

全国の直近1年以内に株式もしくは、FXを利用した20歳以上の男女2044人に聞いた

## 「資産運用とお客様サポートに関する調査」

投資を始める上での不安は株式FXともに「損をしてしまうこと」  
「自分に投資ができるかどうか」、「何を基準に選べばよいのか」に不安も

「サポート」の満足度1位の獲得数 株式は「エイチ・エス証券」  
FXでは「マネースクウェア・ジャパン」が最多

総合マーケティング支援を行なう株式会社ネオマーケティング（所在地：東京都渋谷区）では、世の中の動向をいち早く把握するために、独自で調査を行なっております。今回、2016年6月27日（月）～2016年7月1日（金）の5日間と2016年7月12日（火）～2016年7月19日（火）の8日間で全国の直近1年以内に株式もしくはFXを利用した20歳以上の男女2044人を対象に「資産運用とお客様サポート」をテーマにしたインターネットリサーチを実施いたしました。

### ＜調査背景＞

6月23日、イギリスでEU（欧州連合）離脱の是非を問う国民投票が行なわれました。結果はEU離脱派が残留派を上回り、市場は混乱に陥りました。老後のためなどに資産運用を行なっていた方は多いに混乱したのではないのでしょうか。また、これを機に資産運用を始めようという方も増えたのかもしれない。このような時期だからこそ今回は、全国の直近1年以内に株式もしくは、FXを利用した20歳以上の男女を対象に「提供情報のわかりやすさ」や「取引・分析ツールの操作性」など、サポートを中心に「資産運用とお客様サポート」に関する調査を行ないました。報道の一資料として、ぜひご活用ください。

### 【調査概要】

1. 調査の方法：株式会社ネオマーケティングが運営するアンケートサイト「アイリサーチ」のシステムを利用したWEBアンケート方式で実施
2. 調査の対象：アイリサーチ登録モニターのうち、直近1年以内に株式もしくは、FXを利用した20歳以上の男女を対象に実施
3. 有効回答数：2044名（株式/1000名・FX/1044名）
4. 調査実施日：株式/2016年7月12日（火）～2016年7月19日（火）  
FX/2016年6月27日（月）～2016年7月1日（金）

