

平成26年8月21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」  
6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：円山 法昭、以下「当社」という）は、サービス産業生産性協議会が平成 26 年 8 月 20 日（水）に発表した「2014 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 2 回調査結果発表」の「銀行業種」において 6 年連続第 1 位の評価をいただきました。また、顧客満足を含めた全 6 項目全てにおいて最高評価をいただきました。

**■当社が業種第 1 位となった項目**

顧客満足	: 利用後の満足度
顧客期待	: 企業・ブランドへの期待感
知覚品質	: 全体的な品質評価
知覚価値	: 価格への納得感、コスト・パフォーマンス
推奨意向	: 知人・友人への推奨
ロイヤルティ	: 将来への再利用意向

当社は、インターネット専業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・スマホアプリの充実、口座振替など各種決済サービスや、住宅ローンをはじめとする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 6 年連続第 1 位に繋がったものと考えております。

今後もインターネットの利便性を最大限に活用しお客さまのご期待やニーズにお応えできるよう、魅力ある金融サービスの提供に努めてまいります。

※ 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 108 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、4 回目からは 1 回 154 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 30 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

\*\*\*\*\*

本プレスリリースに関するお問い合わせ先： 住信 SBI ネット銀行 企画部 03-6229-1247