

2021年6月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査SM**J.D. パワー 2021 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査SM****J.D. パワー 2021 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査SM****J.D. パワー 2021 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査SM**

～顧客の多くがデジタルへ移行する中、大手銀行のモバイルアプリへの投資が奏功～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間6月10日にリテールバンクおよびクレジットカード会社が提供するデジタルチャネルの顧客満足度に関する4調査^{*1}の結果を発表した。これらの調査は、リテールバンクおよびクレジットカード会社のデジタルチャネルに対する満足度を測定している。

米国リテールバンクの顧客のうち、記録的なことに67%が直近1年間で銀行のモバイルアプリを使用した。この値は、2020年から7ポイント増加し、今やリテールバンクの顧客の41%がデジタルチャネルのみを利用している。本日発表された銀行やクレジットカードのモバイルアプリやオンライン利用者を対象とした一連の調査によると、モバイルアプリは銀行やクレジットカードの顧客満足度向上を図る上で既に主戦場となっており、その活用においては国内最大のリテールバンクが他社を先導している状態である。

*1:
J.D. Power 2021 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM（J.D. パワー 2021 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査SM）
J.D. Power 2021 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM（J.D. パワー 2021 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査SM）
J.D. Power 2021 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction StudySM（J.D. パワー 2021 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査SM）
J.D. Power 2021 U.S. Online Credit Card Satisfaction StudySM（J.D. パワー 2021 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査SM）

2021年の調査の主なポイントは以下の通り：

大規模な消費者のモバイルシフトにより全国系銀行は恩恵

リテールバンクの顧客の3分の2（67%）が直近1年間にモバイルアプリの利用経験があり、41%がデジタルチャネルのみを利用し、31%がデジタルチャネルを介した問題解決経験があることがわかった。顧客数が多いことと、主要なコミュニケーションツールとしてモバイルアプリを介した顧客のエンゲージメントが向上していることが相まって、大手銀行と全国系銀行の銀行モバイルアプリに対する総合満足度スコアは、前年比+8ポイントの向上となった（1,000ポイント満点）。一方で、地方系銀行のモバイルアプリ総合満足度スコアは、前年比-17ポイントの低下となった（1,000ポイント満点）。

洗練された技術を活用したデジタル・エンゲージメントの向上が成功をもたらす

全国系銀行と地方系銀行との総合満足度スコアの差は大きくなっている。これは全国系銀行においてアカウント管理ツール、パーソナライズ化された通知、モバイルでの小切手預金、金融リテラシーツールといった洗練されたデジタルサービスによって顧客のエンゲージメントが向上したことが起因している。小規模な地方系銀行はシンプルで使いやすいデジタ

ルツールに焦点を当ててきた一方、全国系銀行はプロアクティブなガイダンス、リアルタイム通知、ファイナンシャルプランニングツールなどの対面チャンネルに代わる高度なデジタル機能により差別化を行っている。

クレジットカードのデジタル戦略が総合満足度スコアに与える影響は限定的

リテールバンクの満足度スコアは企業間で年々大きく異なるが、クレジットカードモバイルアプリに対する総合満足度スコアは僅か+2ポイント（1,000ポイント満点）、クレジットカードウェブサイトの満足度は+3ポイント（1,000ポイント満点）に止まり、ほとんどのブランドのスコアは平均付近に集中している。消費者の関心が高まっている中で企業間の差別化が限定的になってきていることから、クレジットカード会社のモバイルやオンライン戦略上、顧客体験のイノベーションを加速させることが有効であると考えられる。

モバイルアプリの満足度スコアはウェブサイトのスコアを引き続き上回る

過去1年間で全国系リテールバンクのモバイルアプリに対する総合満足度スコアが大幅に向上した一方で、銀行のウェブサイトに対する満足度スコアは横ばいとなった。銀行・クレジットカード各社は、業界全体でモバイルアプリに多額の投資を行い、急激に増加しているテクノロジーに精通した顧客を引き付けている。この結果は、モバイルアプリとウェブサイトのデジタル戦略に乖離がある可能性を示している。