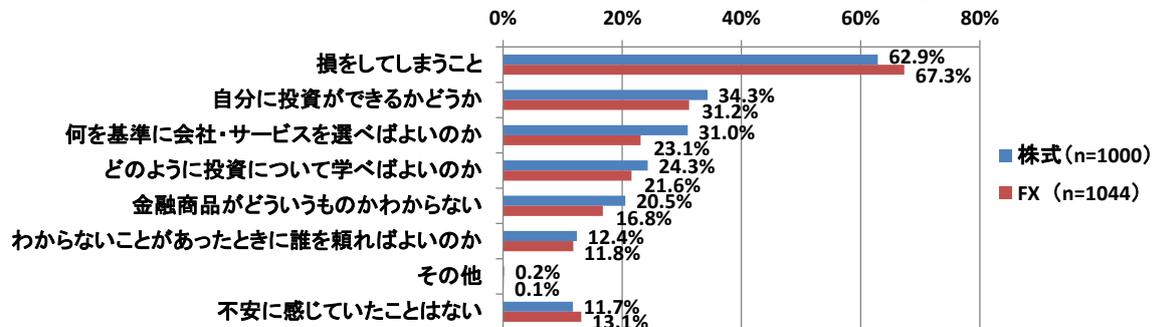
### ■「資産運用とお客様サポートに関する調査」

◆直近1年の投資総額は？：株式は「100万円～500万円未満」と回答した方が最も多く31.6%

FXは「1万円～30万円未満」と回答した方が最も多く26.9%となった。

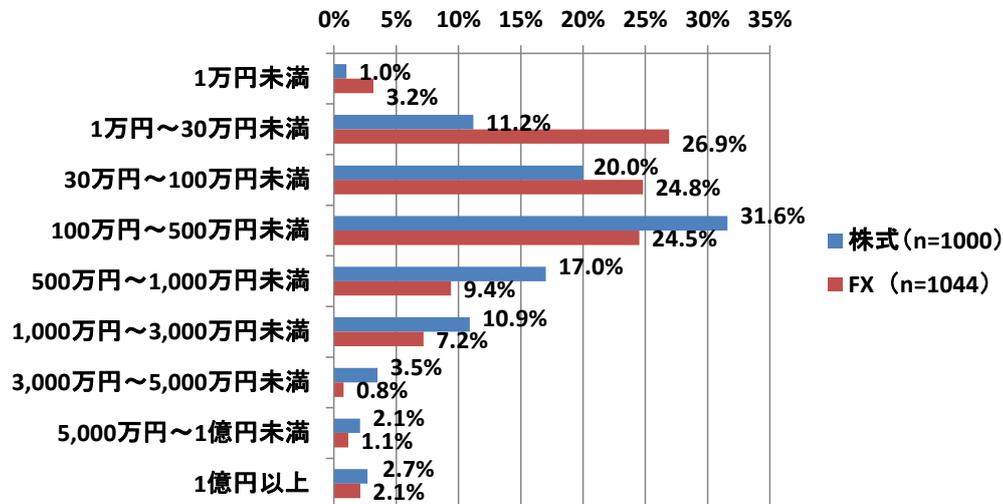
◆投資を始める上で不安に感じていたことは？：株式、FX、ともに最も多い回答は「損をしてしまうこと」。

次いで、「自分に投資ができるかどうか」、「何を基準に会社・サービスを選べばよいのか」という順に。



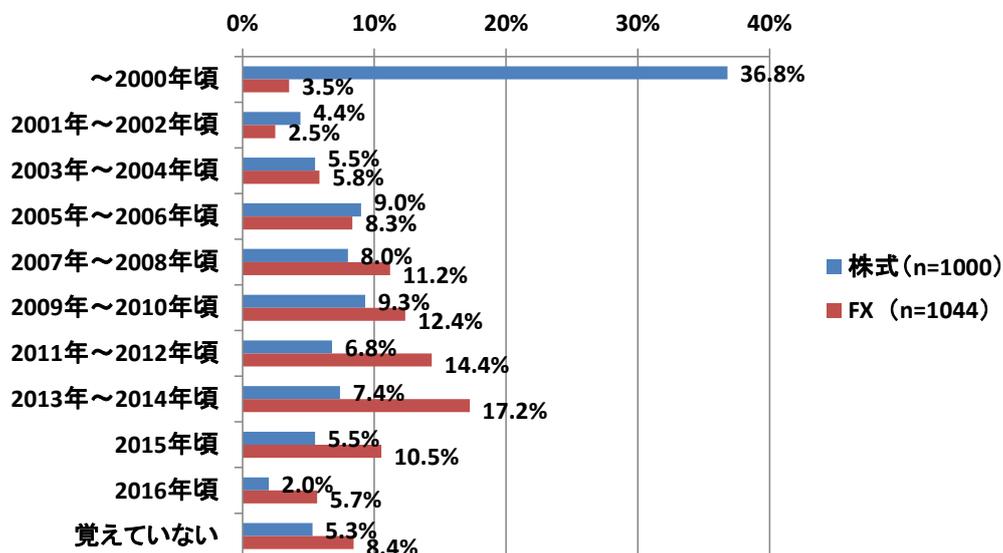
◆各15項目の満足度をお聞きし、1位の獲得数をまとめると、株式では「エイチ・エス証券」が11項目、FXは「マネースクウェア・ジャパン」が7項目で第1位を獲得する結果となった。

Q1. 直近1年の投資総額をお答えください。(単数回答)



