

平成 21 年 1 月 27 日

各位

東京都港区六本木一丁目 6 番 1 号
 ゴメス・コンサルティング株式会社(コード番号:3813)
 代表取締役 執行役員 CEO 兼 COO 森澤 正人
 問合せ先: 執行役員 CFO 管理部長 五関 智紀
 電話番号: 03-6229-0813

「2009 年 1 月 オンラインバンクランキング」及び
 「2009 年 1 月 モバイルバンキングサイトランキング」の発表について

ゴメス・コンサルティング株式会社(以下、ゴメス)は本日、「2009 年 1 月 オンラインバンクランキング」及び「2009 年 1 月 モバイルバンキングサイトランキング」をゴメスのウェブサイト(<http://www.gomez.co.jp/>)上で発表いたしました。

当ランキングは、各銀行が提供している、PC 向け及びモバイル向けそれぞれのオンラインバンクサービスの使いやすさや利便性を評価することを目的として、ゴメスが設定したノミネート基準を満たすオンラインバンクサービスを対象に、2009 年 1 月 13 日時点のサービス内容を調査・分析し、ランキングに反映しております。

ゴメスが前回ランキングを公表した 2007 年 7 月以降、新規参入銀行による特色のあるオンラインバンクサービスが相次いで開始されています。今回のランキングでは、住信 S B I ネット銀行、イオン銀行、じぶん銀行の新規参入 3 行のほか、静岡銀行インターネット支店が新たにノミネートされ、既存銀行に引けを取らないサービスレベルを実現しています。また、既存銀行のオンラインバンクサービスにおいても、ウェブサイトのユーザビリティ改善や、取り扱う金融商品の多様化といったサービス強化が見られます。一方で、金融業界を取り巻く環境悪化の流れを受け、手数料や各種の優遇サービスについては縮小の動きも一部に見られ、ユーザー側にとっては、各行のサービス見直しに伴う自身への影響を見極める必要があると言えそうです。

主な調査結果は、以下のとおりです。

【総合順位：オンラインバンク】

| 順位 | 得点 | 銀行名 | 前回順位* |
|------|------|----------------|-----------|
| 1 位 | 8.01 | 三井住友銀行 | 1 位 |
| 2 位 | 7.92 | ソニー銀行 | 3 位 |
| 3 位 | 7.83 | 住信 S B I ネット銀行 | — |
| 4 位 | 7.76 | イーバンク銀行 | 2 位 |
| 5 位 | 7.37 | 新生銀行 | 4 位 |
| 6 位 | 7.34 | りそな銀行 | 8 位 |
| 7 位 | 7.27 | みずほ銀行 | 7 位 |
| 8 位 | 7.19 | 三菱東京 U F J 銀行 | 9 位 ** |
| 9 位 | 7.18 | ジャパンネット銀行 | 6 位 |
| 10 位 | 6.78 | シティバンク銀行 | 15 位 |

- * 「2007 年 7 月 オンラインバンクランキング」における順位。
 ** 三菱東京 U F J 銀行の前回順位は、「三菱東京 U F J 銀行(旧東京三菱)」の順位。
 *** 11 位以下については、ゴメスのウェブサイトをご覧ください。

【総合順位：モバイルバンキングサイト】

| 順位 | 得点 | 銀行名 | 前回順位* |
|------|------|------------------|-----------|
| 1 位 | 8.02 | 三井住友銀行 | 2 位 |
| 2 位 | 7.53 | イーバンク銀行 | 1 位 |
| 3 位 | 7.18 | ソニー銀行 | 3 位 |
| 4 位 | 6.95 | 住信 S B I ネット銀行 | — |
| 5 位 | 6.75 | ジャパンネット銀行 | 5 位 |
| 6 位 | 6.71 | じぶん銀行 | — |
| 7 位 | 6.42 | みずほ銀行 | 4 位 |
| 8 位 | 5.91 | セブン銀行 | 7 位 |
| 9 位 | 5.90 | りそな銀行 | 8 位 |
| 10 位 | 5.75 | スルガ銀行 ダイレクトバンク支店 | 9 位 ** |

- * 「2007 年 6 月 モバイルバンキングサイトランキング」における順位。
 ** スルガ銀行 ダイレクトバンク支店の前回順位は、支店名変更前の「スルガ銀行 ソフトバンク支店」の順位。
 *** 11 位以下については、ゴメスのウェブサイトをご覧ください。

【調査手法について】

ユーザーの視点を基に、1.「ウェブサイトの使いやすさ」、2.「情報量とコンテンツ」、3.「ウェブサイトの安定性と信頼感（モバイルにおいては「信頼・安心感）」、4.「便利な機能・サービス」、5.「金利と手数料」の5つの切り口（モバイルでは1～4の4つの切り口）から設定した合計約600（モバイルでは約300）の調査項目により当社アナリストが評価を行い、総合的に優れたインターネットバンキングサービスならびにモバイルバンキングサイトのランキングを決定しております。

