

2021年12月14日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021 年米国個人資産運用モバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～顧客体験は改善しているものの、他業界から依然遅れも～

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 J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間 11 月 23 日に、**J.D. Power 2021 U.S. Wealth Management Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>**（J.D. パワー 2021 年米国個人資産運用モバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>）の結果を発表した。

本調査は、年に 1 回、自己決定型<sup>\*1</sup>とフルサービス型<sup>\*2</sup>の個人投資家を対象に、個人資産運用モバイルアプリに対する満足度を測定している。

<sup>\*1</sup>専任のファイナンシャル・アドバイザーを持たない投資家向けの資産運用サービス。必要に応じてアドバイスを受けることが可能な「ハイブリッド型」とファイナンシャル・アドバイスを受けない「セルフサービス型」がある。

<sup>\*2</sup>専任のファイナンシャル・アドバイザーやチームでの対応・アドバイスを受けることが可能な個人向け資産運用サービス。

証券会社は自社モバイルアプリの品質向上に多額の投資を行っており、過去 1 年間にモバイルアプリの機能強化を行った会社は前年調査（2020 年 11 月発表）の 44%から 75%へと大幅に増加した。しかし、本調査によるとこのような取り組みは、モバイルアプリ利用率、顧客のエンゲージメント、顧客満足度のスコア向上という点で成果を上げているものの、総合的なアプリの顧客体験という点では他業界に遅れをとっていることがわかった。

2021 年調査の主なポイントは以下の通り：

### 顧客満足度と利用率の急上昇

個人資産運用モバイルアプリに対する総合満足度は前年比+9ポイントの 858 ポイント（1,000 ポイント満点）となった。満足度向上の大きな要因となったのは、画面読み込みの速さ、サービスの範囲、モバイルアプリの見やすさであった。モバイルアプリを日常的に利用する顧客の総数は前年より 4%増加し、1 日複数回利用する顧客の総数は 3%増加した。

### 個人資産運用モバイルアプリに対する顧客満足度、他の金融アプリに遅れ

個人資産運用モバイルアプリに対する総合満足度は向上したものの、J.D. パワーが実施する他業界のモバイルアプリ顧客満足度調査と比較すると平均値を下回っている（銀行：860 ポイント、クレジットカード：867 ポイント、保険：877 ポイント）。証券会社はモバイルアプリのアップデートに多額の投資をしており、31%の会社が過去 1 年間に主要な機能アップデートを行った。しかし、クレジットカード業界では 33%、銀行業界では 50%とそれを上回る割合の会社がモバイルアプリの大規模な機能アップデートを行っている。

### アプリを介したアドバイザーとのスムーズなやり取りが証券会社にとってのチャンス

個人資産運用アプリが他業界のアプリと異なるのは、アドバイザーと直接やりとりできる点である。ところが、アドバイザーとやりとりをする個人投資家のうち、モバイルアプリでコミュニケーションをとっていると回答したのは 44%に止まり、前年調査と変わらない結果となった。

## アプリを通じた投資家教育に改善の余地あり

証券会社は市場関連のニュース・情報のアプリ経由での提供には長けているが、多くはパーソナライズ化されたコンテンツやガイダンスの提供に課題を抱えている。個人資産運用モバイルアプリが顧客に合わせた洞察やコンテンツを提供していることに「強く同意」した顧客は51%、アプリ上で投資の選択肢を調べやすいと回答した顧客は47%に止まった。

J.D. パワー ウェルス・インテリジェンス部門シニアディレクター、マイク・フォイのコメント

「顧客の携帯電話利用率はほぼ全ての業界で劇的に加速しており、これは証券会社にとってチャンスであると同時にチャレンジでもある。証券会社によるデジタル戦略に関する投資は、モバイルアプリの顧客体験や全体的な利用率に明らかにプラスの効果をもたらしたが、同じことが他の業界でも起こっており、業界によってはその動きがより速いところもある。証券会社は、バックエンドの古いテクノロジーや、提供しなければならないサービスの複雑さと幅広さといった特有の課題を抱えている。しかし、モバイルアプリを活用することで、適切な教育コンテンツを配信したり、アドバイザーとのコミュニケーションを促進したりすることができるユニークな機会もある。」

J.D. パワー デジタル・ソリューションズ部門シニアディレクター、アミット・アガルワルのコメント

「シームレスなマルチチャネルに渡る顧客体験への期待は、あらゆる業界のほぼすべての顧客接点に対する多大な投資とイノベーションに伴い、急速に高まっている。このような競争環境の中で証券会社が評価を上げるためには、独自の提供価値を重視し、アプリの操作を簡単かつ直感的にするほか、投資家がモバイルアプリと他のデジタルチャネルや対人チャネルとの行き来をスムーズにできるようにすることが重要である。同時に、その過程でパーソナライズ化されたガイダンスや重要な情報の提供をすることも必要である。」

## 顧客満足度ランキング

第1位：U.S. Bancorp Investments (U.S. バンコープ) (884ポイント)