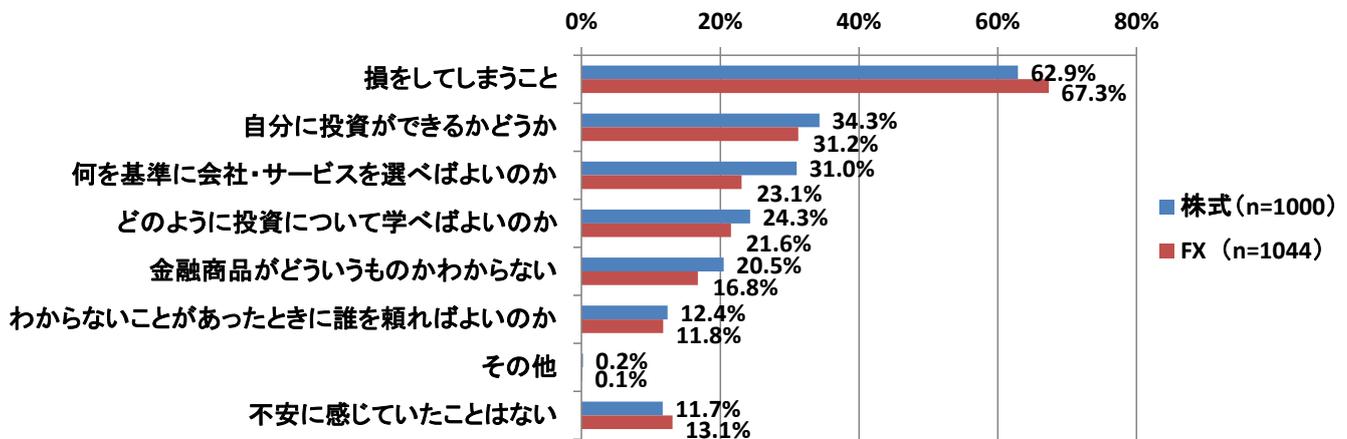
直近1年の投資総額をお聞きしたところ、株式は「100万円～500万円未満」と回答した方が最も多く31.6%、FXは「1万円～30万円未満」と回答した方が最も多く26.9%という結果となりました。FXよりも株式の方が投資総額が高い人が多い傾向にあることがわかります。

Q2. あなたが下記金融商品を始めた時期をお答えください。(単数回答)



金融商品を始めた時期をお聞きしたところ、株式は「～2000年頃」と回答した方が圧倒的に多く36.8%となりました。一方、FXは「2013年～2014年頃」と回答した方が最も多く17.2%となりました。2013年末には安倍政権が発足し、4月に金融緩和がスタートしました。10月31日には追加金融緩和が決定され、為替相場も大きく動いた1年となったのではないのでしょうか。そのためFXを始めたという方も多いのかもしれませんが。

Q3. あなたが投資を始める上で不安に感じていたことは何でしたか。あてはまるものをすべてお答えください。(複数回答)



投資を始める上で不安に感じていたことをお聞きしたところ、株、FX ともに最も多い回答は「損をしまうこと」となりました。次いで、「自分に投資ができるかどうか」、「何を基準に会社・サービスを選べばよいのか」という順も、株式、FX ともに同じ結果となりました。

「自分に投資ができるかどうか」、「何を基準に会社・サービスを選べばよいのか」、「どのように投資について学べばよいのか」など様々な不安を払拭させるためにもサポートは重要だといえそうです。

以下、直近1年以内に取引のある企業5社について5段階で満足度を聴取し、有効回答数が50を超える企業の中から株式14社、FX13社をピックアップ(※)しランキングいたしました。

Q4. サービス全般についての満足度をお答えください。(複数回答)

【株式】

サービス全般	1位	2位	2位	4位	5位
	カブドットコム証券	SMBCフレンド証券	エイチ・エス証券	SBI証券	野村証券
	66.1%	63.3%	63.3%	62.1%	52.9%

【FX】

サービス全般	1位	2位	3位	4位	5位
	ヒロセ通商	マネーパートナーズ	マネースクウェア・ジャパン	SBI FXトレード	FXプライム by GMO
	56.0%	55.4%	52.6%	51.9%	50.0%