潜むフィンテックチャレンジャー

Chime（チャイム）、Acorns（エイコーンズ）、Dave（デーブ）などのフィンテックチャレンジャー銀行は、デジタル・トランスフォーメーションの期間を通して大幅かつ継続的な成長を実現した。これらの企業は、合理化されたデジタルツール、参入障壁の低さ、低料金を強みとして他社との差別化を図っている。

J.D. パワー バンキング・アンド・ペイメント・インテリジェンス部門 シニアコンサルタント、ジェニファー・ホワイトのコメント

「米国の大手銀行やクレジットカード会社は、問題解決、パーソナライズ化された通知、プロファイル管理など、ますます複雑化するタスクをサポートする新しいデジタルソリューションを継続的に革新してきた。これにより、デジタル化が進む中で、顧客のエンゲージメントが高まり、顧客満足度も大幅に向上している。これは、伝統的にシンプルなアプローチをとってきた地方銀行にとっての課題であり、2020年には多くの顧客が例年よりも精巧なデジタルサービスを求めたため、総合満足度のスコアが低下した。」

顧客満足度ランキング

<全国系銀行モバイルアプリ>

- 第1位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（871ポイント）
- 第2位：Chase（チェース）（870ポイント）
- 第3位：Capital One（キャピタル・ワン）（864ポイント）

<全国系銀行オンラインバンキング>

- 第1位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）、SunTrust（サントラスト・バンクス）（同点、852ポイント）
- 第3位：BB&T、PNC（同点、847ポイント）

<クレジットカードモバイルアプリ>

第1位：American Express（アメリカン・エクスプレス）（890ポイント）

第2位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（880ポイント）

第3位：Discover（ディスカバー）（875ポイント）

<オンラインクレジットカード>

第1位：American Express（アメリカン・エクスプレス）（874ポイント）

第2位：Discover（ディスカバー）（871ポイント）

第3位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（860ポイント）

<地方系銀行モバイルアプリ>

第1位：Huntington（ハンチントン）（870ポイント）

第2位：BBVA（BBVA）（868ポイント）

第3位：Santander（サンタンデール）（852ポイント）

<地方系銀行オンラインバンキング>

第1位：Regions Bank（リージョンズ・バンク）（882ポイント）

第2位：Fifth Third Bank（フィフス・サード・バンク）（847ポイント）

第3位：KeyBank（キーバンク）（835ポイント）

《調査概要》

J.D. パワー 2021 年米国銀行モバイルアプリ顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2021 年米国オンラインバンキング顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2021 年米国クレジットカードモバイルアプリ顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2021 年米国オンラインクレジットカード顧客満足度調査SM

年に1回、リテールバンクとクレジットカード会社の顧客を対象に、銀行やクレジットカード会社のデジタルチャネルに対する満足度を聴取し明らかにする調査。

■実施期間：2021年3月～4月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：リテールバンクとクレジットカード会社の顧客 ■調査回答者数：17,011人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、「操作のしやすさ」、「速度」、「見やすさ」、「掲載情報」となっている。

*本報道資料は、現地時間2021年6月10日に米国で発表されたリリースを翻訳したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-banking-and-credit-card-mobile-app-satisfaction-studies>

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel : 03-4570-8410 E-mail : release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンス・インダストリー）

Tel : 03-4570-8400 E-mail : japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

