

報道関係者各位・サービス産業ご担当各位  
(送信枚数:計4枚)

2014年9月24日

## 2014年度 オリコン顧客満足度ランキング『クレジットカード』新規発表

### 総合1位【楽天カード】

【楽天カード】強さの理由は、  
「コストパフォーマンス」、「ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ」

総合2位【イオンカード】、総合3位【エポスカード】 流通系カードが1位～6位独占

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を2006年より発表しており、今月、「子ども英会話」、「携帯キャリア」、「携帯メーカー」、「クレジットカード」の各ランキングを新規発表致しましたのでお知らせ致します。本リリースでは「クレジットカード」(<http://life.oricon.co.jp/rank-credit-card/>)についての詳細をお届けします。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

### <「クレジットカードランキング」に関する分析と傾向>

#### ■ 【楽天カード】、「コストパフォーマンス」や

「ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ」など、全10項目中7項目で1位

## 2014年度 オリコン顧客満足度ランキング クレジットカード<総合>

総合順位	クレジットカード名	2014年満足度(点)
1	楽天カード	76.49点
2	イオンカード	73.23点
3	エポスカード	72.08点
4	セブンカード/アイワイカード	70.72点
5	セゾンカード	69.62点
6	ポケットカード	69.52点
7	ライフカード	68.26点
8	ビューカード	68.22点
9	ジャックスカード	66.53点
10	DCMX	66.10点



楽天プレミアムカード



楽天カード

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーションU 星 誠一  
TEL: 03-5785-5628 FAX: 03-3470-0626 e-mail: ml-cs@oricon.jp

クレジットカードの発行会社を対象にした『クレジットカードランキング<総合>』(※前ページ参照)総合1位は、満足度76.49点の【楽天カード】。『項目別ランキング』(※下記参照)では、全10項目中7項目で1位。特に「コストパフォーマンス」、「ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ」は80点以上の高満足度で、「ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ」は2位に6.5点も離すなど突出した満足度となっている。

総合2位は【イオンカード】で満足度73.23点。7項目でベスト5入りをし、特に、ユーザーが『クレジットカード契約時に重視した項目』(※次ページ参照)の、高重視度項目である「申し込みの利便性」、「サービス内容のわかりやすさ・情報量の豊富さ」、「コストパフォーマンス」、「会社の信頼性・知名度」でそれぞれ2位を獲得するなど、ユーザーニーズをつかんでいる。総合3位は丸井グループが発行している【エポスカード】で満足度72.08点。「優遇サービスの充実度」の1位をはじめ、6項目でベスト5入りを果たした。

その他、『クレジットカードランキング<総合>』(※前ページ参照)では、1位【楽天カード】から6位【ポケットカード】まで流通系のカード発行会社が占めており、年会費無料(「コストパフォーマンス」)や、店頭で申し込める利便性(「申し込みの利便性」)などが評価されたようだ。

### 【項目別ランキング】

順位/ 項目	申し込みの利便性	サービス内容のわかりやすさ・情報量の豊富さ	返済方法の充実度	利用可能店舗の豊富さ	コストパフォーマンス
1	楽天カード 74.80点	楽天カード 75.71点	楽天カード 72.23点	楽天カード 75.24点	楽天カード 82.69点
2	イオンカード 73.78点	イオンカード 74.70点	セブンカード/アイ ワイカード 72.17点	三井住友VISAカード 74.97点	イオンカード 80.63点
3	セブンカード/アイ ワイカード 72.70点	エポスカード 73.67点	イオンカード 71.64点	ポケットカード 74.85点	エポスカード 78.52点
4	エポスカード 71.63点	セブンカード/アイ ワイカード 70.20点	エポスカード 71.33点	イオンカード 74.00点	ポケットカード 78.48点
5	ポケットカード 69.82点	セゾンカード 70.06点	ポケットカード 68.97点	セブンカード/アイ ワイカード 72.30点	セゾンカード 76.34点

順位/ 項目	ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ	交換物の充実度	優遇サービスの充実度	ステータス	会社の信頼性・知名度
1	楽天カード 80.15点	楽天カード 73.13点	エポスカード 66.96点	アメリカン・エクスプレ スカード 69.02点	三井住友VISAカード 76.02点
2	セブンカード/アイ ワイカード 73.65点	セブンカード/アイ ワイカード 68.82点	JALカード 66.35点	JALカード 63.97点	イオンカード 74.66点
3	ジャックスカード 70.70点	JALカード 65.77点	楽天カード 66.16点	三井住友VISAカード 62.05点	アメリカン・エクスプレ スカード 74.62点
4	JALカード 70.16点	ビューカード 65.03点	セブンカード/アイ ワイカード 65.72点	JCBカード 59.46点	セブンカード/アイ ワイカード 74.34点
5	ビューカード 68.64点	ライフカード 64.82点	イオンカード 65.53点	エポスカード 58.74点	JALカード 74.23点