サービス全般について「とても満足している」、「満足している」、「どちらともいえない(該当しない)」、「不満である」、「とても不満である」の5段階評価でお聞きし、「とても満足している」、「満足している」の合計値をみたところ、株式は「カブドットコム証券」と回答した方が最も多く66.1%、FXは「ヒロセ通商」と回答した方が最も多く56.0%となりました。

## Q5. ツールについての満足度をお答えください。(単数回答)

## 【株式】

	1位	2位	3位	4位	5位
取引・分析ツールの操作性	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	カブドットコム証券	SBI証券	マネックス証券
	64.4%	63.3%	61.2%	59.6%	59.3%
取引・分析ツールの機能性	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	カブドットコム証券	SBI証券	松井証券
	67.8%	62.2%	59.5%	55.7%	55.3%
便利な注文機能が充実	SMBCフレンド証券	エイチ・エス証券	カブドットコム証券	SBI証券	岡三証券
	65.6%	61.1%	60.3%	59.6%	57.7%

## 【FX】

	1位	2位	3位	4位	5位
取引・分析ツールの操作性	GMOクリック証券	ヒロセ通商	FXプライム by GMO	マネーパートナーズ	マネースクウェア・ジャパン
	62.9%	62.4%	57.6%	55.4%	55.1%
取引・分析ツールの機能性	GMOクリック証券	ヒロセ通商	FXプライム by GMO	マネースクウェア・ジャパン	マネーパートナーズ
	64.5%	62.4%	56.1%	53.8%	52.7%
便利な注文機能が充実	ヒロセ通商	GMOクリック証券	マネースクウェア・ジャパン	マネーパートナーズ	DMM.com証券
	65.6%	55.6%	55.1%	54.5%	54.4%

ツールの満足度は、株式は「取引・分析ツールの操作性」、「取引・分析ツールの機能性」は「エイチ・エス証券」が第1位に、「便利な注文機能が充実」は「SMBCフレンド証券」が第1位となりました。FXは「取引・分析ツールの操作性」、「取引・分析ツールの機能性」は「GMOクリック証券」が第1位に、「便利な注文機能が充実」は「ヒロセ通商」が第1位となりました。

## Q6. 情報提供についての満足度をお答えください。(単数回答)

## 【株式】

	1位	2位	3位	4位	5位
提供情報量	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	SBI証券	野村證券	SMBC日興証券
	64.4%	61.1%	57.1%	55.3%	54.2%
提供情報のわかりやすさ	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	SBI証券	SMBC日興証券	カブドットコム証券
	71.1%	60.0%	56.4%	55.9%	55.4%
提供情報の役立ち度	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	カブドットコム証券	SBI証券	岡三証券
	67.8%	58.9%	55.4%	53.9%	52.6%

## 【FX】

	1位	2位	3位	4位	5位
提供情報量	マネースクウェア・ジャパン	DMM.com証券	ヒロセ通商	外為どっとコム	マネーパートナーズ
	55.1%	51.6%	50.4%	47.6%	47.3%
提供情報のわかりやすさ	マネースクウェア・ジャパン	FXプライム by GMO	マネーパートナーズ	外為どっとコム	GMOクリック証券
	52.6%	51.5%	50.9%	50.5%	47.6%
提供情報の役立ち度	FXプライム by GMO	マネースクウェア・ジャパン	外為どっとコム	SBI FXトレード	ヒロセ通商
	51.5%	48.7%	45.6%	45.0%	44.8%

提供情報についてそれぞれお聞きしたところ、株式は3項目ともに「エイチ・エス証券」が第1位となりました。FXでは、「提供情報量」、「提供情報のわかりやすさ」は「マネースクウェア・ジャパン」が第1位になりました。「提供情報の役立ち度」は「マネースクウェア・ジャパン」は第2位となり「FXプライム by GMO」が第1位となりました。

PRESS RELEASE

2016. 7. 25

Q7. 学習・セミナーについての満足度をお答えください。(単数回答)

