

2018年8月8日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2018
銀行部門第 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：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：塚本良江、以下「NTT コム オンライン」という）が 2018 年 8 月 8 日（水）に発表した「NPS®ベンチマーク調査 2018 銀行部門」において第 1 位の評価をいただきました。



また、「顧客本位の業務運営」（フィデューシャリー・デューティー）の対象となる資産運用等の取引のある利用者に限定した NPS®ベンチマーク調査においても第 1 位の評価をいただきました。

当社は、2007 年 9 月の営業開始以来、インターネット専門銀行ならではの「どこよりも使いやすく、魅力ある商品・サービスを 24 時間・365 日提供するインターネットフルバンキング」の実現に努めてまいりました。最近では、FinTech や AI、ビッグデータ、API 連携等の分野で邦銀初（※）の取り組みを実現するなど先端技術を銀行サービスに積極的に取り入れております。

※API サービスを活用した振込連携機能の提供は邦銀初（平成 29 年 3 月 15 日時点 当社調べ）

これらの取り組みの結果が、第 1 位に繋がったものと考えております。

■NPS®について

NPS®（Net Promoter Score®）とは、「友人や同僚に薦めたいか？」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを図る指標です。欧米では公開企業の 3 分の 1 が NPS®を使用しているといわれ、日本においても NPS®を活用する企業が増えてきています。

NPS®および Net Promoter Score®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

■NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査について

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/>

■銀行業界を対象にした NPS®ベンチマーク調査 2018 結果

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/bank/>

住信 SBI ネット銀行は、お客さまに常にご利用いただける「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。

以上