

2025年11月26日
ソニー銀行株式会社

「J.D. パワー 2025年 カスタマーセンターサポート満足度調査SM 金融業界編」 でソニー銀行がネット銀行部門にて5年連続1位を受賞

ソニー銀行株式会社（代表取締役社長：南 啓二／本社：東京都千代田区／以下 ソニー銀行）は、2025年10月15日（水）に株式会社J.D. パワー ジャパンが発表した「2025年 カスタマーセンターサポート満足度調査SM 金融業界編」のネット銀行部門において第1位を受賞しましたので、お知らせします。今回の調査では、「利用のしやすさ」「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」「説明の丁寧さ／対応の丁寧さ」「問題の解決や対応に要した時間」の全4ファクターで最高評価をいただきました。

ソニー銀行のカスタマーセンターでは、「電話」やAIを活用した「チャットボット」の他、カスタマーセンターの担当者がお問い合わせに対しリアルタイムに回答する「チャットサポート」など、複数のチャンネルでカスタマーサポートを提供しています。

耳や言葉の不自由なお客さまへは、スムーズにお問い合わせいただけるよう、手話・筆談での対応を行っています。また、ソニーグループ株式会社およびソニーフィナンシャルグループ株式会社と生成AIを活用したアプリを共同開発し、利用を開始しました。当アプリにより、お客さまからのお問い合わせ内容の正確な記録と分析をすることが可能となり、お客さま対応および商品・サービスの品質向上への活用を目指しています。

ソニー銀行は、お客さまの疑問やお困りごとに寄り添うとともに、より便利、快適にご利用いただけるよう品質向上に取り組んでまいります。

J.D. パワー 2025年カスタマーセンターサポート満足度調査SM 金融業界編について

年に1回、直近1年以内に金融機関において、商品・サービスに関する困りごと解決や各種問い合わせ、情報収集でカスタマーサポートを利用した人を対象に、利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査です。カスタマーサポートは「コールセンター」「オペレーターによるチャットサポート（チャットサポート）」「自動応答によるチャットサポート（チャットボット）」「メール問い合わせ／問い合わせフォーム」「FAQ（よくある質問）ページ」の利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査です。

調査概要

回答者数：23,562人（うち、ネット銀行部門は1,889人）

調査期間：2025年8月上旬～8月中旬

調査対象者：金融機関においてカスタマーセンターサポートを利用した人（20歳～74歳）

株式会社J.D. パワー ジャパン（J.D. パワー のページへリンクします）

https://japan.jdpower.com/sites/japan/files/file/2025-10/2025_Japan_Customer_Center_Support_Satisfaction_Study_Financial_EC.pdf

以上

ソニー銀行のサイト | 企業案内 <https://sonybank.jp/corporate/> **ウェブサイト** <https://sonybank.jp/>

ソニー銀行株式会社 登録金融機関 関東財務局長（登金）第578号

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会、一般社団法人 日本STO協会

お問い合わせ先 **ソニー銀行株式会社** 経営企画部 広報・サステナビリティ推進室

〒100-0011 東京都千代田区内幸町二丁目1番6号 Tel: 03-6832-5903 E-mail: press@sonybank.co.jp

ソニー銀行PR事務局 株式会社アンティル：三谷、深谷、宮野

〒107-0052 東京都港区赤坂四丁目15番1号 赤坂ガーデンシティ14階 Tel: 03-5572-6081 E-mail: sonybank@vectorinc.co.jp