

2018年8月8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（特別調査）業種」  
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、サービス産業生産性協議会が 2018 年 8 月 8 日（水）に発表した「2018 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 2 回調査結果発表」の「銀行（特別調査）業種」において第 1 位の評価をいただきました。

また、顧客満足を含めた 5 項目において第 1 位の評価をいただきました。

- 当社が業種第 1 位となった項目
- 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：利用後の満足度
- 推奨意向：他者への推奨意向
- ロイヤルティ：将来への再利用意向

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。

■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：茂木友三郎・キックマン株式会社取締役名誉会長）が、日本の主なサービス産業 30 業種超、約 400 の企業・ブランドを対象に、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。

■JCSI（日本版顧客満足度指数）調査について  
顧客・受益者の利益にかなう業務運営が課題となっている銀行で【借入・貯蓄・投資】をテーマとして特別調査を行いました。

■2018 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 2 回調査結果発表

[http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=1280](http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1280)

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