

2019年8月21日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019 銀行部門
第1位（3年連続）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、NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：塚本良江、以下「NTT コム オンライン」という）が 2019 年 8 月 21 日に発表した「NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019 銀行部門」において第 1 位の評価（3年連続）をいただきました。

本調査では、「他の金融機関との連携のよさ」、「手続きの簡単さ」の 2 項目において第 1 位の評価をいただきました。

また、「顧客本位の業務運営」（フィデューシャリー・デューティー）の対象となる資産運用等の取引のある利用者限定した NPS®ベンチマーク調査においても第 1 位の評価（3年連続）をいただきました。

**■NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査について**

NTT コム オンラインが NPS®をより活用促進するために、日本市場で基準となる指標の提供を目的として 2016 年から実施するリサーチによる非公開型インターネットアンケート調査です。銀行部門の調査は 2017 年から開始され、本年で 3 年目となります。

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/>

■NPS®について

NPS®（ネット・プロモーター・スコア）とは、「友人や同僚に薦めたいか？」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを図る指標です。欧米では公開企業の 3 分の 1 が NPS®を使用しているといわれ、日本でも顧客満足度に並ぶ新たな指標として注目を浴びています。

Net Promoter®および NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

■NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019 結果

<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/bank/>

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ものに変えていくことを目指してまいります。

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 広報担当 03-6229-1247