

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

顧客満足度指数
「銀行業界」3年連続1位のお知らせ

住信 SBI ネット銀行株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：川島克哉、以下「当社」という)は、サービス産業生産性協議会(代表幹事：牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長)が平成24年2月7日(火)に発表した「2011年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第3回調査結果発表」の「銀行業界」において3年連続1位の評価をいただきました。

個別の指標*においても全て1位を獲得しており、特に、「知覚価値(価格への納得感)」については昨年度に比べ4.1点伸びるなど、大幅に向上しております。

*個別の指標

- 「顧客期待」・・・利用前の期待・予想
- 「知覚品質」・・・利用した際の品質評価
- 「知覚価値」・・・価格への納得感
- 「顧客満足」・・・顧客満足
- 「クチコミ」・・・他社への推奨
- 「ロイヤルティ」・・・継続的な利用意向

また、オリコンDD株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：米谷昭良)が昨年6月1日(水)に発表した「2011年度版 オリコン顧客満足度(CS)ランキング ネット銀行部門」の「ネット銀行総合」でも2年連続1位の評価をいただくなど、幅広いお客さまに高い評価をいただいております。

当社は、平成19年9月24日の営業開始以来、好金利の預金商品ならびにATM手数料無料や月3回までの振込手数料無料(*1)などの各種サービスのご提供をはじめとして、株式会社SBI証券との連携サービスである「SBIハイブリッド預金(*2)」や、リアルタイムレートでお取引可能な外貨預金などの特色ある商品ラインアップ、書類を郵送いただくことなくインターネット上で銀行口座開設申込みが完了するオンライン口座開設など、24時間365日ご利用可能なインターネット・フルバンキングならではの利便性を追求してまいりました。

今後も、お客さまに常に使っていただける「あなたのレギュラーバンク」を目指して、更なる利便性の向上と社会の発展に寄与する新しい価値の創造につとめてまいります。

*1 個人のお客さまのATM出金手数料は、セブン銀行のATMをご利用の場合は無料。ゆうちょ銀行、イーネット、ローソンATMのATMをご利用の場合は、合計で毎月5回まで無料、6回目からは1回105円(税込)。個人のお客さまの振込手数料は、毎月3回まで無料(ただし、楽天銀行への振込を除きます)、4回目からは1回150円(税込)。

*2 「SBIハイブリッド預金」は住信SBIネット銀行とSBI証券双方に口座をお持ちの方のみご利用いただけます(別途お申込みの手続きが必要です)。

■JCSI(日本版顧客満足度指数)調査について

サービス産業生産性協議会(代表幹事：牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長)が、日本の主なサービス業約30業界・300社以上を対象に、業界横断での比較・分析が可能な「JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)」を開発し、2009年度から発表を行っています。

以上

本プレスリリースに関するお問合わせ先：住信SBIネット銀行 企画部 03-6229-1247