

日本トレンドリサーチ

ネット銀行

2019年11月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国の男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示したネット銀行について、「利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2019年11月27日～11月30日

■調査対象企業選定条件

「新たな形態の銀行」として統一金融機関コードが付与されている銀行
(調査実施日：2019年11月22日)

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,324名から回答を得た。

質問1： 利用したことのあるネット銀行をすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
楽天銀行	566	42.7%
ジャパンネット銀行	322	24.3%
住信 SBI ネット銀行	236	17.8%
セブン銀行	138	10.4%
イオン銀行	135	10.2%
じぶん銀行	104	7.9%
ソニー銀行	63	4.8%
大和ネクスト銀行	16	1.2%
ローソン銀行	15	1.1%
いずれも利用したことはない	461	34.8%

(n=1324、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答したネット銀行について、引き続き本調査を実施。
下記の通り、各社104名ずつ集計した(計406人)。

「〇〇」について伺います。

質問1：「アプリ(サイト)」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問2：「セキュリティの安心度」を、10点満点で評価してください。

質問3：「振込・出金」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問4：「金利」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問6：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各ネット銀行の名前が入る

質問1 「アプリ (サイト)」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天銀行	104	6.981	1.7595
ジャパンネット銀行	104	6.779	1.8499
住信 SBI ネット銀行	104	7.106	1.7316
セブン銀行	104	6.365	1.7206
イオン銀行	104	6.731	1.7826
じぶん銀行	104	6.567	1.8748

質問1 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天銀行	8	14	18	25	15	21	0	1	1	1
ジャパンネット銀行	12	8	15	20	20	22	2	5	0	0
住信 SBI ネット銀行	9	13	24	18	23	14	0	1	1	1
セブン銀行	2	6	21	22	19	24	5	3	1	1
イオン銀行	6	8	26	18	17	24	1	2	0	2
じぶん銀行	7	5	26	13	26	15	6	4	0	2

質問2 「セキュリティの安心度」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天銀行	104	7.029	1.6903
ジャパンネット銀行	104	7.087	1.8399
住信 SBI ネット銀行	104	7.413	1.8003
セブン銀行	104	6.490	1.8151
イオン銀行	104	6.875	1.8122
じぶん銀行	104	6.721	1.8171

質問2 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天銀行	9	10	23	22	22	13	3	1	0	1
ジャパンネット銀行	14	10	18	22	18	16	4	1	1	0
住信 SBI ネット銀行	14	16	24	18	17	11	2	1	0	1
セブン銀行	5	7	20	20	22	18	8	1	2	1
イオン銀行	9	9	27	13	18	22	2	3	1	0
じぶん銀行	7	7	25	18	21	18	4	2	0	2

質問3 「振込・出金」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天銀行	104	6.894	2.2071
ジャパンネット銀行	104	6.808	1.9618
住信 SBI ネット銀行	104	7.625	1.7052
セブン銀行	104	6.827	1.8788
イオン銀行	104	6.971	1.6725
じぶん銀行	104	6.500	2.0996

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天銀行	13	11	22	20	12	13	5	2	3	3
ジャパンネット銀行	10	8	23	19	20	15	2	4	1	2
住信 SBI ネット銀行	12	19	32	15	18	5	1	1	0	1
セブン銀行	9	7	29	16	16	15	8	3	0	1
イオン銀行	6	11	29	15	21	19	1	1	0	1
じぶん銀行	5	10	24	17	20	13	5	4	2	4

質問4 「金利」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天銀行	104	6.625	1.9053
ジャパンネット銀行	104	6.048	2.0246
住信 SBI ネット銀行	104	6.933	1.8904
セブン銀行	104	5.817	2.1387
イオン銀行	104	6.538	1.8700
じぶん銀行	104	6.000	1.8331

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天銀行	6	9	19	24	18	19	4	2	0	3
ジャパンネット銀行	6	7	7	18	21	31	7	2	4	1
住信 SBI ネット銀行	10	11	24	15	19	18	3	2	1	1
セブン銀行	1	9	11	17	17	27	11	7	1	3
イオン銀行	6	10	15	20	24	20	5	1	0	3
じぶん銀行	2	4	12	21	31	19	6	5	1	3

