

平成25年1月11日

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」4年連続1位のお知らせ**

住信 SBI ネット銀行株式会社は、サービス産業生産性協議会が平成 25 年 1 月 11 日（金）に発表した「2012 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査結果発表」の「銀行業界」において 4 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、「銀行業界」において全指標 4 年連続 1 位を獲得しております。

***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

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：秋草直之・富士通株式会社相談役）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