

平成25年10月31日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**JCSI（日本版顧客満足度指数）
「銀行業種」5年連続顧客満足度第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が平成 25 年 10 月 30 日（水）に発表した「2013 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 3 回調査結果発表」の「銀行業種」において 5 年連続 1 位の評価をいただきました。

全 6 項目のうち、顧客満足を含めた 5 項目において 1 位を獲得するなど、多項目において高い評価をいただいております。

■当社が業種 1 位となった項目

| | |
|--------|-------------|
| 顧客期待 | 企業・ブランドへの期待 |
| 知覚品質 | 全体的な品質評価 |
| 知覚価値 | コスト・パフォーマンス |
| 顧客満足 | 顧客満足 |
| ロイヤルティ | 将来への再利用意向 |

当社は、インターネット専門銀行ならではの低コスト運営により、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（※）など、優位性のある商品・サービスを提供し続けております。

また、多様化するお客さまのニーズに対応すべく web サイト・スマホアプリ・カスタマーセンターなど取引チャネルの充実、口座振替など各種決済サービスや住宅ローンなどの各種ローン商品の拡充に努めております。

これらの取り組みの結果、顧客満足度 5 年連続第 1 位に繋がったものと考えております。

特に、当社を生活口座としてご利用されているお客さまが増えていることなどから、ロイヤルティ（将来への再利用意向）の項目が、前年と比較して大幅に向上いたしました。

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。

※ 個人のお客さまの ATM 出金手数料は、セブン銀行、ビューアルッテの 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）。また、ビューアルッテではお預入れの取扱いはありません。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）。

■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 33 業種・400 社以上を対象に、業種横断での比較・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