

2018年6月28日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査 ～クレジットカード利用者の満足度をとらえる同社初の調査～

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、2018年日本クレジットカード顧客満足度調査の結果を発表した。

本調査では年会費ごとに提供サービスが異なることを考慮し、＜年会費1万円以上＞＜年会費1万円未満＞＜年会費無料＞の3部門に分けて集計した。

### ◆クレジットカードの基本機能の充実と顧客層に合ったサービス提供がカギ◆

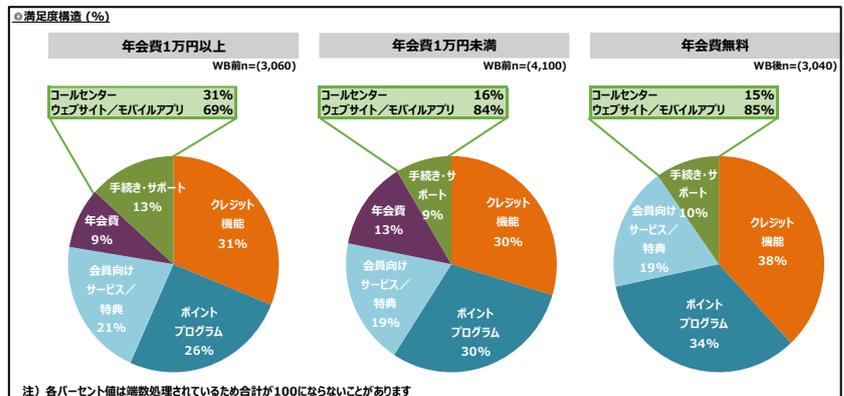
顧客満足度の測定にあたっては「クレジット機能」「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」「年会費」「手続き・サポート」の5つのファクターを設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

いずれの部門においても「クレジット機能」の影響度が最も高く、ショッピングやキャッシングの利用しやすさ、セキュリティ対策、利用内容の確認しやすさといったクレジットカードとしての基本機能が重要視されていることが確認できた。

それ以外のファクターでは部門により顧客のニーズに違いが見られた。

例えば「ポイントプログラム」を見ると、＜年会費1万円以上＞部門では26%なのに対し、＜年会費無料＞部門では34%と高くなっており、分析すると＜年会費無料＞部門の会員層では“ポイントのたまりやすさ”が顧客満足度の鍵となっていることがわかった。

一方「会員向けサービス／特典」や「手続き・サポート」を見ると、＜年会費1万円以上＞部門での影響度が他の部門に比べて高くなっており、この層においては“付帯サービスの充実度”、“コールセンターのつながりやすさ・態度の良さ”といった手厚いサービスや人的サポートが顧客満足度の鍵となっていることがわかった。



### ◆＜年会費1万円未満＞部門に求められるサービス向上◆

3部門の業界全体の総合満足度を比較すると、＜年会費1万円未満＞部門の総合満足度が最も低い結果となった。この部門は総合満足度のみならず「年会費」を除くすべてのファクターで他の2部門に比べ満足度が低くなっている。

満足度が低い原因の一つとして考えられる理由はカードの魅力度の低さにある。

カードの魅力について「ポイントプログラムにおいて交換できる商品」、「会員向けキャンペーン」、「付帯サービス」に関して、「魅力を感じる」「やや魅力を感じる」「あまり魅力を感じない」「魅力を感じない」の4択にて聴取したところ、＜年会費1万円未満＞部門は全28問中22問において、他の2部門よりも「魅力を感じない」の回答が多いという結果となった。こうした顧客から見た魅力の低さが総合満足度の低さにつながっている。

同部門は本調査において発行会社、ブランド数、発券カードの種類が最も多い。他社との差別化、顧客のロイヤルティを高めるためにも、魅力あるサービス提供が求められる。

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1万円以上＞部門（対象9ブランド）

総合満足度第1位：楽天カード（676ポイント）

2位：アメリカン・エクスプレス（639ポイント）

3位：セゾンカード（636ポイント）

楽天カードは「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」で高い評価を得た。アメリカン・エクスプレスは「クレジット機能」（同率1位）、「手続き・サポート」で高い評価を得た。

#### ＜年会費1万円未満＞部門（対象16ブランド）

総合満足度第1位：エポスカード（693ポイント）

2位：楽天カード（655ポイント）

3位：au WALLET クレジットカード（651ポイント）

エポスカードは「クレジット機能」「年会費」「手続き・サポート」で高い評価を得た。楽天カードは「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」で高い評価を得た。