【総評】

【オンラインバンキング】

取引サイトの抜本的なリニューアルが多く見られました。旧東京三菱と旧UFJのシステム統合が完了した三菱東京UFJ銀行や、りそな銀行、イーバンク銀行、シティバンク銀行など、大手銀行が長く大きな変更を行っていなかった取引サイトにメスを入れ、使い勝手が大きく向上しています。

また、オンラインから取り扱う金融商品について拡充する動きが見られました。ソニー銀行やイーバンク銀行、新規参入の住信SBIネット銀行で外国為替証拠金取引（FX）の取扱いを開始したほか、新生銀行では外貨預金の取扱い通貨の拡大、中央三井信託銀行では外貨預金の取扱開始や住宅ローンのネットからの繰上返済に対応、ジャパンネット銀行では投資信託の取扱いを開始しています。

その他、手数料や各種の優遇サービスに変更も見られました。顧客の取引状況に応じて、提携ATMの利用や振込にかかる手数料の無料サービスや、金利や為替手数料などの各種優遇について、新たな導入や制度の見直しをはかった銀行が多く見られました。

【モバイルバンキングサイト】

他業界では一般的となってきた、端末固有の番号を活用する「簡易ログイン」の導入が多く見られました。すでに導入済みだったイーバンク銀行、ソニー銀行、りそな銀行に加えて、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、住信SBIネット銀行、じぶん銀行などで新たに採用されています。端末自身がログインIDの代わりとなることで、ユーザーは実質的にログインパスワードの入力だけで自分の口座にアクセスすることが可能となるため、使い勝手が大きく向上しています。

【オンラインバンキング：上位企業の特徴】

総合第1位 三井住友銀行

インターネットから取り扱う商品の幅広さ、セキュリティやカスタマーサポート体制、付加的なサービス群、それらを下支えする親切で使いやすいウェブサイトなど、あらゆるユーザーに対して使い勝手の良い、総合力に優れたオンラインバンクです。銀行サービスと切り離せないATMサービスについても、ゆうちょ銀行やJR東日本と提携するなど、総合的な利便性をますます高めています。同行との取引状況に応じて金利や手数料などの優遇も用意されており、使い次第でさらにお得に使うこともできる点も魅力です。

総合第2位 ソニー銀行

円定期預金はもちろん、投資信託や外貨預金、新たに外国為替証拠金取引（FX）にも対応するなど、資産運用について幅広い選択肢を提供しています。商品の豊富さだけでなく、資産運用に関連した各種ツールや金融読み物コンテンツにも力を入れており、顧客の資産形成を総合的にサポートするサービスが特徴です。アカウントアグリゲーション機能とライフプランニング機能を兼ね備えた多機能ツール『人生通帳』が提供されるなど、他行とはひと味違う魅力的なサービスを提供しています。

総合第3位 住信SBIネット銀行

カテゴリ別で第1位となった「ウェブサイトの使いやすさ」は群を抜いています。操作上の制約が多い銀行の取引サイトにおいて、一般のショッピングサイトのような、自然なページ遷移が実現されている点は秀逸です。預入額等の制約なしに、コンビニATM利用が一定回数無料、他行宛の振込手数料が月3回まで無料など、手数料面での優位性も際立ちます。預金口座を目的別に仮想分類する機能や、SBI証券との自動スweep機能など同行独自の取り組みにも注目です。

【モバイルバンキングサイトランキング：上位企業の特徴】

総合第1位 三井住友銀行

取り扱う商品の幅広さはモバイルバンキング随一でありながら、ユーザーの目的別に情報がしつかり整理されており、機能の充実度と使い勝手の良さが高いレベルで両立したモバイルサイトとなっています。ユーザーの操作負担を軽減する簡易ログイン機能が実装され、使いやすさにさらに磨きがかかっています。ATMロック機能といったセキュリティ機能や、EdyやSuicaへのモバイルチャージの対応などモバイルバンキングならではの用途にも目を向けた高機能サイトです。

総合第2位 イーバンク銀行

ログインやサイト内のページ移動などにおいてユーザーへの操作負担が少なく、使いやすさに優れています。機能面では、口座番号がわからなくても相手のメールアドレスから振込ができる「メルマネ」や、競馬・競輪などの各種公営競技について同行口座を使った提携決済が利用できるなど、様々な決済の場面において快適に活用することができる特徴があります。さらに、ATM出金の利用停止やその解除、アプリケーションを活用したさまざまなモバイルサービスに加え、外貨預金や外国為替証拠金取引（FX）もモバイルに対応しており、決済以外にも様々なサービスが提供されている優れたモバイルサイトとなっています。

総合第3位 ソニー銀行

リアルタイム為替レートの外貨預金取引や、一般ユーザーの認知度も高まってきた外国為替証拠金取引（FX）が利用できるなど、モバイルの「いつでも・どこでも」という特性を活かした為替取引を提供するモバイルサイトとなっています。その他にも、全商品残高を確認できる資産管理面、キャッシュカード利用の停止と再開の管理機能を始めとするセキュリティ面など、PCサイトのサービスを補完する役割も持つ、利便性の高いモバイルサイトとなっています。

