



2018年7月11日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年個人資産運用顧客満足度調査 ～金融機関業態により満足度格差は顕著に～

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年個人資産運用顧客満足度調査（旧名称：日本投資サービス顧客満足度調査）の結果を発表した。

◆評価の高まる証券会社、地方銀行では満足度格差が拡大◆

全体の満足度は対前年比 23 ポイントと大きく向上した。これは、昨年からの円安株高の影響や投資環境の好転により資産運用実績が満足度を高めている可能性が考えられる。

一方で、証券会社と銀行と間には、満足度の伸びの差が顕著である。証券会社（対面・ネット）の満足度が対前年比 30 ポイント超の満足度上昇に対し、銀行（全国系・地方系・新形態・信託）の満足度はいずれも業界平均値を下回る結果となった。

証券会社で満足度が大きく向上した要因として、「投資関連の各種情報提供」「購入後のフォロー・アドバイス」「口座案内の的確さ（運用実績、取引明細等の案内）」「担当者の知識の豊富さ」など、運用開始後の金融機関からの情報発信やアドバイスに関する評価が上昇したことがある。証券会社の顧客は「市況の案内」「資産運用の提案」「新商品・サービスに関する提案」を受けたとする割合が他業態より高く、いずれも前年より高まっていた。さらに、それらの情報が「役に立つ」という回答割合も高まった。総じて、証券会社で顧客の意思決定を支えるコンサルティング力が強化されており、それが高評価につながったと考えられる。

銀行も前年からの評価向上はみられたものの、証券会社ほどの伸びは見られず、特に地方系銀行と他業態間の差は拡大傾向にある。顧客満足度とロイヤルティには相関があることが本調査でも明らかになっており、満足度向上に向けた具体的な対策と活動の実施が急務といえる。

◆「投資意向者調査」20代の4人に1人が投資に意欲的◆

顧客の投資目的はより明確になっている。昨年と比較して「特に目的なく」資産運用をしている消費者の割合は低下し（-3 ポイント）、一方で「預金金利が低い」（+7 ポイント）「老後の生活資金」（+6 ポイント）「資産のリスク分散」（+5 ポイント）の割合が上昇している。運用目的がより明確化し、資産形成意識が高まっていることがうかがえる。

J.D. パワーでは今年初めて、本調査に先だって「金融商品の保有経験のない関心層（以下、投資意向者）」を対象とした『投資意向者調査』を実施した。この調査は、金融商品の認知・関心、投資に対する考え方、金融機関との接点を捉えるものであるが、調査で明らかとなったことの一つに、若年層の資産運用意向率が高いことがある。投資意向者の割合が最も多いのは20代で、4人に1人が投資意向者であった。

前述の「個人資産運用顧客満足度調査」においても、実際に投資を開始している若年層は、リスクを負ってでも積極的に投資したい、投資額を増額したいという意識が他の世代より高い傾向がある。

こうしたことから、投資経験の少ない若年層を積極的に資産運用マーケットヘリードし、中長期視点で彼らに貯蓄から資産形成へ啓蒙・育成を兼ねた情報提供や接点を造成することが、FD（フィデューシャリー・デューティー）時代の金融機関に求められることとなる。

◆J.D. パワー 2018年個人資産運用顧客満足度調査 総合満足度ランキング発表！
野村證券が7年連続、三井住友銀行・ソニー銀行が3年連続、京都銀行が2年連続の受賞◆
(次ページに続く↓)

