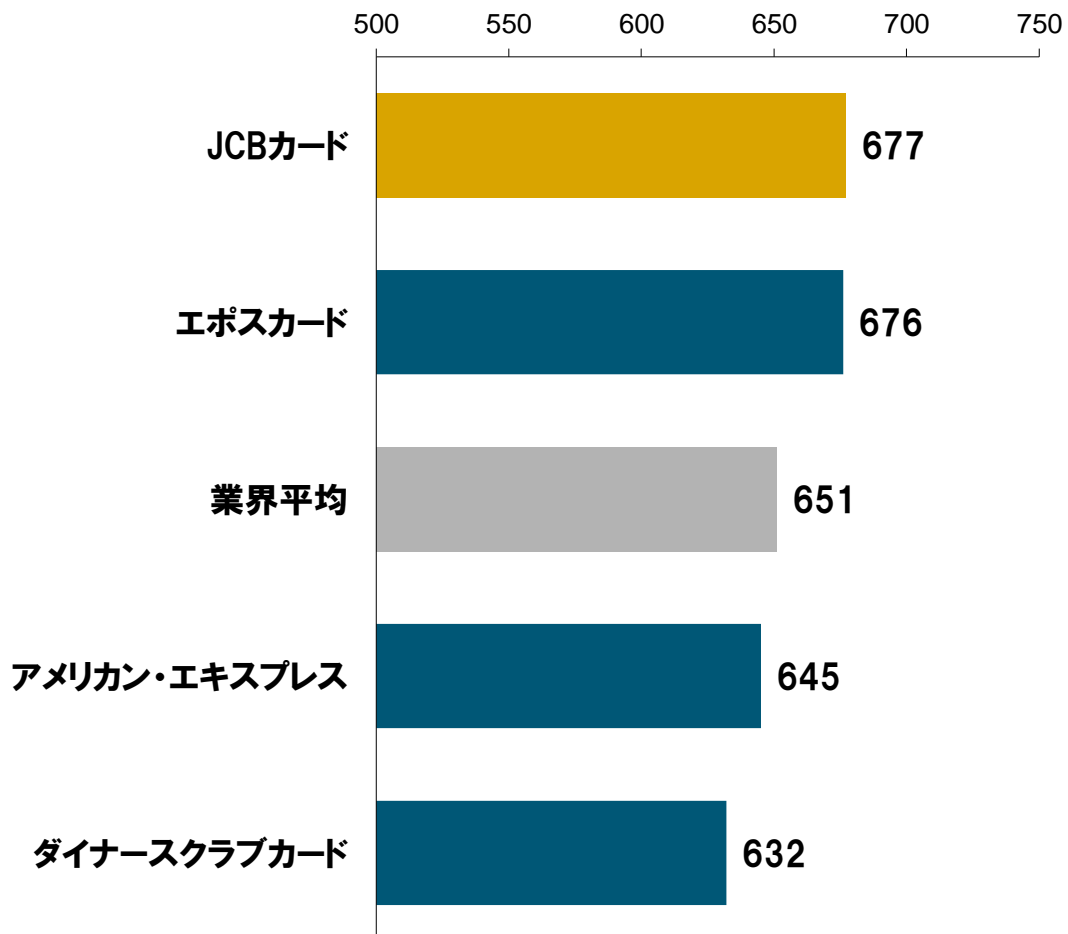
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）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 2019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2万円以上】