#### ＜年会費無料＞部門（対象9ブランド）

総合満足度第1位：楽天カード（669ポイント）

2位：オリコカード（645ポイント）

3位：エポスカード（620ポイント）

楽天カードは「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」で高い評価を得た。

#### 《2018年 J.D. パワー 日本クレジットカード顧客満足度調査概要》

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）

■実施期間：2018年4月

■調査方法：インターネット調査

■回答者数：合計10,200人

（年会費1万円以上：3,060人／年会費1万円未満：4,100人／年会費無料：3,040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つのファクターを設定し、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ている（1,000ポイント満点）。

\*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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。

#### 《本リリースに関するお問い合わせ》

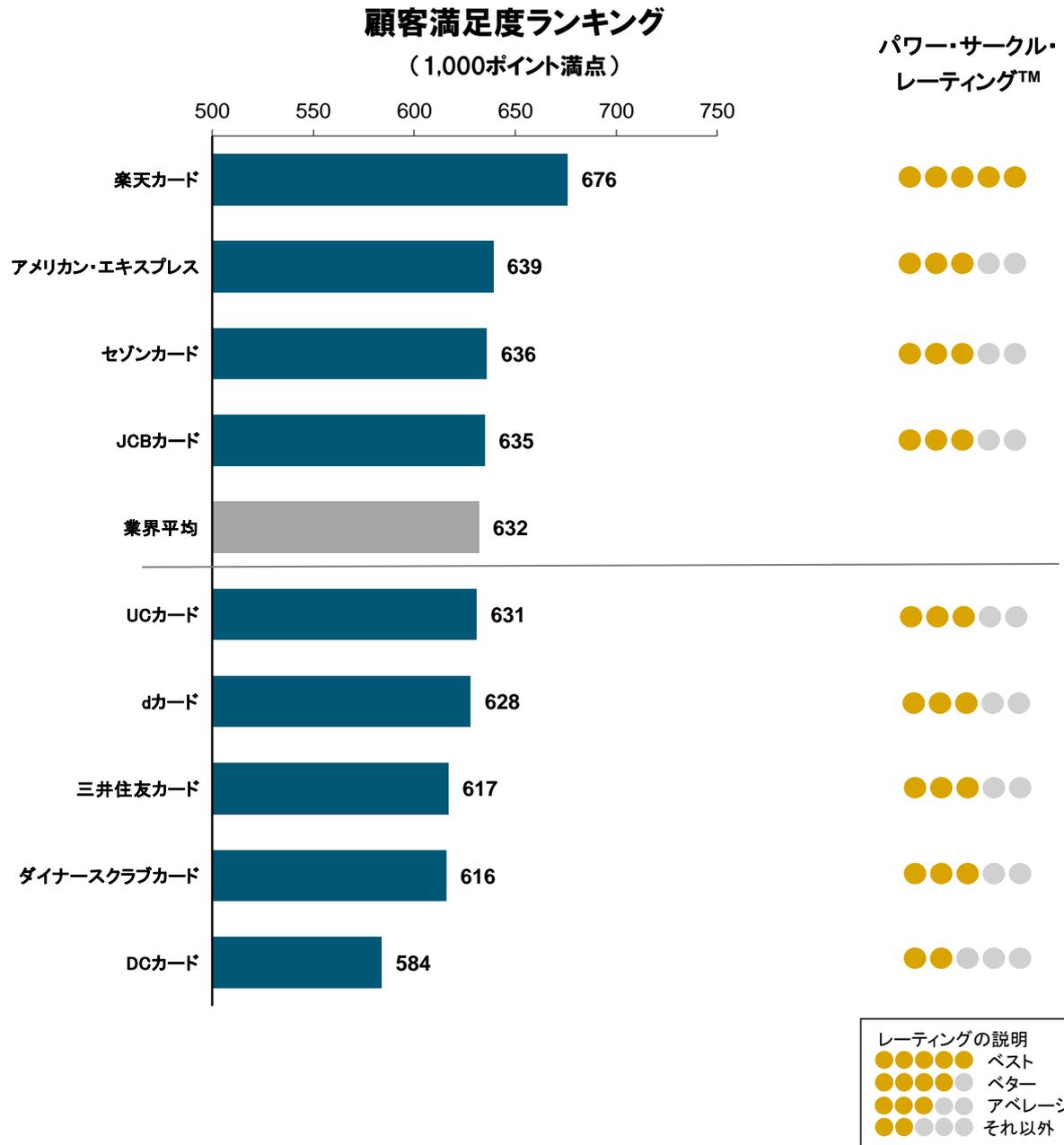
株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