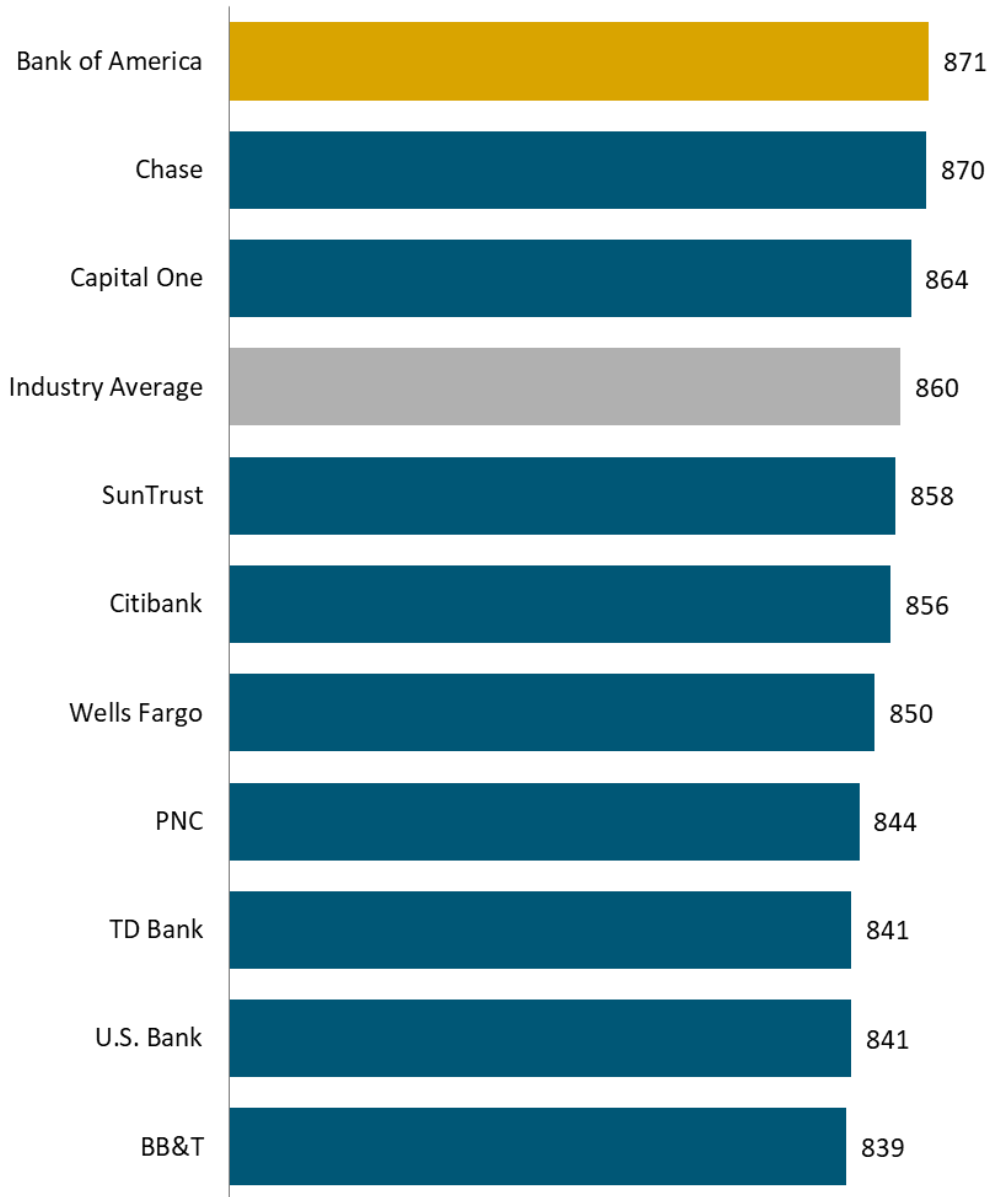
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. Power 2021 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

National



Note: The National segment contains banks with >\$150B in deposits while Regional is \$55B to \$150B in deposits. Any bank lower than \$55B in deposits is not rank eligible. In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