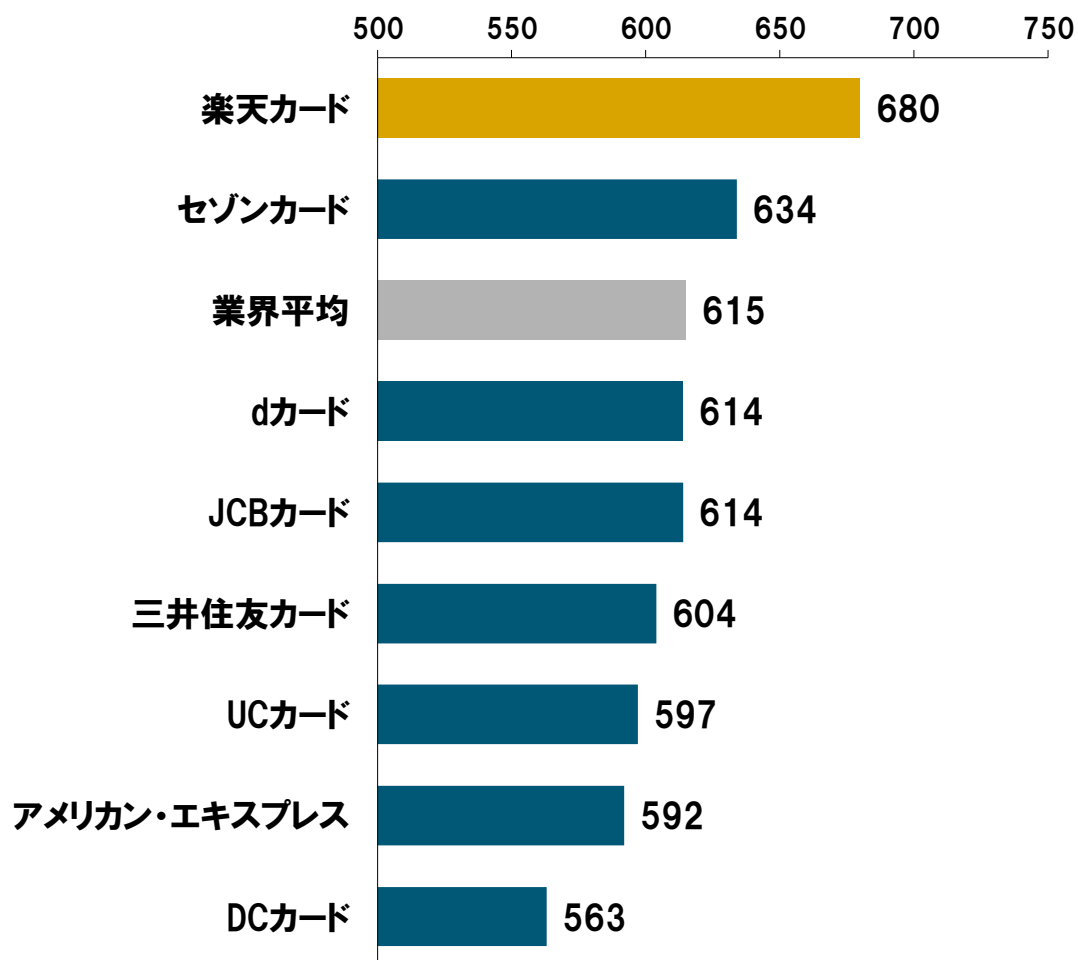
出典: J.D. パワー 2019年クレジットカード顧客満足度調査SM

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 2019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1万円以上2万円未満】



出典: J.D. パワー 2019年クレジットカード顧客満足度調査SM

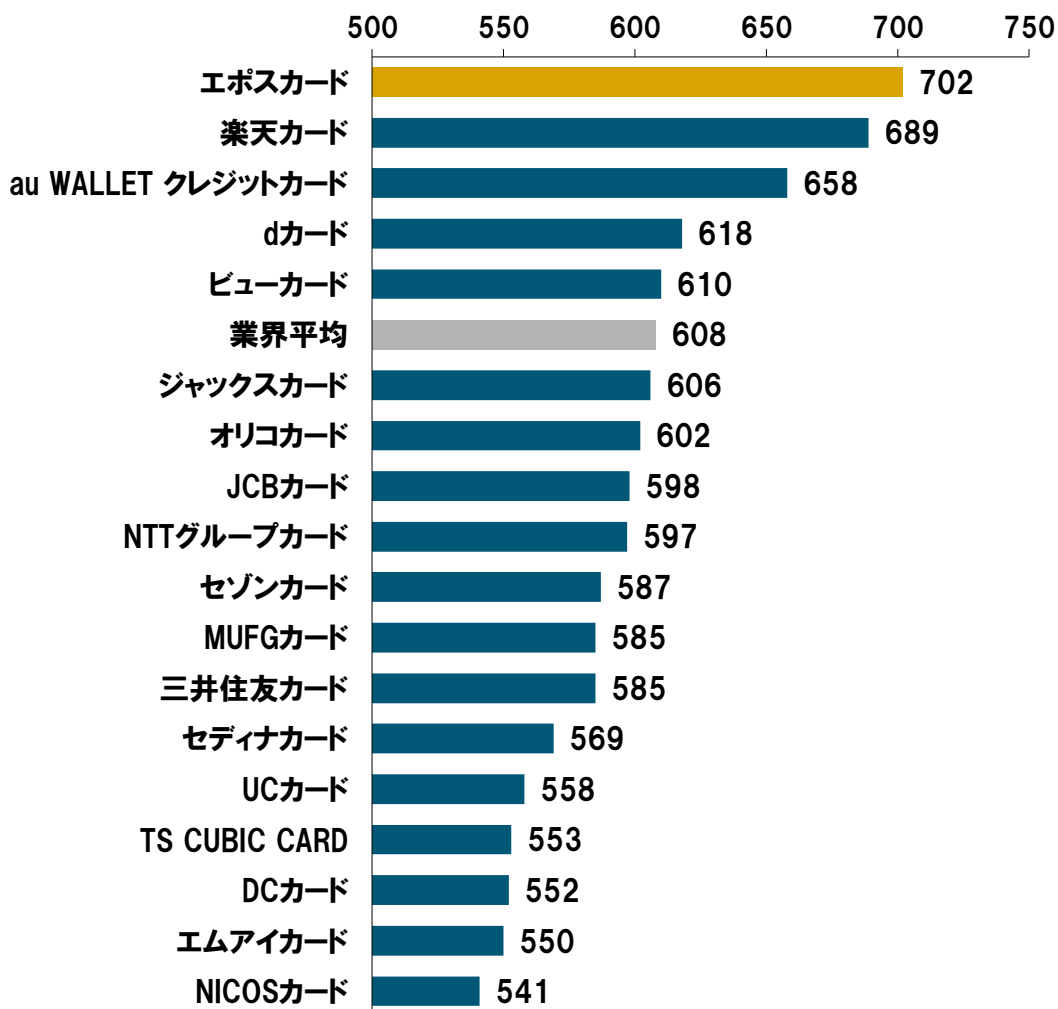
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2019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1万円未満】



