



## 身近な金融機関の NPS®(推奨意向)など、全国 16 万人の大規模データ 金融機関顧客評価調査「金融 METER」2019 年版提供開始

2019 年 12 月 11 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:福本 敏彦)は 12 月 11 日、全国 16 万人が自分の利用する金融機関を CS(顧客満足度)や NPS®(推奨意向)などのロイヤルティ指標で評価する金融機関顧客評価調査「金融 METER」の 2019 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 9 月にインターネットで実施しました。2017 年にスタートし、今年で 3 回目となります。

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 社超となっています。

### 各金融機関の評価を多角的な項目で測定

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、近年ロイヤルティ指標として注目されている NPS(推奨意向)、CES(Customer Effort Score 顧客努力指標)など多角的な項目について評価を聴取しており、評価した理由も自由記述で質問しています。

また、各金融機関の評価は顧客の保有商品や利用サービス、顧客との接点ごとに把握でき、調査結果を改善につなげやすい内容となっています。

その他、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。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することもできます。

※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。

### 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

今回の調査結果から、業態別に CS(顧客満足度)と CES(顧客努力指標)、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<br>(顧客満足度) | CES<br>(顧客努力指標) | NPS<br>(推奨意向) |
|-----------|---------------|-----------------|---------------|
| 都市銀行      | 42.2%         | 51.8%           | -71.2         |
| 信託銀行      | 48.0%         | 53.8%           | -61.1         |
| 地方銀行      | 42.8%         | 52.1%           | -70.0         |
| ネット・流通系銀行 | 52.2%         | 62.7%           | -58.0         |
| 証券会社      | 45.0%         | 54.8%           | -63.2         |
| 生命保険      | 43.8%         | 45.1%           | -66.1         |
| 損害保険      | 45.2%         | 50.8%           | -64.7         |

業態別の平均スコアを比較すると、CS や NPS は都市銀行、CES は生命保険会社が最も低いという結果が出ました。一方で、ネット・流通系銀行はいずれの指標ともに高い結果となりました。ただし、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。

また、今回の調査結果から、現役世代の金融意識を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=7111?utm\\_source=prap&utm\\_medium=release&utm\\_campaign=meter](https://www.nikkei-r.co.jp/column/id=7111?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](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、佐々木、高橋

TEL: 0120-980-181

(平日 9:00~12:30、13:30~17:30)

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/)