

2023年7月4日  
J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー 2023 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

**J.D. パワー 2023 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

**J.D. パワー 2023 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

**J.D. パワー 2023 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

～個人資産管理は、銀行やクレジットカード会社が提供するモバイルアプリの新たなフロンティア～

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6月1日にリテールバンクおよびクレジットカード会社が提供するデジタルチャネルの顧客満足度に関する4調査<sup>\*1</sup>の結果を発表した。これらの調査は、リテールバンクおよびクレジットカード会社のデジタルチャネルに対する満足度を測定している。7回目となる本年調査では、調査設計の変更が行われている。

\*1

J.D. Power 2023 U.S. Banking Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup> (J.D. パワー 2023 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)

J.D. Power 2023 U.S. Online Banking Satisfaction Study<sup>SM</sup> (J.D. パワー 2023 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査<sup>SM</sup>)

J.D. Power 2023 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup> (J.D. パワー 2023 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>)

J.D. Power 2023 U.S. Online Credit Card Satisfaction Study<sup>SM</sup> (J.D. パワー 2023 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup>)

**バーチャルアシスタントと高度な予算管理ツールが、銀行やクレジットカード会社のビジネスチャンスを生み出す**

モバイルアプリやウェブサイトへの10年以上にわたる多額の投資を経て、米国の多くの銀行やクレジットカード会社は、デジタル取引管理の基本を習得し、現在はより高度な「スーパーツール」に目を向けている。

本年調査によると、個人の資産管理に焦点を当てたデジタル機能は、際立った顧客エンゲージメントと顧客満足度の鍵となっているが、同時に新たな課題も発生している。

2023年調査の主なポイントは以下の通り：

**基本的な取引ツールは、より高度な機能よりも優れたパフォーマンスを常に発揮**

銀行やクレジットカード会社のモバイルアプリやウェブサイトは、口座振替、請求書支払い、モバイルチェックデポジット<sup>\*2</sup>、ピアツーピア（P2P）レンディング<sup>\*3</sup>などの基本的な取引ツールにおいて、総合満足度が顕著に向上している。しかし、支出分析や予算管理ツールなど、より高度な個人向け資産管理ツールに関しては、多くの企業が顧客とのつながりを築くことに苦労している。

<sup>\*2</sup> モバイルアプリ上でチェック（小切手）の入金を行うサービス。

<sup>\*3</sup> ピアツーピア（P2P）レンディング：銀行などの既存の金融機関を通さずに、インターネットを通じて資金の借り手と貸し手を結びつける融資手法。

## 個人向け資産管理ツールは、利用量の増加が満足度向上に繋がる

銀行モバイルアプリの利用者が、クレジットスコアの確認、支出分析、予算管理ツールなど、3つ以上の個人向け資産管理ツールを積極的に利用している場合、これらのツールが提供されていない場合と比較して、総合満足度は+127ポイント（1,000ポイント満点）上昇した。これらのツールの満足度を高めるための最初のハードルは、より多くのツールの利用を促すことである。

## バーチャルアシスタントはツール利用率に大きく影響する

銀行モバイルアプリでバーチャルアシスタントを利用する顧客は、利用しない顧客と比較し個人向け資産管理ツールを利用する確率が4倍高いことが分かった。

## 地方系銀行は競争に苦戦

銀行モバイルアプリでは、全国系銀行が地方系銀行よりも顕著に高い顧客満足度のパフォーマンスを示した。一方、地方系銀行は、上位グループと下位グループでのパフォーマンスの差がかなり大きいことが分かった。

