

2020年7月31日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年個人資産運用顧客満足度調査SM

～デジタル対応と顧客の老後資金形成ニーズの取り込みが顧客満足度向上のポイント～

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、**J.D. パワー 2020 年個人資産運用顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

ステイホームでスマートフォン利用が進む

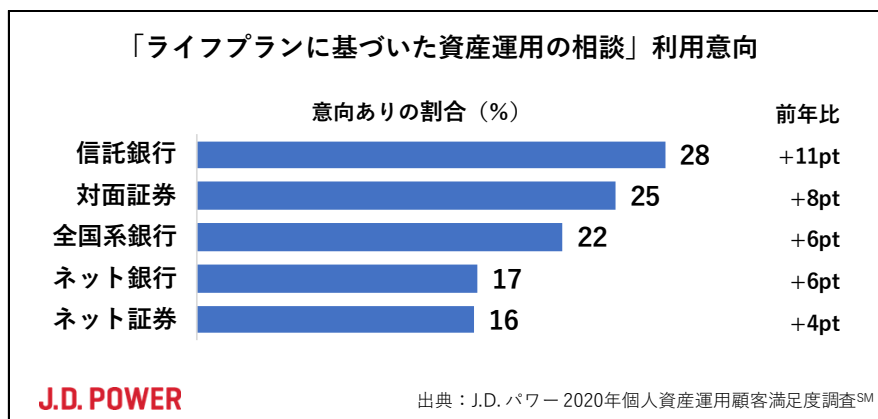
本年の調査は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言下の4月中旬から下旬にかけて実施された。多くの国民が自宅で過ごす時間が増え、また在宅勤務を中心としたテレワークが増加し始めた時期となっている。同時にネット証券の口座数が急増し、株式取引も増えた。新型コロナウイルスの感染拡大による株価急変を投資の好機と捉える個人投資家の売買が急増し、自宅からの投資が増えたものと考えられる。

このような状況下で実施した本年の調査では、スマートフォンを利用する顧客が増えた。パソコンやスマートフォンなど様々な電子機器を通じてアクセスするオンラインサイトを利用する顧客の中で、最も利用した端末がスマートフォンという顧客（スマートフォン主利用者）は、前年から4ポイント増え33%となった。またスマートフォン主利用者はパソコン主利用者よりも「オンライン」ファクター満足度が高い。現状ではパソコン主利用者が63%と最も多いが、スマホシフトは今後も進んでいくと考えられる。

老後 2000 万円問題、資産運用を考えるきっかけに

金融庁が2019年6月に示した「老後2000万円問題」は広く浸透している。本調査でも、ほとんどの人(97%)が認知しており、“内容までよく理解している”とする人も60%を占める。実際の資産運用の意識や行動にも影響しており、“内容までよく理解している”顧客は投資額を“増やす”割合が高く、企業型確定拠出年金、個人型確定拠出年金(iDeCo)、つみたてNISAといった積立型の資産運用制度の利用意向が高くなっている。

新型コロナウイルスによる市況の変動、老後2000万円問題に端を発した将来不安などを背景に、ライフプランに基づいた資産運用の相談意向が高まっている。特に信託銀行では28%、対面証券では25%で、前年からそれぞれ10ポイント前後増加している。このような顧客の相談ニーズを捉え、的確な情報提供・アドバイスをしていくことと、急速に進むデジタル化に対応していくことが、ウィズ・コロナ時代の顧客満足度向上の重要なポイントと言えるだろう。



信頼度指数（トラストインデックス）とブランドイメージを測定

本調査では初めて、企業の信頼度やブランドイメージについて聴取している。企業の信頼度において、対面系（証券会社、全国系銀行、信託銀行）では「不手際があった際に責任を持って適切に対処をしている」、ネット系（ネット証券、ネット銀行）では「顧客の期待に応えるサービスを提供している」が信頼度指数（トラストインデックス）に対して最も影響を与えていることがわかった。各社がお客様本位の業務運営に取り組む中、顧客満足度の向上を図る上で、そうした取り組みが企業の信頼度やブランドイメージの向上にも結び付けようとする視点が重要である。

