



オリコン顧客満足度調査 結果発表

2018年『住宅ローン』ランキング

8年連続【ソニー銀行】が総合1位を獲得

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に調査を行う「オリコン顧客満足度ランキング」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開する株式会社oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)はこのたび、顧客満足度の高い『住宅ローン』ランキングを発表いたしました。

▶https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

当社は過去4年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは借り換えを行った人で、融資(借入)を現在受けている全国20歳以上の人を対象に、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。調査はサービスを利用する際の評価項目とする8項目(「商品内容」「付帯サービス」「手続き」「金利」「手数料・保証料」「繰り上げ返済」「担当者」「サイトのわかりやすさ)」について集計し、その結果をもとにランキングを発表しております。

ランキング結果は次の通りとなります。

総合ランキング	
1位	ソニー銀行
2位	新生銀行
3位	イオン銀行
4位	住信SBIネット銀行
5位	楽天銀行
6位	大垣共立銀行
7位	みずほ銀行
8位	りそな銀行
9位	北海道銀行
10位	十六銀行

評価項目別ランキング

	商品内容	付帯サービス	手続き	金利
1位	ソニー銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
2位	イオン銀行	イオン銀行	イオン銀行	イオン銀行
3位	住信SBIネット銀行	新生銀行	新生銀行	住信SBIネット銀行
4位	新生銀行	北海道銀行	大垣共立銀行	新生銀行
5位	楽天銀行	大垣共立銀行	みずほ銀行	楽天銀行
	手数料・保証料	繰り上げ返済	担当者	サイトのわかりやすさ
1位	新生銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
2位	ソニー銀行	新生銀行	イオン銀行	イオン銀行
3位	楽天銀行	住信SBIネット銀行	新生銀行	新生銀行
4位	イオン銀行	イオン銀行	みずほ銀行	住信SBIネット銀行
5位	北海道銀行	楽天銀行	大垣共立銀行	楽天銀行

今回、総合ランキング1位に【ソニー銀行】、2位に【新生銀行】、3位に【イオン銀行】がランクインとなりました。1位の【ソニー銀行】は2011年から発表している『住宅ローン』ランキングで、8年連続で1位を獲得。長期に亘り高い満足度の評価を得ています。また、評価項目である「商品内容」「手続き」「金利」「繰り上げ返済」「担当者」「サイトのわかりやすさ」の6項目でも1位を獲得しております。実際に利用した人は「対応が速く、親切。金利が低い。繰り上げ返済など手続きがわかりやすい(40代 女性)」「ホームページが分かりやすく、欲しい情報にたどり着けた(30代 男性)」などのコメントがありました。

【新生銀行】は昨年3位から2位にランクアップ。実際に利用した人は「金利が安くて、手数料もやすくてよかった。対応も丁寧でよかった(30代 男性)」「金利や諸費用など、トータルコストの低さ(40代 男性)」など、評価項目でもある「手数料・保証料」の項目で、特に満足度の高いコメントが多くありました。3位を獲得した【イオン銀行】は「金利が安いのはもちろんだが、イオンカードのゴールドカード付与やショッピングでの割引など、その他の優遇措置があるのは魅力的(40代 男性)」「土日関係ない取引が可能でイオングループとしての特典が多数ある(40代 男性)」などグループの強みを生かしたサービスを提供しており、トータル的に満足度が高い結果となりました。

<住宅ローン 調査概要>

回答者数:12,460人 調査企業数:134社

調査期間: 2018/5/15~2018/5/24, 2017/3/30~2017/4/17

調査対象者 性別: 指定なし 年齢: 20歳以上 地域: 全国

条件: 過去4年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、「融資(借入)を現在受けている人」

オリコン顧客満足度調査(Oricon CS Report)とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】

「オリコン顧客満足度調査」事業部直通 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204