【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。

#### 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トメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人へのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpowecom> をご覧ください。

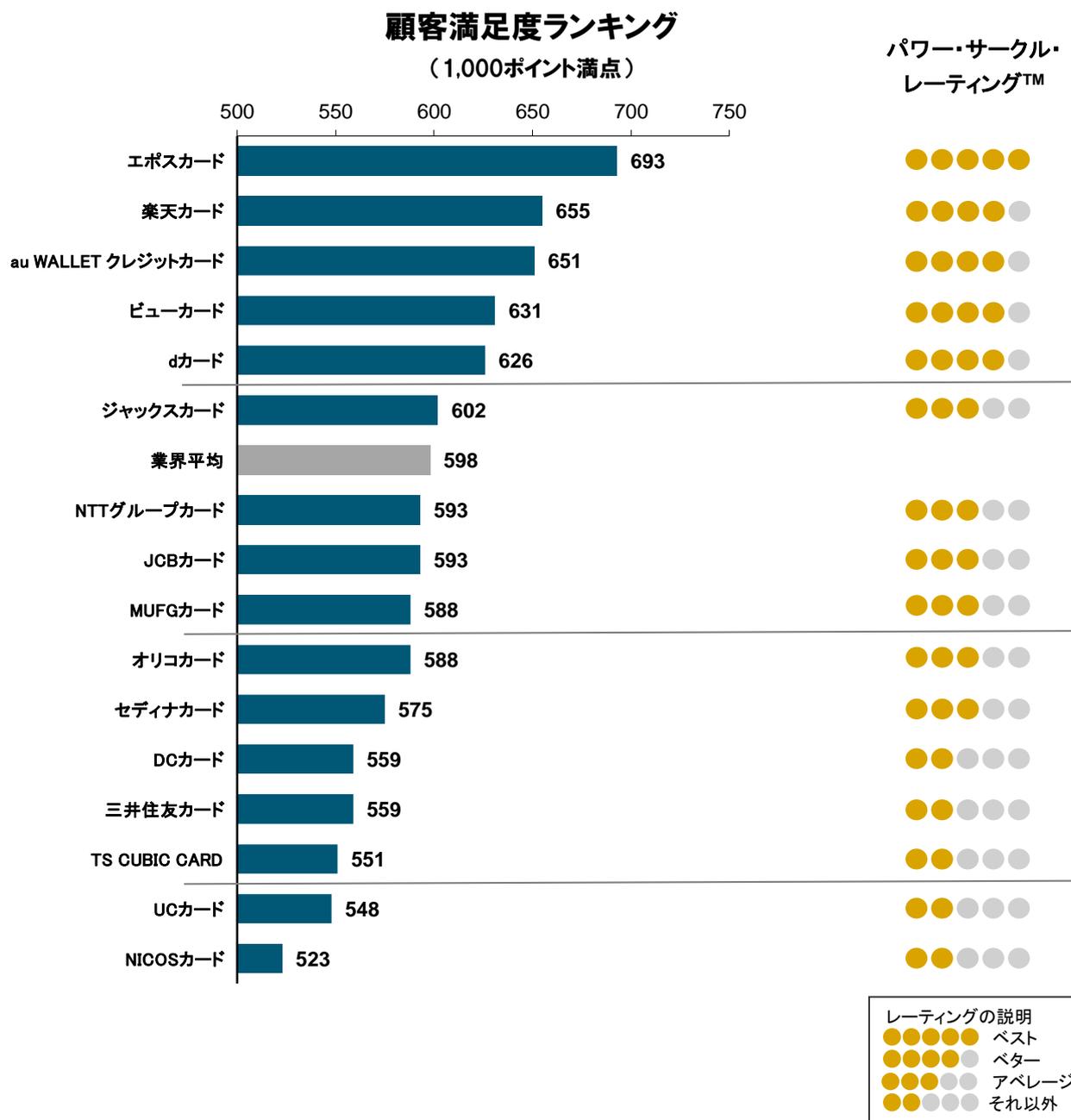
# J.D. パワー 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup> 【年会費1万円以上部門】