J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤 希一のコメント

「日本の資産運用ビジネスは大きなチャレンジとともに、チャンスの中にある。新型コロナウイルス感染拡大を受けた株価の大幅な下落により保有資産価値が大きく減少する顧客もみられる。一方、これまで資産形成が出来ていなかった顧客層にとっては、老後 2000 万円問題を契機に、ライフプランに基づく長期的な資産形成について考え始めていた中、新型コロナウイルス感染拡大を受けた株価の大幅な下落が資産運用を始める大きなきっかけとなっている。こうしたマーケットが二極化する中で、ウィズ・コロナ時代に顧客満足度と収益強化を両立させるためには、日本より一歩進んだ米国でのベストプラクティスを踏まえ、独自のデジタル・チャンネル戦略をいかにうまく構築・実践していけるかがカギとなる。」

J.D. パワー 2020 年個人資産運用顧客満足度 No.1 を発表

各部門の総合満足度ランキングは下記の通り。

【対面証券部門】（対象 5 社）

第 1 位：三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券（594 ポイント）

「商品・サービス」「手数料・金利」「店舗施設」「顧客対応」の 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：野村証券（591 ポイント）

「口座情報」ファクターで最高評価。

第 3 位：大和証券（584 ポイント）

【全国系銀行部門】（対象 5 行）

第 1 位：三井住友銀行（589 ポイント）

5 年連続の受賞。「商品・サービス」「口座情報」「店舗施設」「顧客対応」の 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：三菱 UFJ 銀行（579 ポイント）

第 3 位：みずほ銀行（568 ポイント）

【信託銀行部門】（対象 3 行）

第 1 位：三菱 UFJ 信託銀行（594 ポイント）

「商品・サービス」「手数料・金利」「顧客対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：SMBC 信託銀行（590 ポイント）

「口座情報」「店舗施設」の 2 ファクターで最高評価。

第 3 位：三井住友信託銀行（583 ポイント）

【ネット証券部門】（対象 6 社）

第 1 位：松井証券（619 ポイント）

「手数料・金利」「顧客対応」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：SBI 証券（616 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 3 位：楽天証券（610 ポイント）

【ネット銀行部門】（対象5行）

第1位：ソニー銀行（622ポイント）

「商品・サービス」「口座情報」「顧客対応」の3ファクターで最高評価。

第2位：住信SBIネット銀行（609ポイント）

「手数料・金利」ファクターで最高評価。

第3位：楽天銀行（598ポイント）

《 J.D. パワー 2020年個人資産運用顧客満足度調査SM 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（全国の20歳～79歳の男女）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9回目の実施となる。

サービス形態をもとに「対面証券」「全国系銀行」「信託銀行」「ネット証券」「ネット銀行」の5部門に分けて集計した。今年、以下の部門変更を行っている。

- ・前年までの「新形態銀行」の中でネット形態を主とする銀行を「ネット銀行」とした。
- ・前年まで実施していた「地方系銀行」を今年は実施していない。

■実施期間：2020年4月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近1年以内に銀行、証券会社で個人資産運用サービス（投資サービス）を利用したユーザー

■調査回答者数：11,694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。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に以下の通り。

【対面系】（対面証券、全国系銀行、信託銀行）：

「顧客対応（担当者・オンライン・コールセンター）」（32%）、「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%）

【ネット系】（ネット証券、ネット銀行）：

「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%）

*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 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI ファイナンス部門）

