

2019年7月31日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**個人資産運用における顧客満足度調査で第1位のお知らせ**  
～J.D. パワー「2019年 個人資産運用顧客満足度調査 新形態銀行部門」において～

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、株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本 浩二、以下「J.D. パワー」という）が2019年7月31日に発表した「2019年 個人資産運用顧客満足度調査」の「新形態銀行部門」において第1位の評価をいただきました。



J.D. パワーが2012年から実施している本調査は、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどで資産運用を行っている一般のお客さまを対象に、直近1年間のサービス利用経験・満足度・ロイヤルティなどを調べるもので、今回の調査は、2019年5月にインターネットを通じて実施され、2,087名から回答を得ました。

顧客満足度の測定にあたっては、「商品・サービス」「口座情報」「手数料・金利」「顧客対応（担当者・オンライン・コールセンター）」「店舗施設」「問題解決」の6つのファクター（要素）が設定されており、住信 SBI ネット銀行は各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに算出された総合満足度で第1位と評価されたものです。

■ J.D. パワー「2019年 個人資産運用顧客満足度調査」について

サービスや製品の品質・顧客満足度に関する調査やコンサルティングを行う国際的な専門機関である J.D. パワーが個人で投資サービスを利用している顧客を対象に、利用金融機関に対する満足度や各種活動実態を調べたもの。

<https://japan.jdpower.com/ja/resource/japan-investor-satisfaction-study-ja>

■ J.D. パワー2019年個人資産運用顧客満足度調査結果

<http://jdpower-japan.com/ranking/date/2019/#finance>

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで、金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

以上