

平成26年9月26日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

投資サービスに関する顧客満足度調査で3年連続第1位を受賞

～J.D. パワー「2014年日本投資サービス顧客満足度調査 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「当社」という）は、株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックが発表した「2014年日本投資サービス顧客満足度調査」の「新形態銀行部門」において3年連続第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個人投資家を対象に、直近一年間のサービス利用経験に対する満足度を調べるもので、今回の調査は2014年5月にインターネットを通じて実施され、18,448人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」「問題解決」「顧客対応（担当者・オンライン・コールセンター）」の5つのファクター（要素）が設定されており、当社は総合満足度第1位の評価を得ました。

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、投資サービスにおける手数料を低水準で提供する他、高水準金利の実現、手数料無料キャンペーン等の実施等を行っております。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に力を注いでおります。

これらの取り組みの結果、「2014年日本投資サービス顧客満足度調査」の「新形態銀行部門」3年連続第1位に繋がったものと考えております。

これからも住信SBIネット銀行は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。

■「2014年日本投資サービス顧客満足度調査 新形態銀行部門」第1位の受賞トロフィー



■J.D. パワー 投資サービス満足度調査について

J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）とは、CS（顧客満足度）に関する調査やコンサルティングの国際的な専門機関です。投資サービスの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」「問題解決」「顧客対応」の5つのファクター（要素）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出しています。

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