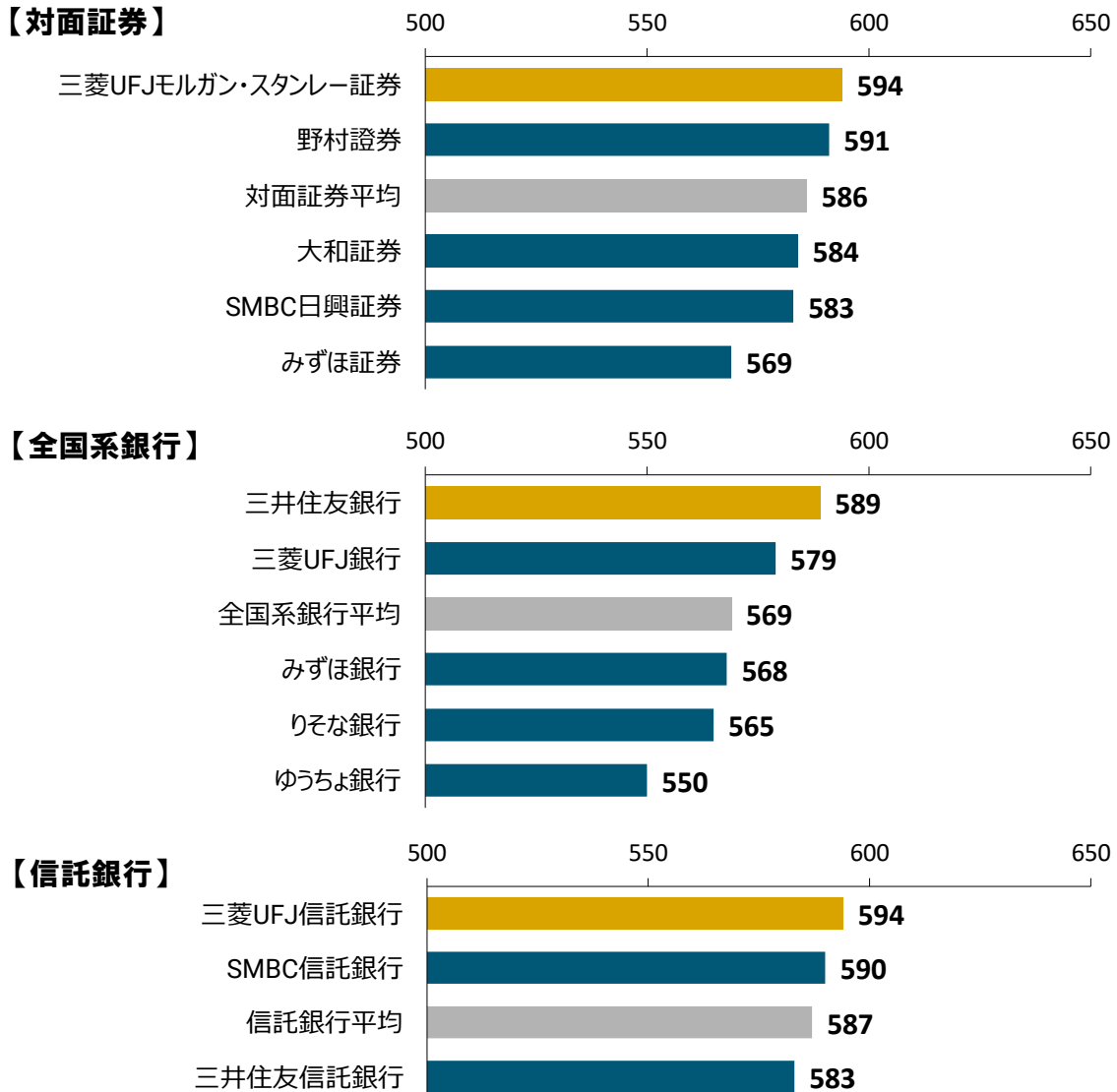
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2020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) 【対面系】

