

2018年5月15日

各 位

会社名 モーニングスター株式会社
 (コード番号 4765)
 (上場取引所 東京証券取引所 JASDAQ)
 代表者 代表取締役社長 朝倉 智也
 開示責任者 取締役管理部長 小川 和久

「Gomez 地方銀行サイトランキング 2018」の発表について ～千葉銀行が総合第1位を獲得！～

中立的な第三者としての立場からEコマースや各種ウェブサイトの客観的な評価・比較を行うモーニングスター株式会社(以下、当社)は、「Gomez 地方銀行サイトランキング 2018」を Gomez のウェブサイト(<http://www.gomez.co.jp/>)で発表しました。

地方でのインターネット利用が広がり、顧客とのコミュニケーションチャネルとして地域金融機関のウェブサイトが持つ重要性は日々増大しています。各種金融商品やサービス、店舗やATMの案内などが掲載されたウェブサイトは、インターネットバンキングを利用しない窓口利用中心の顧客層にとっても、重要な情報収集媒体としての役割を持ちます。

当社は、地域金融の中核を担う地方銀行・第二地方銀行のウェブサイト、とりわけ顧客とのコミュニケーションの起点となるプロモーションサイト(ログイン前の一般ユーザー向けサイト)のユーザビリティやコンテンツを評価したランキング調査を毎年実施しており、今回で7回目の発表となります。当ランキングでは、「機能性・使いやすさ」と「商品・サービス情報の充実度」の2つの視点から構成される178の調査項目により当社のアナリストが評価を行い、総合的に優れた地方銀行サイトのランキングを決定します。

「Gomez 地方銀行サイトランキング 2018」総合得点上位20サイトは、以下のようになりました。

順位	得点	銀行名	前回※
1位	8.59	千葉銀行	2位
2位	8.51	横浜銀行	1位
3位	8.42	北洋銀行	3位
4位	7.79	第四銀行	6位
5位	7.76	伊予銀行	7位
6位	7.70	広島銀行	8位
7位	7.69	京葉銀行	5位
7位	7.68	群馬銀行	9位
9位	7.58	北陸銀行	4位
10位	7.46	関西アーバン銀行	38位

順位	得点	銀行名	前回※
11位	7.45	山梨中央銀行	—
12位	7.38	常陽銀行	10位
13位	7.33	大分銀行	—
14位	7.18	千葉興業銀行	11位
15位	7.14	山形銀行	13位
16位	7.13	近畿大阪銀行	16位
17位	7.10	百五銀行	17位
17位	7.09	東京スター銀行	18位
19位	7.08	十六銀行	19位
20位	7.07	肥後銀行	12位

※前回は2016年12月22日発表

【カテゴリ別ランキング】

■機能性・使いやすさ

順位	得点	銀行名
1位	8.46	北洋銀行
2位	8.44	横浜銀行
3位	8.27	千葉銀行
4位	8.16	関西アーバン銀行
5位	8.05	広島銀行

■商品・サービス情報の充実度

順位	得点	銀行名
1位	8.91	千葉銀行
2位	8.59	横浜銀行
3位	8.37	北洋銀行
4位	8.37	八十二銀行
5位	8.08	北陸銀行

【上位サイトの特徴】

「Gomez 地方銀行サイトランキング 2018」の総合1位は、「千葉銀行」となりました。総合スコアは8.59点を獲得し、カテゴリ別では、「機能性・使いやすさ」で3位、「商品・サービス情報の充実度」で1位となりました。

全体リニューアルでレスポンス WEB デザインに対応しており、商品詳細ページなどサイト全体がスマートフォン対応され、利便性が大幅に向上されました。デバイスごとの情報量格差が無くなり、ユーザーにとって商品・サービス内容が詳しく確認できることは昨今のデバイス利用端末状況を見るとユーザーへの利用効果が高く、利益に直結しやすい対策と言えます。その他細かな部分では、投資信託関連ページにマーケット情報が常設されていることや基準価額一覧画面にサムネイルチャート表示するなど利用者が参考にしやすい情報を掲載し、商品購入を促す工夫が随所に施されている良いウェブサイトです。