出典: J.D. パワー 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査<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、上記出典を明記して下さい。

# J.D. パワー 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup> 【年会費1万円未満部門】



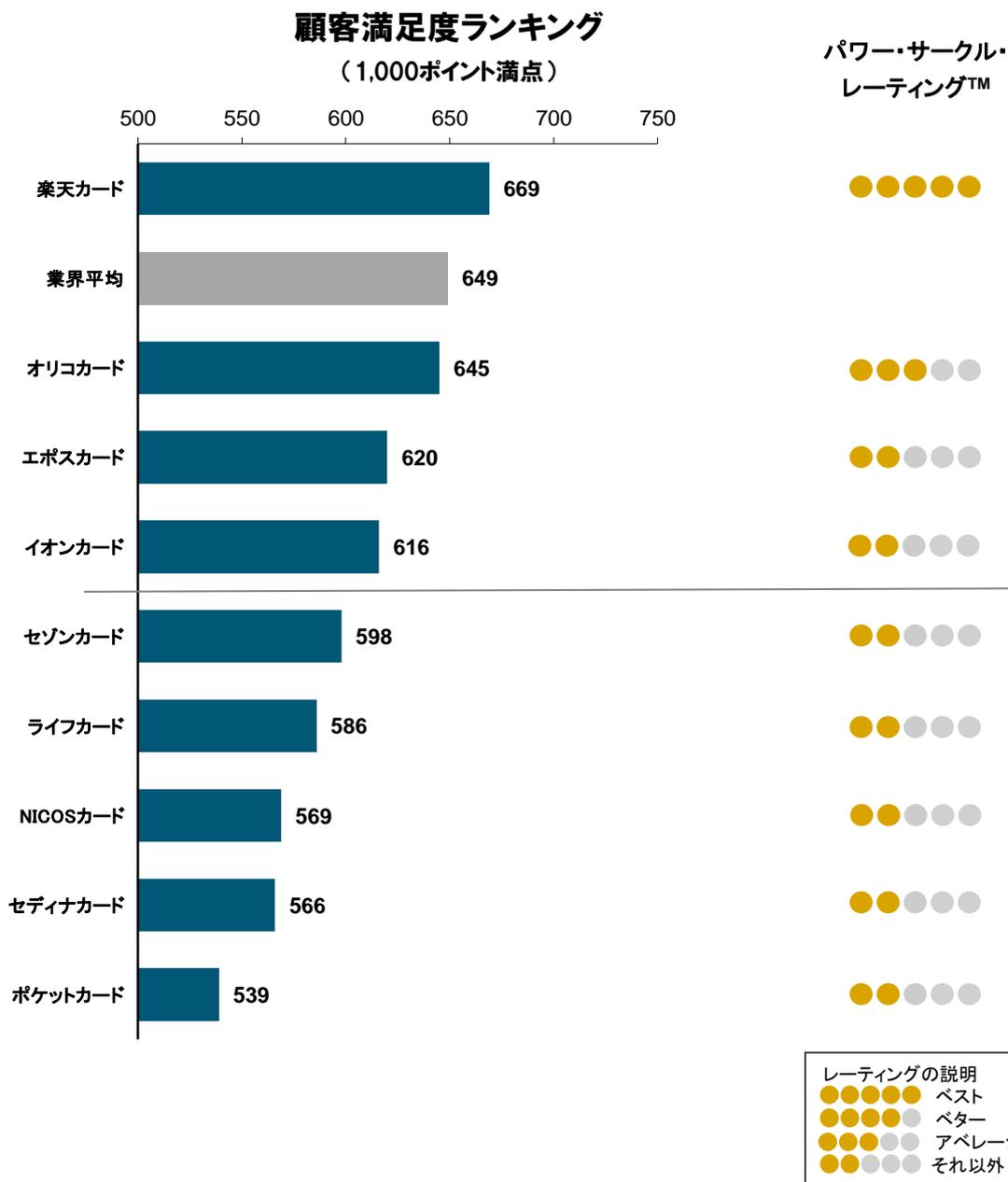
出典: J.D. パワー 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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、上記出典を明記して下さい。

# J.D. パワー

## 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup>

【年会費無料部門】



出典: J.D. パワー 2018年日本クレジットカード顧客満足度調査<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、上記出典を明記して下さい。