



身近な金融機関のNPS®（推奨意向）など、全国16万人の大規模データ 金融機関顧客評価調査「金融METER®」2021年版提供開始

2021年12月10日
株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：福本 敏彦）は12月10日、全国16万人が自分の利用する金融機関をCS（顧客満足度）やNPS（推奨意向）などのロイヤルティ指標で評価する金融機関顧客評価調査「金融METER」の2021年版データの提供を開始しました。

調査は全国の一般個人を対象に、今年9月にインターネットで実施しました。2017年にスタートし、今年で5回目となります。

評価対象の金融機関は都市銀行をはじめ、全国の地方銀行、信託銀行、証券会社、生命保険会社、損害保険会社など計150社となっています。

各金融機関の評価を多角的な項目で測定

調査ではそれぞれの金融機関の利用者にCSのほか、近年ロイヤルティ指標として注目されているNPS、CES（Customer Effort Score 顧客努力指標）など多角的な項目について評価を聴取しており、評価した理由も自由記述で質問しています。

また、各金融機関の評価は顧客の保有商品や利用サービス、顧客との接点ごとに把握でき、調査結果を改善につなげやすい内容となっています。

その他、金融庁が金融機関に取り組みを促している「顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）」に関連して、利用者が金融機関に求めていることと、各金融機関の取り組みについても聴いています。各金融機関からの提案・ニーズのヒヤリング・アフターフォローの有無なども尋ねており、こうした行為と金融機関に対する評価との関係を分析することもできます。
※Net Promoter®およびNPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

回答者の金融行動や金融意識も把握可能

性別・年代・保有金融商品・金融資産はもちろん、金融機関との接点、貯蓄・投資スタイル、リスク許容度、金融リテラシーなどについても測定しているので、回答者の特徴を把握し、ターゲット別に分析することが可能です。

取引フェーズごとの相談先の設問追加

ウィズコロナ時代の施策検討の際のバックデータとすることを目的に、投資商品、生命保険商品、損害保険商品について、それぞれ情報収集、比較検討、商品見直しの各フェーズの相談先を聴取しています。

調査結果のご紹介

今回の調査結果から、業態別に CS と CES、NPS の平均値を算出したところ、次表のようになりました。

| 業態 | CS (顧客満足度) | CES (顧客努力指標) | NPS (推奨意向) |
|-----------|---------------|-----------------|---------------|
| 都市銀行 | 42.2% | 53.5% | -70.2 |
| 信託銀行 | 49.0% | 55.2% | -59.8 |
| 地方銀行 | 45.1% | 54.2% | -67.1 |
| ネット・流通系銀行 | 54.6% | 65.1% | -54.5 |
| 証券会社 | 48.1% | 56.6% | -58.8 |
| 生命保険 | 46.7% | 48.6% | -63.6 |
| 損害保険 | 47.9% | 53.2% | -61.9 |

業態別の平均スコアを比較すると、CS は都市銀行、CES は生命保険会社、NPS は都市銀行が最も低いという結果が出ました。一方で、1 年前の前回調査と同様、ネット・流通系銀行はいずれの指標も最も高い結果となりました。ただし、業態別のスコア比較の際は、インターネット調査である点にご留意ください。

また、今回の調査結果から、投資商品、生命保険商品、損害保険商品について、フェーズごとの相談先について、金融機関利用者の意向を分析したコラムを掲載しました。ぜひこちらもお読みください。

<https://www.nikkei-r.co.jp/column/id=8236>

「金融 METER」の詳細はこちらをご覧ください。

<https://www.nikkei-r.co.jp/service/industry/meter/>

測定結果はローデータや集計表の形でご提供します。自社の業界内におけるポジション把握や顧客本位の業務運営への取り組みなどに、ご活用いただけます。具体的なご利用やご購入については、お問い合わせください。

また、「金融 METER」以外にも、日経リサーチは多種多様なデータを豊富に保有していますので、お気軽にご相談ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社**日経リサーチ**

金融ソリューション担当：中谷、五十川、佐々木

TEL：0120-980-181

（平日 9:00～12:30、13:30～17:30）

FAX：03-5296-5110

弊社 HP お問い合わせフォーム

https://www.nikkei-r.co.jp/contact_finance/