

2019年7月29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」「銀行（特別調査）業種」  
の両調査において第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2019年7月29日に発表した「2019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」「銀行（特別調査）業種」の両調査において第1位の評価をいただきました。



また、「銀行業種」では顧客満足を含めた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

■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・キッコー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。

<https://consul.jpc-net.jp/jcsi/>

■JCSI（日本版顧客満足度指数）「銀行（特別調査）業種」について

銀行業種の特別調査は、主に借入・貯蓄・投資に関するサービスの利用者を対象としています。

■2019年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果発表

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001570.html>

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