## **J.D. パワー バンキング・アンド・ペイメント・インテリジェンス部門 シニアディレクター ジェニファー・ホワイトのコメント**

「モバイルアプリやオンラインツールがより洗練され、顧客が高度な機能を使いこなすようになるにつれて、デジタルチャネルの使い方を正しく理解した企業は、顧客の「日常生活における金融」のハブとして自らを位置づけることができる。多くの銀行やクレジットカード会社は、この可能性を明確に認識し、個人の資産管理に関連する新しいデジタルツールに力を入れているが、これまでのところ、その成果にはばらつきが見られる。一部の企業は、顧客のデジタル体験を大きく向上させているが、その他の企業は、基本的な取引を超えた機能の拡張に苦労している。」

## 顧客満足度ランキング

### **【全国系銀行モバイルアプリ部門】**

- 第1位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（710ポイント）
- 第2位：Capital One（キャピタル・ワン）（691ポイント）
- 第3位：Chase（チェース）（690ポイント）

### **【地方系銀行モバイルアプリ部門】**

- 第1位：Huntington（ハンチントン）（651ポイント、5年連続の総合満足度第1位<sup>\*4</sup>）
- 第2位：Santander（サンタンデール）（645ポイント）
- 第3位：KeyBank（キーバンク）（635ポイント）

<sup>\*4</sup> 部門分割前の2019年を含む。部門変更を行った2020年以降では4年連続。

### **【全国系銀行オンラインバンキング部門】**

- 第1位：Capital One（キャピタル・ワン）（669ポイント、2年連続の総合満足度第1位）
- 第2位：TD Bank（TD銀行）（655ポイント）
- 第3位：Chase（チェース）、PNC（同点、652ポイント）

### 【地方系銀行オンラインバンキング部門】

第1位：KeyBank（キーバンク）（658ポイント）

第2位：Bank of the West（バンク・オブ・ザ・ウェスト）（651ポイント）

第3位：Regions Bank（リージョンズ・バンク）（650ポイント）

### 【クレジットカードモバイルアプリ部門】

第1位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（706ポイント）

第2位：American Express（アメリカン・エクスプレス）（699ポイント）

第3位：Capital One（キャピタル・ワン）（696ポイント）

### 【オンラインクレジットカード部門】

第1位：Discover（ディスカバー）（676ポイント、2年連続の総合満足度第1位）

第2位：Chase（チェース）（667ポイント）

第3位：Capital One（キャピタル・ワン）（666ポイント）

#### 《調査概要》

J.D. パワー 2023 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

J.D. パワー 2023 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査<sup>SM</sup>

J.D. パワー 2023 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査<sup>SM</sup>

J.D. パワー 2023 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査<sup>SM</sup>

年に1回、リテールバンクとクレジットカード会社の顧客を対象に、銀行やクレジットカード会社のデジタルチャネルに対する満足度を明らかにする調査。今回で7回目の実施となる。今回は調査設計の変更が行われた。

■実施期間：2023年2月～3月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：リテールバンクとクレジットカード会社の顧客 ■調査回答者数：16,745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、総合満足度に対する影響度が大きい順に以下の通り（カッコ内は影響度）。

【全国系銀行モバイルアプリ部門・地方系銀行モバイルアプリ部門】：「見やすさ」（31%）、「掲載情報」（28%）、「操作のしやすさ」（27%）、「速度」（14%）

【全国系銀行オンラインバンキング部門・地方系銀行オンラインバンキング部門】：「操作のしやすさ」（29%）、「掲載情報」（28%）、「見やすさ」（26%）、「速度」（17%）

【クレジットカードモバイルアプリ部門】：「掲載情報」（30%）、「操作のしやすさ」（28%）、「見やすさ」（26%）、「速度」（16%）

【オンラインクレジットカード部門】：「掲載情報」（32%）、「操作のしやすさ」（27%）、「見やすさ」（25%）、「速度」（17%）

\*本報道資料は、現地時間2023年6月1日に米国で発表されたリ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/2023-us-banking-and-credit-card-mobile-app-satisfaction-studies>

\* 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. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 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：03-6809-2987 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）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、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。