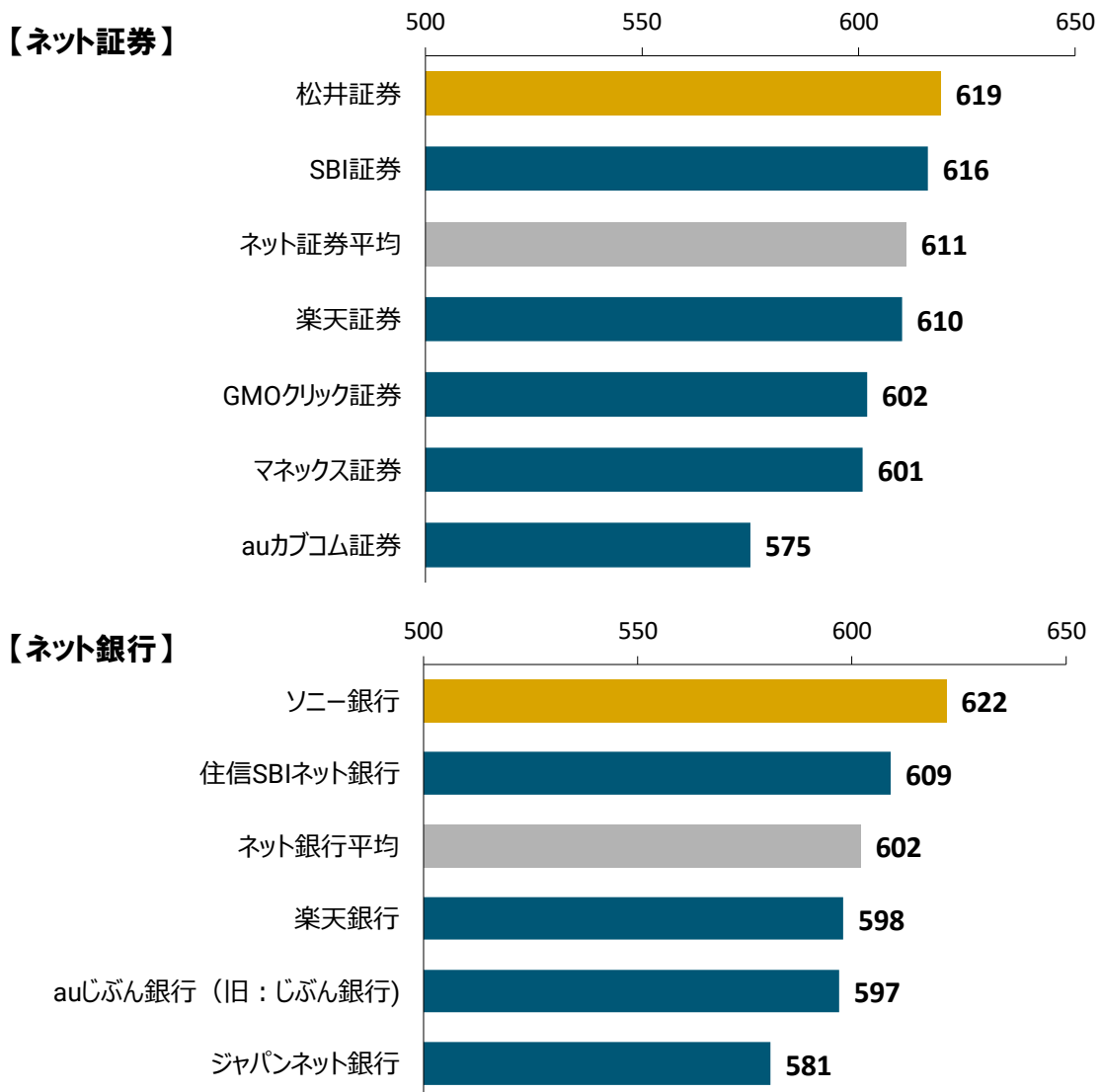


出典: J.D. パワー 2020年個人資産運用顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2020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) 【ネット系】



出典: J.D. パワー 2020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ください。