【株式】

	1位	2位	3位	4位	5位
金融商品に関する 学習サポート	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	カブドットコム証券	SBI証券	SMBC日興証券
	63.3%	60.0%	47.9%	46.4%	46.3%
セミナーの開催回数、 動画本数、レポートの数	1位	2位	3位	4位	5位
	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	岡三証券	SMBC日興証券	カブドットコム証券
	63.3%	58.9%	50.0%	44.1%	40.5%
セミナー・動画の内容	1位	2位	3位	4位	5位
	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	岡三証券	SMBC日興証券	カブドットコム証券
	62.2%	62.2%	47.4%	46.9%	46.3%

【FX】

	1位	2位	3位	4位	5位
金融商品に関する 学習サポート	マネースクウェア・ジャパン	DMM.com証券	FXプライム by GMO	外為どっとコム	マネーパートナーズ
	52.6%	45.6%	40.9%	36.9%	36.6%
セミナーの開催回数、 動画本数、レポートの数	1位	2位	3位	4位	5位
	マネースクウェア・ジャパン	DMM.com証券	FXプライム by GMO	外為どっとコム	マネーパートナーズ
	53.8%	40.5%	39.4%	37.9%	37.5%
セミナー・動画の内容	1位	2位	3位	4位	5位
	マネースクウェア・ジャパン	DMM.com証券	FXプライム by GMO	マネーパートナーズ	外為どっとコム
	57.7%	41.4%	39.4%	35.7%	35.0%

学習・セミナーに関しての満足度は、株式は、「エイチ・エス証券」が3項目で第1位となっています。FXでは「マネースクウェア・ジャパン」がすべての項目で第1位となりました。「自分に投資ができるかどうか」、「何を基準に会社・サービスを選ばよいか」「どのように投資について学ばよいか」などを不安に感じていたという回答が多くありましたが、それらを不安に思っている方は参考にしてみてはいかがでしょうか。

Q8. コールセンターについての満足度をお答えください。(単数回答)

【株式】

	1位	1位	3位	4位	5位
コールセンターの つながりやすさ	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	岡三証券	SMBC日興証券	大和証券
	61.1%	61.1%	56.4%	49.7%	42.4%
コールセンタースタッフの 専門知識力	1位	2位	3位	4位	5位
	SMBCフレンド証券	エイチ・エス証券	岡三証券	SMBC日興証券	カブドットコム証券
	60.0%	57.8%	53.8%	48.0%	46.3%
コールセンタースタッフの 対応力	1位	2位	3位	4位	5位
	SMBCフレンド証券	岡三証券	エイチ・エス証券	SMBC日興証券	カブドットコム証券
	62.2%	61.5%	61.1%	49.2%	45.5%

【FX】

	1位	2位	3位	4位	5位
コールセンターの つながりやすさ	FXプライム by GMO	マネースクウェア・ジャパン	DMM.com証券	マネーパートナーズ	外為どっとコム
	42.4%	41.0%	36.3%	33.9%	33.0%
コールセンタースタッフの 専門知識力	1位	2位	3位	4位	5位
	DMM.com証券	マネースクウェア・ジャパン	マネーパートナーズ	FXプライム by GMO	外為どっとコム
	38.1%	37.2%	35.7%	34.8%	33.0%
コールセンタースタッフの 対応力	1位	2位	3位	4位	5位
	DMM.com証券	マネースクウェア・ジャパン	外為どっとコム	マネーパートナーズ	ヒロセ通商
	41.9%	39.7%	35.0%	34.8%	31.2%

コールセンターの満足度は、株式では「コールセンターのつながりやすさ」は「エイチ・エス証券」と「SMBCフレンド証券」が同率で第1位、「コールセンタースタッフの専門知識力」と「コールセンタースタッフの専門知識力」は「SMBCフレンド証券」が第1位となりました。FXでは「コールセンターのつながりやすさ」は「FXプライム by GMO」が第1位となりました。「コールセンタースタッフの専門知識力」、「コールセンタースタッフの対応力」は「DMM.com証券」が第1位となりました。