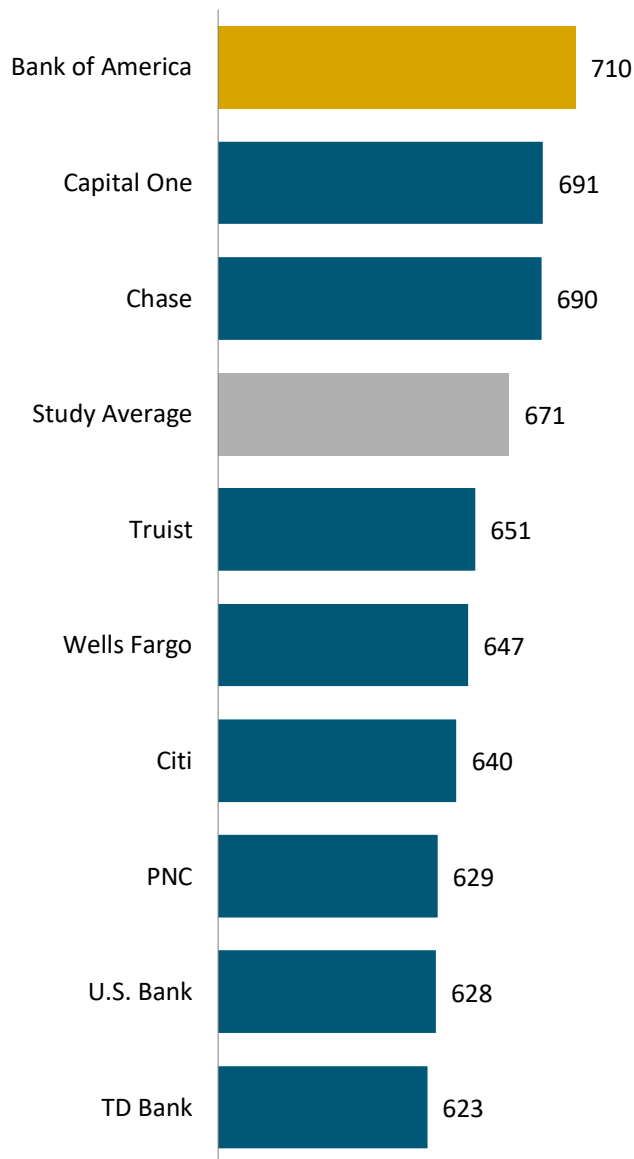
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

# J.D. Power 2023 U.S. Banking Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### National



*Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$70-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$70 billion in deposits is not rank eligible.*

*Source: J.D. Power 2023 U.S. Banking Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>*

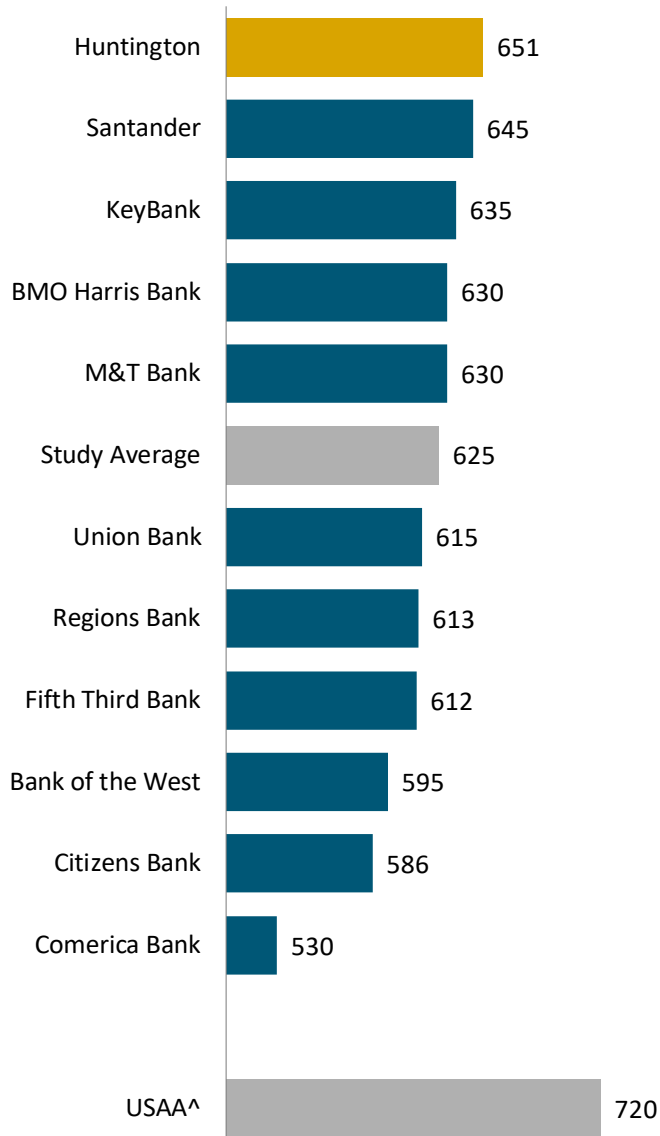
*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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.*

