

2020年9月16日

住信SBIネット銀行株式会社

**2020年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）「銀行業種」「特別調査（銀行）」  
両調査第1位のお知らせ**  
～銀行業種は2年連続通算8回目、特別調査は4年連続4回目の評価～

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（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2020年9月16日に発表した「2020年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第1回調査結果発表」の「銀行業種」「特別調査（銀行（借入・貯蓄・投資）」の両調査において第1位の評価をいただきました。「銀行業種」は2年連続通算8回目、「特別調査（銀行（借入・貯蓄・投資）」は4年連続4回目の第1位評価となります。



また、「銀行業種」では顧客満足を含めた4指標（☆）、「特別調査（銀行（借入・貯蓄・投資）」では全6指標（★）において第1位の評価をいただきました。

■当社が両調査で第1位となった指標（☆：銀行業種での評価、★：特別調査での評価）

- 顧客期待 : 企業ブランドへの期待（★）
- 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 : クチコミ（★）
- 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が、日本の主なサービス産業30業種前後、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。

■2020年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第1回調査結果発表

[https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=1555](https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1555)

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

---

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