各部門の総合満足度ランキングは次の通りとなった。

＜対面証券 部門（対象8社）＞

第1位：野村證券 597ポイント

7年連続の受賞。「顧客対応」「商品・サービス」「口座情報」「手数料・金利」「店舗施設」「問題解決」の全6ファクターで最高評価。

第2位：SMBC日興証券 584ポイント 第3位：大和証券 579ポイント

＜ネット証券 部門（対象7社）＞

第1位：SBI証券 617ポイント

「商品・サービス」「口座情報」の2ファクターで最高評価。

第2位：楽天証券 612ポイント 第3位：松井証券 611ポイント

＜全国系銀行 部門（対象5行）＞

第1位：三井住友銀行 570ポイント

3年連続の受賞。「商品・サービス」「口座情報」「オンライン」の3ファクターで最高評価。

第2位：りそな銀行 563ポイント 第3位：三菱UFJ銀行 562ポイント

＜新形態銀行 部門（対象8行）＞

第1位：ソニー銀行 608ポイント

3年連続の受賞。「商品・サービス」「口座情報」「手数料・金利」「オンライン」の4ファクターで最高評価。

第2位：住信SBIネット銀行 600ポイント 第3位：じぶん銀行 592ポイント

＜信託銀行 部門（対象4行）＞

第1位：三井住友信託銀行 570ポイント

「商品・サービス」「店舗施設」「担当者」「オンライン」の4ファクターで最高評価。

第2位：三菱UFJ信託銀行 563ポイント 第3位：SMBC信託銀行 562ポイント

＜地方系銀行 部門（対象29行）＞

第1位：京都銀行 575ポイント

2年連続の受賞。「商品・サービス」で最高評価。

第2位：大垣共立銀行 574ポイント 第3位：埼玉りそな銀行 567ポイント

《2018年 J.D. パワー 個人資産運用顧客満足度調査概要》

年に一回、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどの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明らかにする調査。今年で7回目となる。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。

■実施期間：2018年4～5月 ■調査方法：インターネット ■回答者数：17,944人（全国の20歳以上男女）
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、対面銀行における各ファクターの影響度は高い順に「顧客対応（担当者・オンライン・コールセンター）」（31%）、「商品・サービス」（29%）、「口座情報」（19%）、「手数料・金利」（14%）、「店舗施設」（5%）、「問題解決」（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」（30%）、「顧客対応（オンライン・コールセンター）」（25%）、「口座情報」（24%）、「商品・サービス」（20%）、「問題解決」（1%）となっている。

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査はJ.D. パワーが第三者機関として自主企画実施したものです。

《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、世界中で数百万人に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.jdpower.com> をご覧ください。

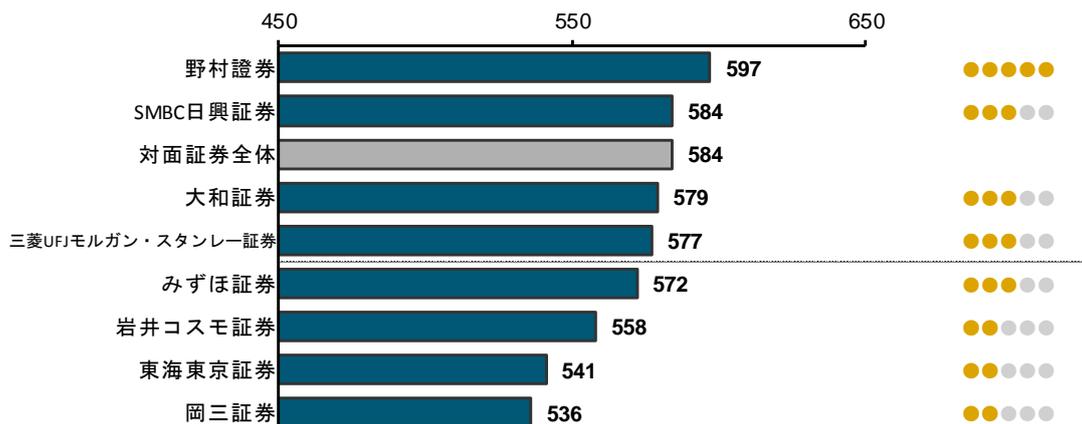
J.D. パワー 2018年個人資産運用顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