## ■クレジットカード重視項目、「ステータス」より“実用性”



### 【クレジットカード契約時に重視した項目】（※複数回答）（%）

項目	20代	30代	40代	50代	60代
申し込みの利便性	55.7%	44.4%	42.4%	44.2%	49.6%
サービス内容のわかりやすさ・情報量の豊富さ	64.4%	53.2%	49.3%	55.7%	57.6%
返済方法の充実度	10.1%	5.5%	6.9%	8.2%	8.4%
利用可能店舗の豊富さ	15.2%	13.1%	15.7%	19.4%	20.6%
コストパフォーマンス	45.5%	50.1%	50.9%	51.8%	49.0%
ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ	66.5%	71.8%	66.1%	68.5%	58.2%
交換物の充実度	8.0%	8.2%	9.4%	8.2%	7.8%
優遇サービスの充実度	10.2%	12.1%	14.2%	16.9%	15.0%
ステータス	5.0%	3.4%	4.3%	6.9%	3.6%
会社の信頼性・知名度	24.1%	22.2%	22.8%	27.5%	32.1%

世代別に見た『クレジットカード契約時に重視した項目（複数回答）』では、各世代とも、「ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ」をはじめ、「申し込みの利便性」、「サービス内容のわかりやすさ・情報量の豊富さ」、「コストパフォーマンス」といった、実用性に長ける項目を重視しているのがわかる。一方で、「ステータス」、「交換物の充実度」、「優遇サービスの充実度」などの、クレジットカードを持つことで得られるこれら有形無形の品位や特別なサービスの項目は低重視。

- ・「ネットショッピングでお得なキャンペーンをするときにまとめ買います。ステータスより実利があるほうが満足しますね」（40代／男性／楽天カード）
- ・「ネットショッピングでの利用が主なもの。年会費が無料なので不満はない」（30代／男性／楽天カード）
- ・「月に2回以上5%オフでイオンで買い物ができる利便性が第一。ステータスよりも使い勝手を優先」（40代／男性／イオンカード）

といったコメントに代表されるように、年会費無料や買い物金額の数%オフなどの特典が充実しているカードも少なくなく、「コストパフォーマンス」や「ポイントやマイルの貯まりやすさ・交換のしやすさ」といった実用性の高い項目が重視される結果となった。

一般社団法人日本クレジット協会によると、クレジットカードの発行枚数が1億枚を超えたのは1986年（昭和61年）度。2013年（平成25年）3月末では3億2,352万枚で（社数345社）、成人人口比では1人当たり3.1枚所有していることになるという。このように、クレジットカードがより一般化し一人で複数枚所有するケースや、ネットショッピングも含め利用可能店舗と利用機会が増えたことも、実用性の高い項目が重視された要因であると思われる。

#### 【調査概要】

◆調査期間：2014/06/18～2014/07/03 ◆回答者数：5,000 サンプル ◆調査対象者 性別：男女、年齢：20歳以上、地域：全国、条件：現在クレジットカードを保有しており、メインのカードを1ヶ月に1回以上利用している人

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
TEL：03-5785-5628 FAX：03-3470-0626 e-mail：ml-cs@oricon.jp

【オリコン顧客満足度ランキング一覧】  
 ( <http://life.oricon.co.jp/> )



■ 9月発表：新規・発表ランキング

子ども英会話、携帯キャリア、携帯メーカー、クレジットカード

■ 10月発表予定：更新・発表ランキング

来店型保険ショップ、車買取会社

	ランキング名
保険関連ランキング (6)	・自動車保険 ・医療保険 ・バイク保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (4)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・プロバイダ ・モバイルデータ通信
生活関連ランキング (8)	・引越し会社 ・トランクルーム ・リフォーム会社 ・ウォーターサーバー ・オンラインゲーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・車買取会社
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (12)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・高校受験 塾 首都圏 ・高校受験 塾 近畿 ・高校受験 個別指導塾 首都圏 ・高校受験 個別指導塾 近畿 ・中学受験 塾 首都圏 ・中学受験 塾 近畿 ・中学受験 個別指導塾
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス

【2014年9月現在：8部門44ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランキン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
 TEL：03-5785-5628 FAX：03-3470-0626 e-mail：ml-cs@oricon.jp