

2025年7月9日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**住信 SBI ネット銀行、NTT コムオンライン NPS®（顧客推奨度）
ベンチマーク調査 2025 銀行部門 第1位 獲得のお知らせ**

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（CEO）：円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」）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：稲葉 秀司、以下「NTT コムオンライン」という）が 2025 年 7 月 9 日（水）に発表した「NTT コムオンライン NPS®ベンチマーク調査 2025 銀行部門」において、NPS® 第 1 位の評価をいただきました。今回で通算 6 回目の第 1 位の獲得となります。

今回の調査にて、住信 SBI ネット銀行は「公式アプリの使いやすさ・分かりやすさ」、「ネットバンキングの使いやすさ・分かりやすさ」といった項目にて高い評価をいただきました。今回の結果は、お客さまの利便性を徹底的に追求したサービスおよび UI/UX への取り組みをご評価いただけたものと考えております。

｜【NPS®（顧客推奨度）ベンチマーク調査】銀行おすすめランキング

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

｜ 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 NPS®ベンチマーク調査は、NPS®の指標を共同開発した米国サトメトリックス・システムズ（現 NICE Systems, Inc）の調査手法に基づき実施しています。人口構成に沿ったモニター抽出を行い、信頼性の高いデータを各業界の NPS®のベンチマーク（基準）として発表するとともに、業界リーダーとなるランキング 1 位企業の表彰もおこなっています。

<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、日本においても NPS®を活用する企業が増えてきています。

Net Promoter®および NPS®は、ペイン・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（現 NICE Systems, Inc）の登録商標です。

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