質問5 「総合的な満足度」10点満点の評価

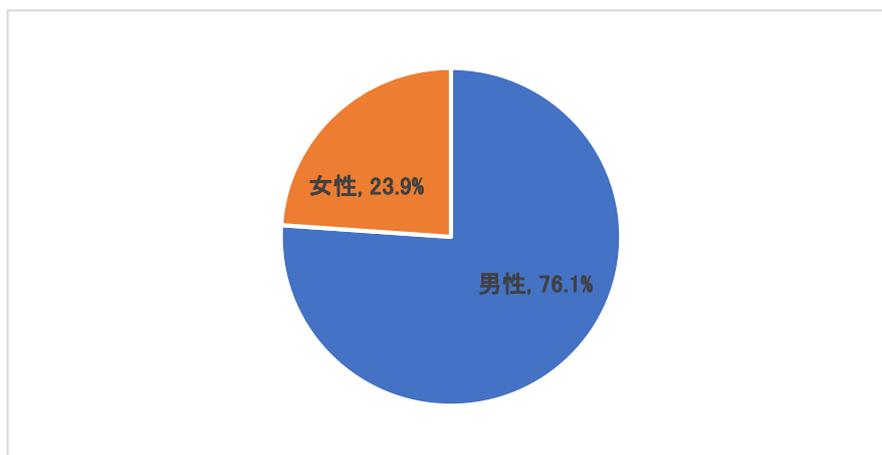
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天銀行	104	7.058	1.7658
ジャパンネット銀行	104	6.731	1.9233
住信 SBI ネット銀行	104	7.423	1.6923
セブン銀行	104	6.452	1.6139
イオン銀行	104	6.808	1.5774
じぶん銀行	104	6.385	1.8189

質問5 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天銀行	9	13	21	24	16	17	1	1	1	1
ジャパンネット銀行	8	12	14	24	24	11	5	3	1	2
住信 SBI ネット銀行	12	15	24	25	18	7	0	2	0	1
セブン銀行	1	9	19	21	25	20	6	2	0	1
イオン銀行	3	9	31	16	21	18	3	3	0	0
じぶん銀行	1	6	27	20	21	17	4	3	3	2

回答者属性（本調査）

性別



年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
ジャパンネット銀行	3 2.9%	17 16.3%	27 26.0%	19 18.3%	30 28.8%	8 7.7%
セブン銀行	8 7.7%	14 13.5%	20 19.2%	35 33.7%	14 13.5%	13 12.5%
楽天銀行	3 2.9%	14 13.5%	31 29.8%	25 24.0%	24 23.1%	7 6.7%
住信 SBI ネット銀行	3 2.9%	15 14.4%	29 27.9%	21 20.2%	26 25.0%	10 9.6%
じぶん銀行	7 6.7%	18 17.3%	33 31.7%	22 21.2%	16 15.4%	8 7.7%
イオン銀行	8 7.7%	12 11.5%	20 19.2%	32 30.8%	22 21.2%	10 9.6%

地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
ジャパンネット銀行	8 7.7%	8 7.7%	43 41.3%	10 9.6%	1 1.0%	23 22.1%	1 1.0%	10 9.6%
セブン銀行	5 4.8%	5 4.8%	49 47.1%	18 17.3%	2 1.9%	18 17.3%	0 0.0%	7 6.7%
楽天銀行	6 5.8%	8 7.7%	39 37.5%	15 14.4%	2 1.9%	20 19.2%	2 1.9%	12 11.5%
住信 SBI ネット銀行	3 2.9%	8 7.7%	54 51.9%	13 12.5%	2 1.9%	19 18.3%	0 0.0%	5 4.8%
じぶん銀行	3 2.9%	7 6.7%	43 41.3%	15 14.4%	1 1.0%	26 25.0%	2 1.9%	7 6.7%
イオン銀行	12 11.5%	7 6.7%	33 31.7%	13 12.5%	2 1.9%	29 27.9%	3 2.9%	5 4.8%

調査結果

今回の調査の結果、

「最もアプリ（サイト）の満足度が高いネット銀行」は「住信 SBI ネット銀行」

「最もセキュリティの安心度が高いネット銀行」は「住信 SBI ネット銀行」

「最も振込・出金の満足度が高いネット銀行」は「住信 SBI ネット銀行」

「最も金利の満足度が高いネット銀行」は「住信 SBI ネット銀行」

「最も総合的な満足度が高いネット銀行」は「住信 SBI ネット銀行」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : t.udagawa@nexer.co.jp