

全国 16 万人が金融機関 150 社超を評価した大規模データ

金融機関顧客評価調査「金融 METER」2018 年版提供開始

2018 年 10 月 31 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 10 月 31 日、全国 16 万人が自分の利用する金融機関を満足度や NPS®(推奨意向)などで評価する金融機関顧客評価調査「金融 METER」の 2018 年版データの提供を開始しました。

調査は全国の一般個人を対象に、今年 8~9 月にインターネットで実施しました。2017 年 12 月の第 1 回調査に続く第 2 回となります。

評価対象の金融機関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 150 社超に及んでいます。

各金融機関を多角的な評価項目で測定

調査ではそれぞれの金融機関の利用者に CS(顧客満足度)だけでなく、近年ロイヤルティー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)など多角的な項目について評価を聴取しており、NPS は評価理由も自由記述で質問しています。

また、金融庁が金融機関に取り組みを促している「顧客本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)」に関連して、消費者が金融機関に求めていることと、各金融機関の取り組みについても聴いています。

※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・システムズの登録商標です。

さらに、各金融機関から受けた提案やアドバイスの内容、アフターフォローの有無なども尋ねており、こうした行為と金融機関に対する評価との関係を分析できます。

今回から保有商品や利用サービスを、利用金融機関ごとに回答する形式に改めるなど、顧客との接点ごとに評価が分かり、調査結果を改善につなげやすい内容・形式へと大幅バージョンアップしました。

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、貯蓄・投資スタイル、リスク許容度、金融リテラシーなどについても測定しているので、回答者の特徴を把握し、ターゲット別に分析することが可能です。

調査結果のご紹介

最新の調査結果から、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、次表のようになりました。

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	43.6%	57.6%	-69.9
信託銀行	49.2%	62.0%	-59.1
地方銀行	44.6%	57.7%	-68.3
ネット・流通系銀行	54.3%	67.4%	-55.1
証券会社	46.4%	58.8%	-61.3
生命保険	45.4%	56.3%	-64.2
損害保険	46.3%	57.8%	-62.5

各項目ともネット・流通系銀行のスコアが最も高く、都市銀行が最も低いという結果が出ました。なお、業態別スコア比較の際は、インターネット調査である点にご留意ください。

金融機関の NPS と顧客ニーズへの対応状況をリサーチャーが分析したコラムを掲載しました。ぜひこちらをお読みください。

https://www.nikkei-r.co.jp/column/id=6813?utm_source=prap&utm_medium=release&utm_campaign=meter

「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

測定結果はローデータや集計表の形でご提供します。自社の業界内におけるポジション把握や顧客本位の業務運営への取り組みなどに、ご活用いただけます。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**

金融ソリューション担当: 中谷、伊原、柏本

TEL: 0120-980-181 (平日 9:00~18:00)

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/