# J.D. Power 2023 U.S. Banking Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Regional



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$70-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$70 billion in deposits is not rank eligible.

<sup>^</sup>Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2023 U.S. Banking Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>

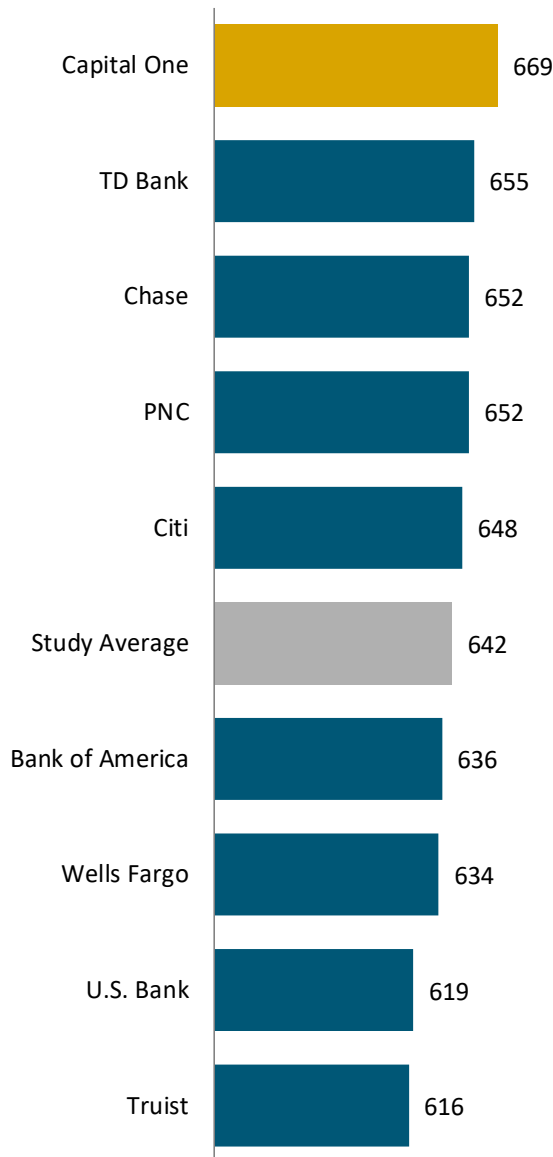
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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.