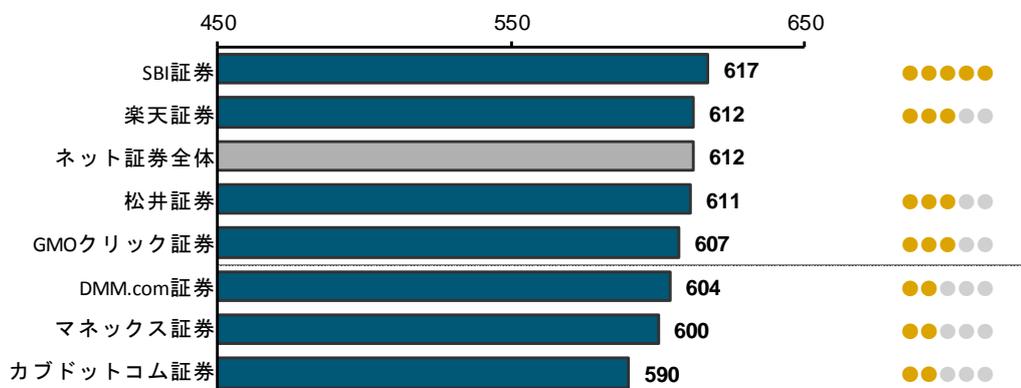
(1,000ポイント満点)

【対面証券】

パワー・サークル
レーティングTM



【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 2018年個人資産運用顧客満足度調査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下さい。

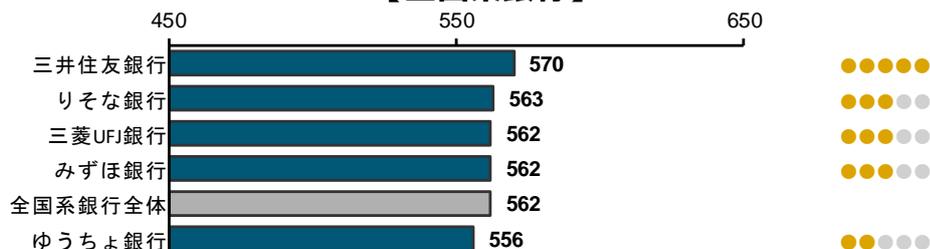
J.D. パワー 2018年個人資産運用顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

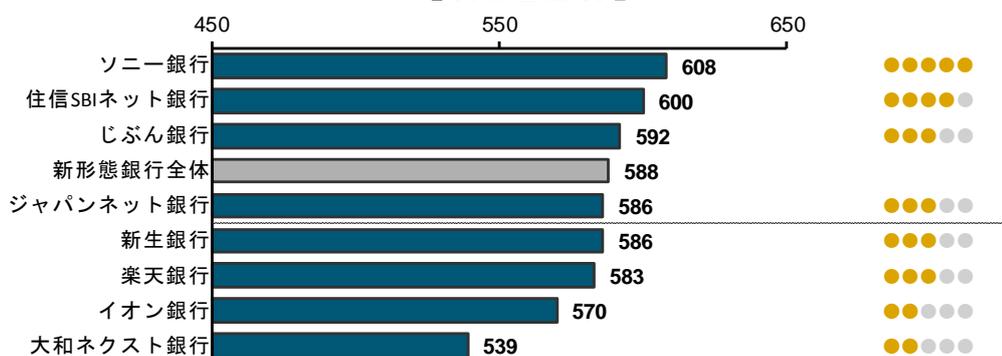
(1,000ポイント満点)