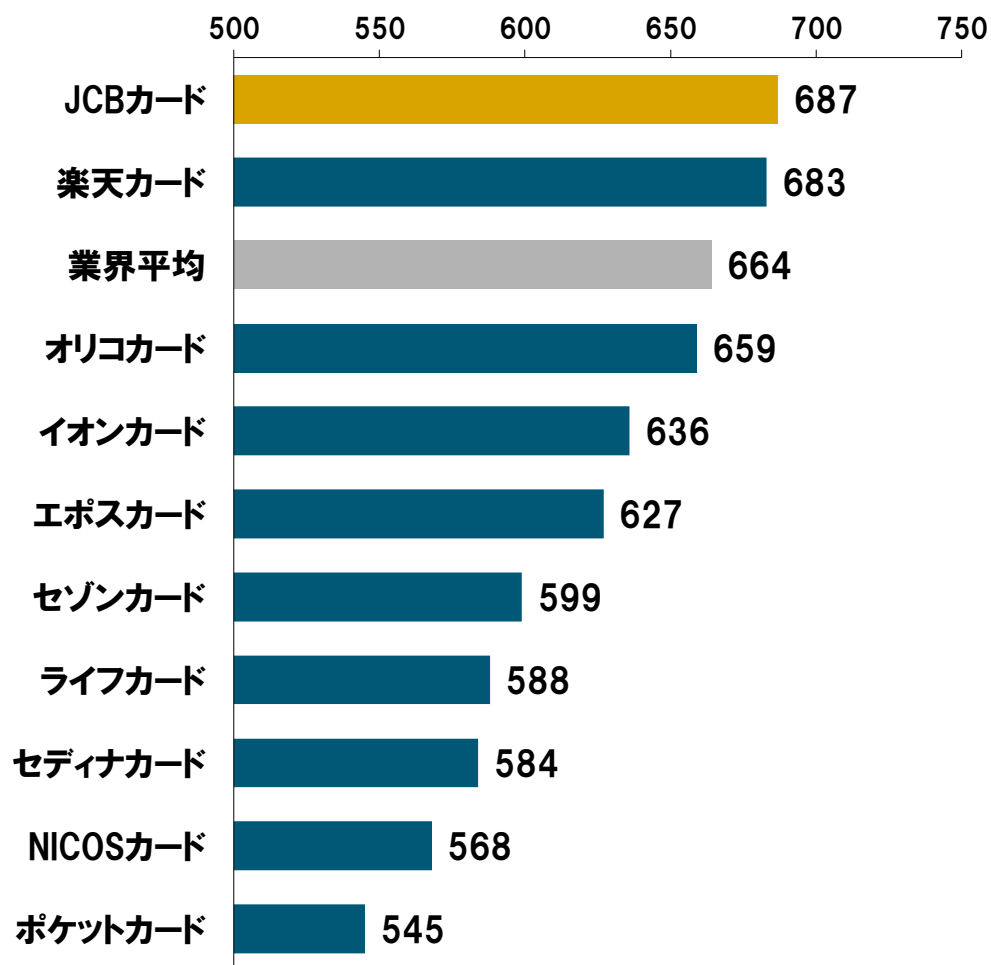
出典: J.D. パワー 2019年クレジットカード顧客満足度調査SM

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 2019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】



出典: J.D. パワー 2019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。