

## 全国 15 万人が自分の利用する金融機関を評価した 金融機関顧客評価調査「金融 METER」調査データの提供開始

2018 年 2 月 7 日  
株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:三宅 誠一)は 7 日、全国 15 万人が自分の利用する金融機関を評価した調査データ『金融 METER』の提供を開始しました。このデータは全国の一般個人を対象に昨年 12 月に実施したインターネット調査で得られたものです。調査では都市銀行をはじめ、全国の地方銀行、信託銀行、証券会社、生命保険会社、損害保険会社など計 200 社超の金融機関について、それぞれの利用者による評価を測定しました。

### 多角的な評価項目を金融機関ごとに測定

CS(顧客満足度)だけでなく、近年ロイヤルティ指標として注目されている CES(顧客負荷スコア)、NPS®(推奨意向)など多角的な評価項目を用意しました。NPS の評価理由や、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)」に関する各金融機関の取り組みについても、自由記述で聴取しました。

※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・システムズの登録商標です。

### 回答者の金融行動や金融意識も把握可能

性別・年代・保有金融商品・金融資産はもちろん、金融機関との接点、金融機関ごとの保有資産の配分、貯蓄・投資スタイル、リスク許容度、金融リテラシーなどの項目についても測定しており、回答者の特徴把握やターゲット別の分析が可能です。

### 調査結果のご紹介

業態別に CS(顧客満足度)と CES(顧客負荷スコア)、NPS(推奨意向)の平均値を算出したところ、下図のような結果となりました。いずれの項目も最も評価が高いのはネット・流通系銀行で、CS は満足合計が 61.6%、CES は「負担感はない」合計が 69.0%、NPS は-46.0 でした。

業態	CS (顧客満足度)	CES (顧客負荷スコア)	NPS (推奨意向)
都市銀行	45.3%	56.0%	-67.1
信託銀行	47.4%	57.7%	-57.4
地方銀行	47.4%	58.8%	-63.5
ネット・流通系銀行	61.6%	69.0%	-46.0
証券会社	46.9%	59.3%	-60.1
生命保険	49.2%	57.2%	-61.1
損害保険	49.1%	56.6%	-60.2

CES(顧客満足度)・・・利用金融機関に対する総合的な満足度をスコア化したものです。  
総合的な満足度について、「とても満足」～「とても不満」までの 5 段階で回答してもらいました。上記結果には「とても満足」「満足」の 2 項目合計を掲載しています。

CES(顧客負荷スコア)・・・金融機関を利用する際に顧客が感じた負荷をスコア化したものです。  
金融商品の取引・手続き等全般の負担感について「まったく負担感はない」～「非常に負担感がある」までの 7 段階で回答してもらいました。上記結果には「まったく負担感はない」「負担感はない」「あまり負担感はない」の 3 項目合計を掲載しています。  
スコアが低いほど、顧客に負担をかけていることになります。

NPS(推奨意向)・・・利用金融機関の推奨意向をスコア化したものです。  
「あなたのご利用の以下の金融機関について、ご家族やご友人などに紹介したいと思いますか」という質問に 0～10 までの 11 段階で回答してもらい、「推奨者(9～10)」の割合から「批判者(0～6)」の割合を引いたものが NPS となります。マイナス幅が小さいほど推奨意向が強いということになります。

「金融 METER」の詳細はこちらをご覧ください。

[https://www.nikkei-r.co.jp/service/industry/meter/?utm\\_source=prap&utm\\_medium=release&utm\\_campaign=meter](https://www.nikkei-r.co.jp/service/industry/meter/?utm_source=prap&utm_medium=release&utm_campaign=meter)

「金融 METER」はローデータや集計表の形でご提供します。具体的なご利用やご購入については、お問い合わせください。

また「金融 METER」以外にも、日経リサーチは多種多様なデータを豊富に保有していますので、お気軽にご相談ください。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社**日経リサーチ**

営業本部 担当： 中谷、伊原、松本

TEL:0120-980-181 (9:00～18:00 ※土日祝を除く)

FAX:03-5296-5110

弊社 HP お問い合わせフォーム

[https://www.nikkei-r.co.jp/contact\\_meter/](https://www.nikkei-r.co.jp/contact_meter/)