# J.D. Power 2023 U.S. Online Banking Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### National



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

*The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$70-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$70 billion in deposits is not rank eligible.*

*Source: J.D. Power 2023 U.S. Online Banking Satisfaction Study<sup>SM</sup>*

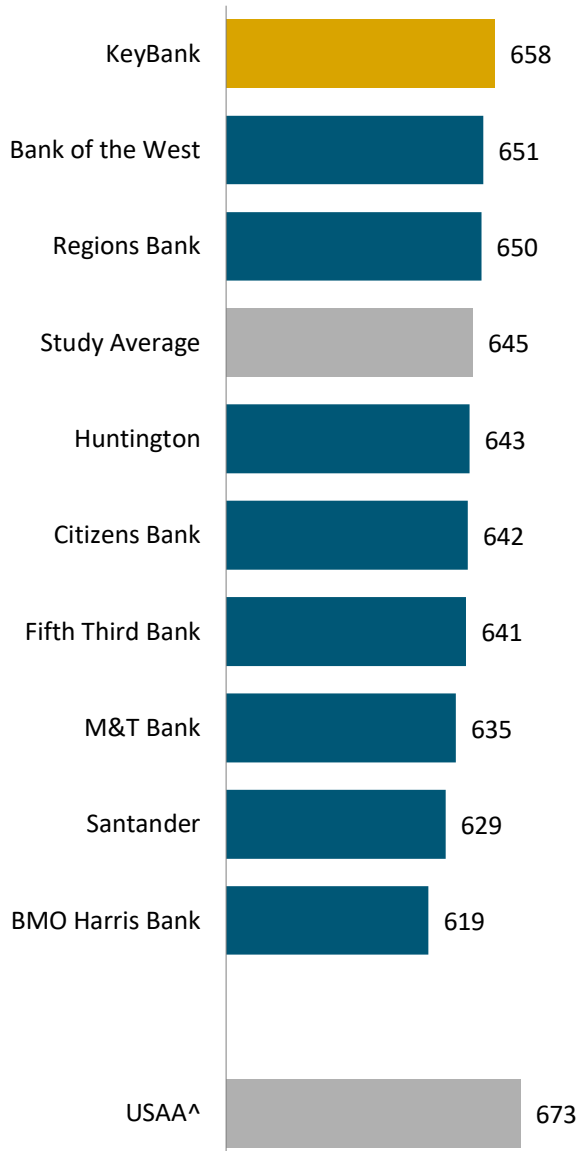
*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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.*

# J.D. Power 2023 U.S. Online Banking Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Regional



*Note: The National segment includes banks with more than \$200 billion in deposits. The Regional segment includes banks with \$70-\$200 billion in deposits. Any bank with less than \$70 billion in deposits is not rank eligible.*

*^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.*

*Source: J.D. Power 2023 U.S. Online Banking Satisfaction Study<sup>SM</sup>*

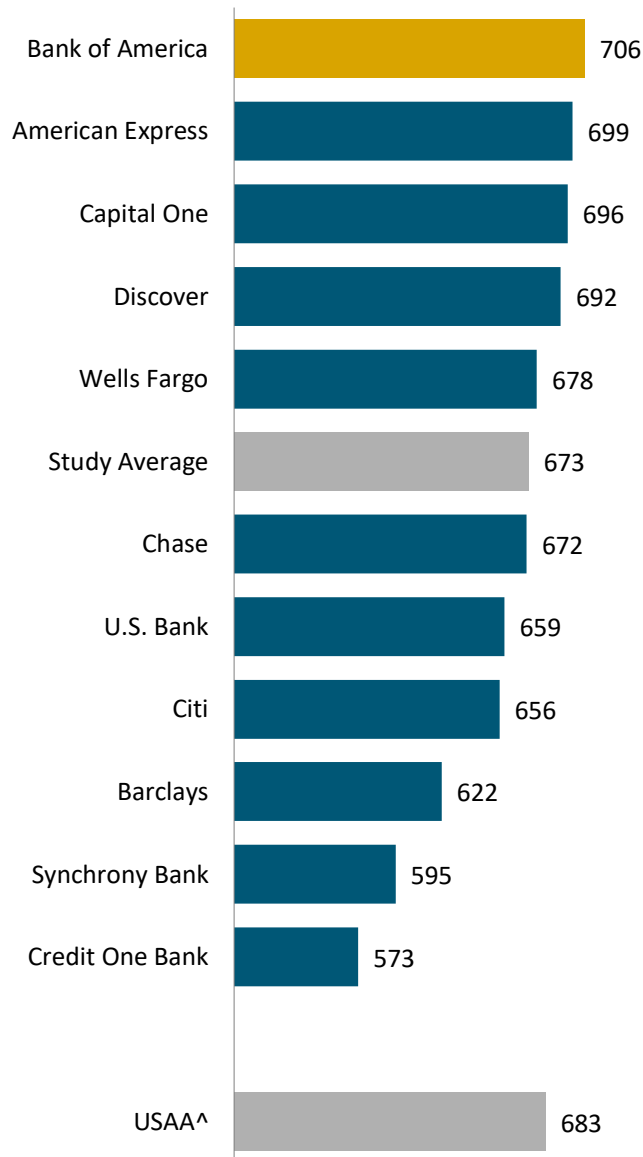
*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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.*