パワー・サークル
レーティングTM

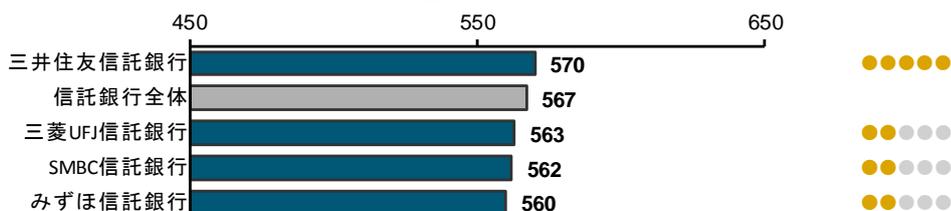
【全国系銀行】



【新形態銀行】



【信託銀行】



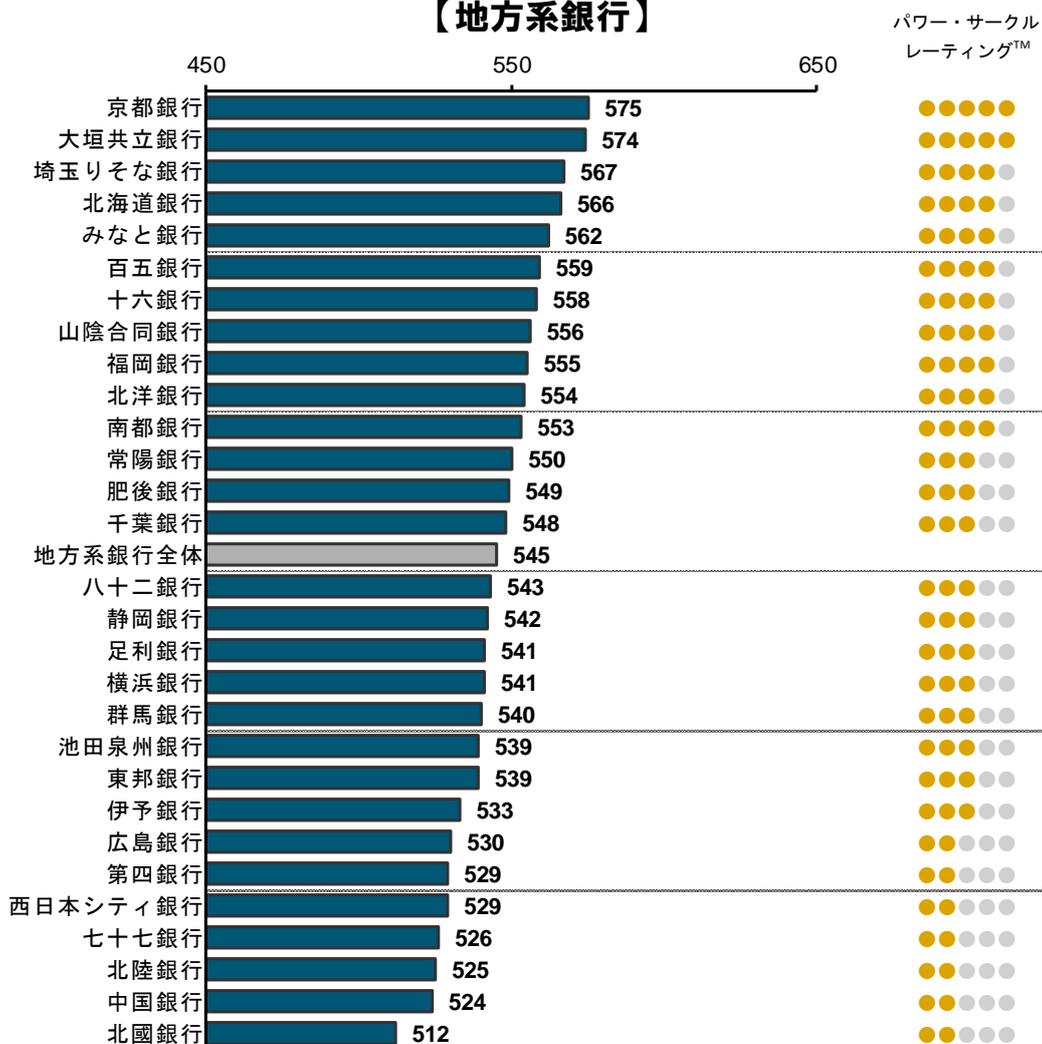
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

出典: J.D. パワー 2018年個人資産運用顧客満足度調査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下さい。

J.D. パワー 2018年個人資産運用顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点) 【地方系銀行】



パワー・サークル
レーティングTM

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 2018年個人資産運用顧客満足度調査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下さい。