総合第2位は「横浜銀行」となりました。カテゴリ別では、「機能性・使いやすさ」で2位、「商品・サービス情報の充実度」で2位となりました。大幅なリニューアルは行っていないものの、以前よりユーザーが知りたい情報に到達しやすい工夫がサイト全体に多く設置されています。特に各商品ページで特徴・サマリーを掲載し、詳細ページへ誘導する構成は、ユーザーがその商品を理解する上で理想的な構造と言えます。また、サイト内検索では、検索キーワードを入力すると候補ワードが表示される（オートサジェスト機能）やサイト内検索結果で検索対象ページのサムネイル画像を表示するなど利用者が目的のページを探しやすくなる機能が整備されています。その他、よくあるご質問でフリーワード検索ができる機能を設置し、どのページを見たらいいかわからないユーザーに対してきめ細やかな配慮がされているなど利便性が高いウェブサイトです。

総合第3位は「北洋銀行」となりました。カテゴリ別では、「機能性・使いやすさ」で1位、「商品・サービス情報の充実度」で3位となりました。ページ全体で、コンテンツエリアに設置されている商品ページへの動線は、アイコン+テキストかつ大きなエリアで表現しており、操作性や視認性からマルチデバイス対応として使いやすいデザインとなっています。また、はじめてのお客さま向けのページが充実しています。自行車サービスの特徴・メリットをコンパクトにまとめて紹介することや便利な活用方法で、ユーザーが利用シーンをイメージできる内容が掲載されており、これから利用するユーザーに安心感を与えるウェブサイトとなっています。

【全体的な傾向】

地方銀行の利用者視点にたったサイト改善の動きは活発です。今回調査をした地方銀行105行のうち30行の地方銀行がサイトリニューアルを行っていました。リニューアルされたウェブサイトのほとんどが今までよりも画面サイズを広くとっており、今まで以上に情報が見やすく使いやすいサイト構造に改善されています。

フィデューシャリー・デューティー※1を意識した動きとして、すべてのデバイスに対応可能なレスポンシブWEBデザインで構築されているサイトが、全体の約30%になり、様々なデバイスにおいても金融商品の説明が確認できる環境が進んできています。また、今まで店頭など対面で行われていた業務をロボアドバイザーなど顧客状況に応じたシミュレーションツールの実装し、オンライン上でユーザーをサポートしながら、安心や理解を与え商品購入を行ってもらう動きが活発化しております。

その他、客観的な顧客満足度調査やNPS（ネットプロモータースコア）※2の公表を行い、既存顧客に対して銀行自体やその銀行の商品・サービスといったブランドに対する顧客の信頼度・愛着度を高めることが重要となります。より一層お客さま本位の業務運営の徹底や利用者の多様なニーズにこたえる積極的な姿勢が必要です。

※1：2014年9月に公表された金融庁の「平成26事務年度金融モニタリング基本方針（監督・検査基本方針）」のこと。「資産運用の高度化」の中で、「商品開発、販売、運用、資産管理それぞれに携わる金融機関がその役割・責任（フィデューシャリー・デューティー）を実際に果たすことが求められる」とした新しい概念

※2：「企業やブランドに対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化する指標。

NPSはBain & Company, Inc.、Fred Reichheld、Satmetrix Systems, Inc.の登録商標です。

【調査概要】

調査期間	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2017年12月1日～2018年4月1日 ◆ ランキング結果は4月1日までの各社サイトに基づいています。
調査対象	◆ 地域金融の中核を担う地方銀行と第二地銀（協会会員行）を対象とします。
調査範囲	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ログイン前の一般ユーザー向けプロモーションサイトを評価対象とします。 ◆ ログイン後のインターネットバンキングサービスは評価対象外となっています。

【評価方法】

本調査では、「機能性・使いやすさ」「商品・サービス情報の充実度」の2つの切り口から設定された178の調査項目に基づいて当社のアナリストが調査を行います。主な評価内容は以下のとおりです。

カテゴリ名称	評価内容
機能性・使いやすさ	ウェブサイトの使いやすさを評価するカテゴリです。(1)メニューとナビゲーション、(2)コンテンツの使いやすさ、(3)デザインとアクセシビリティ、(4)安定性と信頼感、(5)情報検索とユーティリティ機能などが評価のポイントとなります。
商品・サービス情報の充実度	ウェブサイトの情報量を評価するカテゴリです。(1)インターネットサービス情報、(2)貯蓄性商品に関する情報、(3)投資性商品に関する情報、(4)ローン商品に関する情報、(5)会社・店舗・ATM情報などが評価のポイントとなります。

【本件に関するお問い合わせ】

モーニングスター株式会社 Gómez・コンサルティング事業部 森澤
 電話：03-6229-0680 FAX：03-3589-7963 Eメール：gomez-info@morningstar.co.jp