第2位：Chase Mobile (チェース・モバイル) (876ポイント)

第3位：Merrill Edge (メリル・エッジ) (870ポイント)

### 《J.D. パワー 2021 年米国個人資産運用モバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>概要》

年に1回、自己決定型とフルサービス型の個人投資家を対象に、個人資産運用モバイルアプリに対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で3回目の実施となる。

■実施期間：2021年7月～8月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：自己決定型個人投資家とフルサービス型個人投資家 ■調査回答者数：3,025人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、影響度が大きい順に、「サービスの範囲」、「情報の分かりやすさ」、「操作のしやすさ」、「モバイルアプリの見やすさ」、「画面読み込みの速さ」となっている。

\*本報道資料は、現地時間2021年11月23日に米国で発表されたりリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-wealth-management-mobile-app-satisfaction-study>

\* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレートコミュニケーション）

Tel：03-4570-8410/080-8823-7365 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス・インダストリー）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

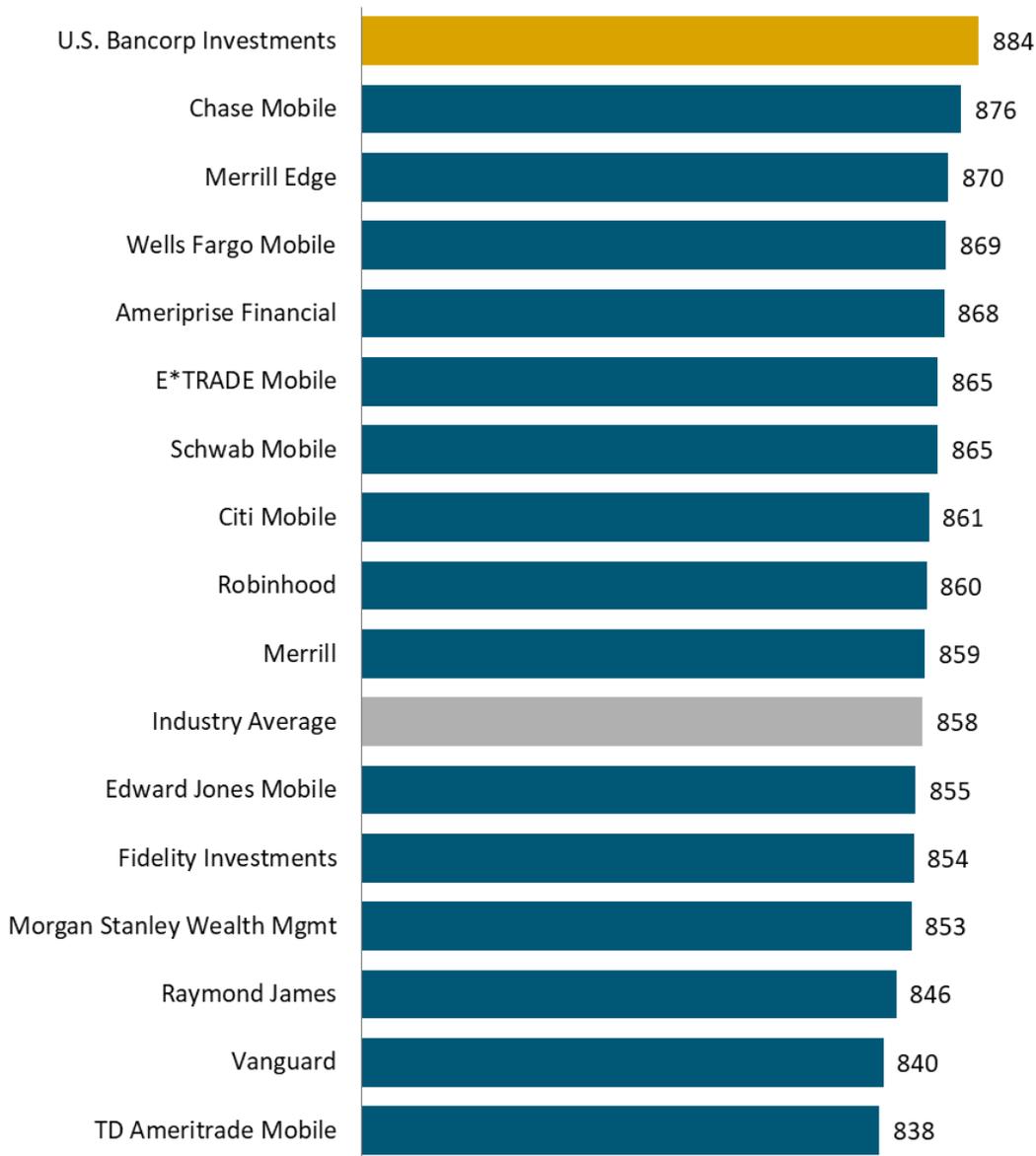
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. Power 2021 U.S. Wealth Management Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



*Note: In alphabetical order if there are tie scores.*

*Source: J.D. Power 2021 U.S. Wealth Management Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>*

*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.*