PRESS RELEASE

2016. 7. 25

Q9. その他の項目についての満足度をお答えください。(単数回答)

【株式】

	1位	2位	3位	4位	5位
問合せメールの返信のスピード	エイチ・エス証券	SMBCフレンド証券	岡三証券	カブドットコム証券	SMBC日興証券
	63.3%	58.9%	55.1%	47.1%	46.9%
メールマガジンの役立ち度	エイチ・エス証券	岡三証券	SMBCフレンド証券	カブドットコム証券	SBI証券
	58.9%	55.1%	54.4%	43.0%	42.5%

【FX】

	1位	2位	3位	4位	5位
問合せメールの返信のスピード	マネースクウェア・ジャパン	マネーパートナーズ	DMM.com証券	FXプライム by GMO	ヒロセ通商
	47.4%	38.4%	37.7%	33.3%	32.8%
メールマガジンの役立ち度	マネースクウェア・ジャパン	マネーパートナーズ	DMM.com証券	FXプライム by GMO	ヒロセ通商
	51.3%	40.2%	39.1%	31.8%	30.4%

「問合せメールの返信のスピード」、「メールマガジンの役立ち度」とともに、株式では「エイチ・エス証券」が、FXでは「マネースクウェア・ジャパン」が第1位となりました。

<1位獲得数まとめ>

【株式】

エイチ・エス証券	11項目
SMBCフレンド証券	4項目
カブドットコム証券	1項目

※同率1位含む

【FX】

マネースクウェア・ジャパン	7項目
ヒロセ通商	2項目
GMOクリック証券	2項目
FXプライム by GMO	2項目
DMM.com証券	2項目

15項目の満足度の第1位の獲得数をまとめると、株式では「エイチ・エス証券」が11項目、FXでは「マネースクウェア・ジャパン」が7項目で第1位を獲得する結果となりました。これから資産運用を始めてみようという方は参考にしてみてくださいませぬ。

※ランキングは、直近1年以内に取引のある企業5社について5段階で聴取。また、有効回答数が50を超える企業の中からFX、株式に対する評価を調査するため、株式を主収益事業とする企業もしくはFXを主収益事業とする企業からランキングを作成した。

【株式企業選定方法と企業名】

- ・最新の決算説明資料または決算短信、ディスクロージャー誌で金融商品別の収益率の“株式”が最も高い企業
- ・株式売買代金の上位の企業
- ・「営業収益額」に占める「受入手数料」または「委託手数料」の割合が過半数の企業

SBI証券 (n=280)、SMBCフレンド証券 (n=90)、SMBC日興証券 (n=177)、エイチ・エス証券 (n=90)、カブドットコム証券 (n=121)、マネックス証券 (n=118)、みずほ証券 (n=75)、ライブスター証券 (n=100)、岡三オンライン証券 (n=71)、岡三証券 (n=78)、楽天証券 (n=154)、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 (n=85)、松井証券 (n=114)、大和証券 (n=139)、野村證券 (n=170)

【FX企業選定方法と企業名】

・最新の決算説明資料または決算短信、ディスクロージャー誌で「営業収益額」に占める「外国為替取引損益」または「トレーディング収益」の割合を求め、過半数以上の企業  
DMM.com証券 (n=215)、FXプライム by GMO (n=66)、GMOクリック証券 (n=124)、SBI FXトレード (n=189)、インヴァスト証券 (n=53)、セントラル短資FX (n=69)、トレーダーズ証券 (みんなのFX) (n=77)、ヒロセ通商 (n=125)、マネースクウェア・ジャパン (n=78)、マネーパートナーズ (n=112)、ワイジェイFX (n=80)、外為オンライン (n=116)、外為どっとコム (n=103)

■引用・転載時のクレジット表記のお願い

※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。

<例>「総合マーケティング支援を行なうネオマーケティングが実施した調査結果によると……」

■「アイリサーチ」

URL : <http://www.i-research.jp/>