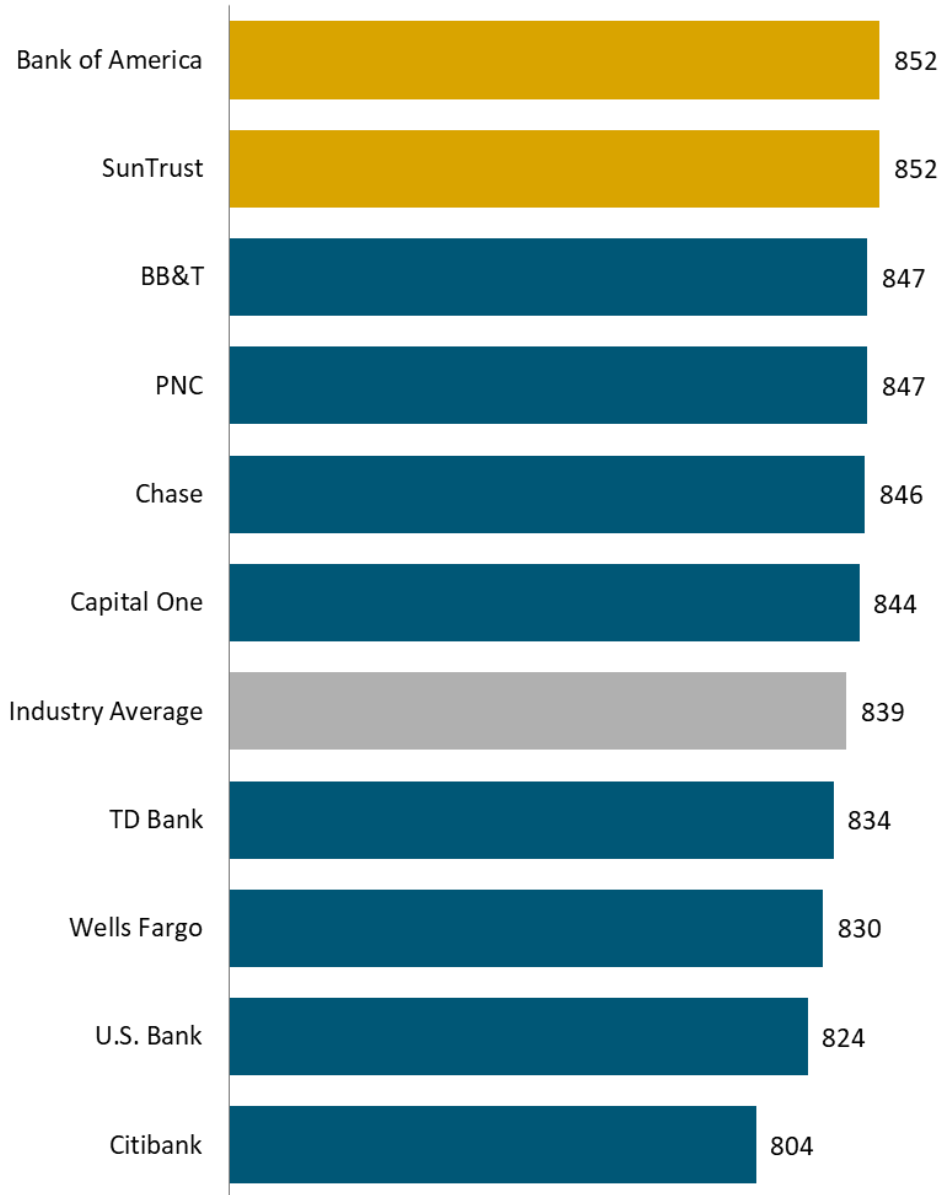
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2021 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

National



Note: The National segment contains banks with >\$150B in deposits while Regional is \$55B to \$150B in deposits. Any bank lower than \$55B in deposits is not rank eligible. In alphabetical order if there are tie scores.