【顧客タイプ別ランキング（オンラインバンクランキングのみ）】

■運用重視型

| | | |
|----|------|--------|
| 1位 | 8.50 | ソニー銀行 |
| 2位 | 7.97 | 三井住友銀行 |
| 3位 | 7.85 | 新生銀行 |

■決済重視型

| | | |
|----|------|------------|
| 1位 | 8.26 | イーバンク銀行 |
| 2位 | 8.06 | ジャパンネット銀行 |
| 3位 | 8.01 | 住信SBIネット銀行 |

（オンラインバンクランキング 顧客タイプ別ランキングの評価内容）

| 名称 | 評価内容 |
|-------|---|
| 運用重視型 | ライフ・プランニングに基づく資産運用・資産形成のための中核口座として銀行サイトの利用を志向するユーザーを想定したランキングです。分散投資のための金融商品はもちろん、それらを裏から支える情報やシミュレーション・ツール、各種金利の高低、口座管理コンテンツの使いやすさが評価の中心となります。 |
| 決済重視型 | オンライン・ショッピングやインターネット株式取引などを利用し、機動的な決済の中核口座として銀行サイトの利用を志向するユーザーを想定したランキングです。振込手数料の安さに加え、機動的な決済を可能にする各種サービスやスムーズな取引を可能にするウェブサイト構成が評価の中心となります。 |

(オンラインバンクランキング カテゴリごとの評価内容)

| 名称 | 評価内容 |
|----------------|--|
| ウェブサイトの使いやすさ | ウェブサイトの全般的な使いやすさを評価するカテゴリです。情報を探す、残高や明細を見る、振込・振替をする、そして金融商品の取引をするという一連の動作に付随するウェブサイトやオンラインバンキング・サービスの使い勝手を評価しています。 |
| 情報量とコンテンツ | 残高照会や明細などのウェブサイト上で閲覧できる各種情報の多さ、ウェブサイト上から取引できる金融商品の多さ、そして資産運用の意思決定を行ううえで有益となるマーケット情報やシミュレーション・ツールなどの充実度を評価しています。 |
| ウェブサイトの安定性と信頼感 | (1) ウェブサイトの表示速度や稼働率(エラー発生率)から見るウェブサイトの安定性、(2) トラブルや疑問など、ユーザーが困った時の拠り所となるカスタマー・サポート、(3) 安心して取引を行うために必須となる各種セキュリティ対策の 3つの視点から評価を行っています。 |
| 便利な機能・サービス | 口座管理や取引といった基本操作をより快適に行うことができる各種の付帯サービスを評価するカテゴリです。それがあることによってより快適にオンラインサービスが利用できる先進的・機能的なサービスを分析・評価しています。また、銀行サービスには不可欠な ATM サービスについて、利用可能な拠点網をこのカテゴリの評価に加えています。 |
| 金利と手数料 | 預金をはじめとする各種金利、振込や ATM の利用にかかる手数料の高低を比較・評価しています。 |

(モバイルバンキングサイトランキング カテゴリごとの評価内容)

| 名称 | 評価内容 |
|---------------|--|
| モバイルサイトの使いやすさ | モバイルサイトの全般的な見やすさや使いやすさを評価するカテゴリです。方向キーとテンキーによる操作や、画面の小ささという携帯電話端末特有の操作性を考慮し、ログインから口座情報閲覧、振込などの取引に至る一連の操作フローにおいて、いかに見やすく、使いやすいサイトを構築できているかどうかを評価しています。モバイルサイトを快適に利用する上での基礎となる評価軸であり、モバイルバンキングサイトランキングにおいて、最も重要なカテゴリとなります。 |
| 情報量とコンテンツ | モバイルサイトから閲覧可能な情報、振込・振替、その他取引可能な金融商品の充実度を評価するカテゴリです。残高や入出金履歴情報、各種マーケット情報、定期預金や外貨預金をはじめとする金融商品への対応などを評価しています。 |
| 信頼・安心感 | モバイルサイトを利用するにあたっての各種セキュリティ対策やユーザーサポートについて評価するカテゴリです。FAQ や問い合わせ窓口の設置状況とそこに至る動線、さらにパスワード管理面、そのほか ATM ロック機能のような携帯電話を活用することで金融犯罪被害を避けるのに役立つ機能について評価を行っています。 |
| 便利な機能・サービス | 「なくても利用に支障はないが、それがあることによってより快適にモバイルサービスが利用できる」ような機能やサービスを評価するカテゴリです。アプリケーションのような先進機能、メールによる各種取引通知サービス、便利な資金移動手段や決済手段など、よりきめ細かなサービスについて評価を行っています。 |

【本件に関するお問合せ先】
 リサーチ事業部・アナリスト 高橋 洋太
 電話：03-6229-0813/FAX：03-3589-7965
 Eメール：gomez-info@gomez.co.jp