# J.D. Power 2023 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: Each brand must have at least four million active accounts to be included in the study.

<sup>^</sup>Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

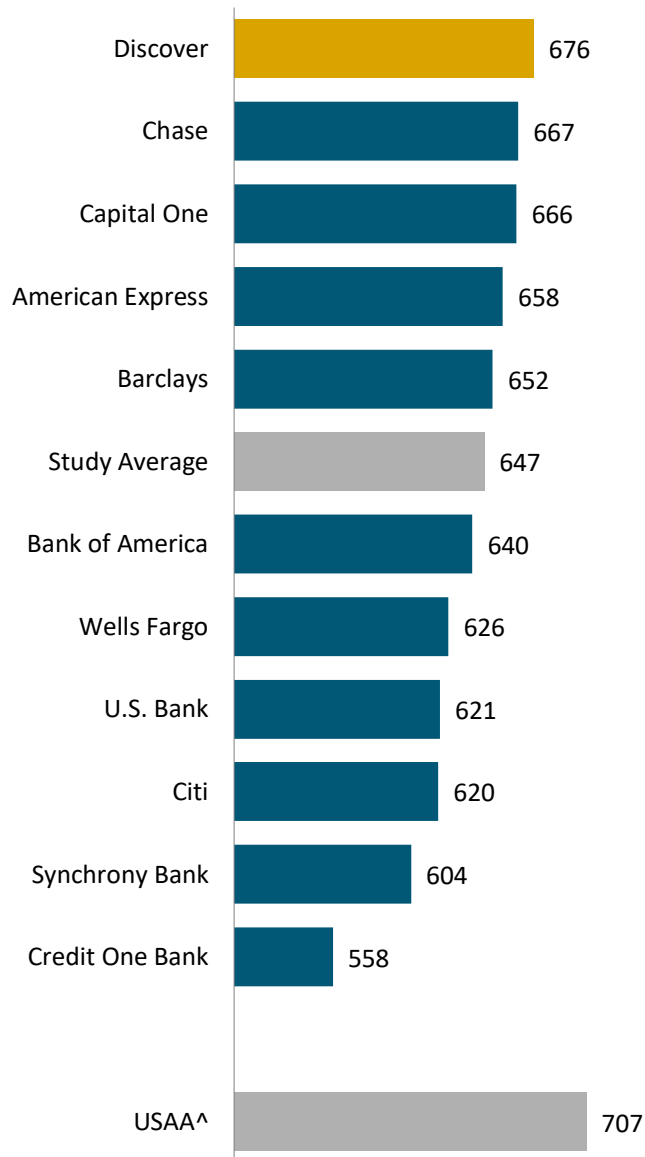
Source: J.D. Power 2023 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction Study<sup>SM</sup>

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.

# J.D. Power 2023 U.S. Online Credit Card Satisfaction Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: Each brand must have at least four million active accounts to be included in the study.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2023 U.S. Online Credit Card 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.