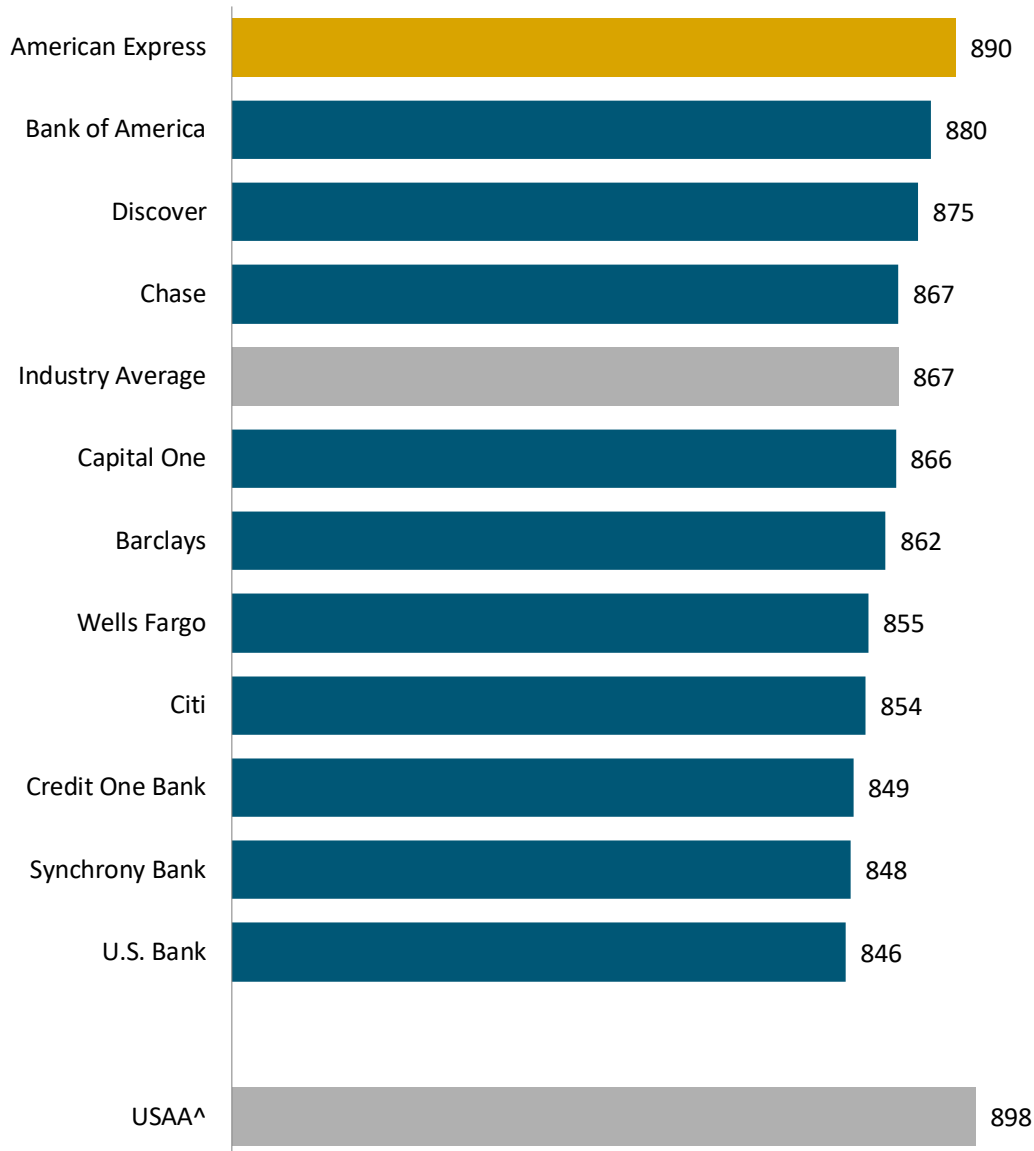
Source: J.D. Power 2021 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2021 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



[^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

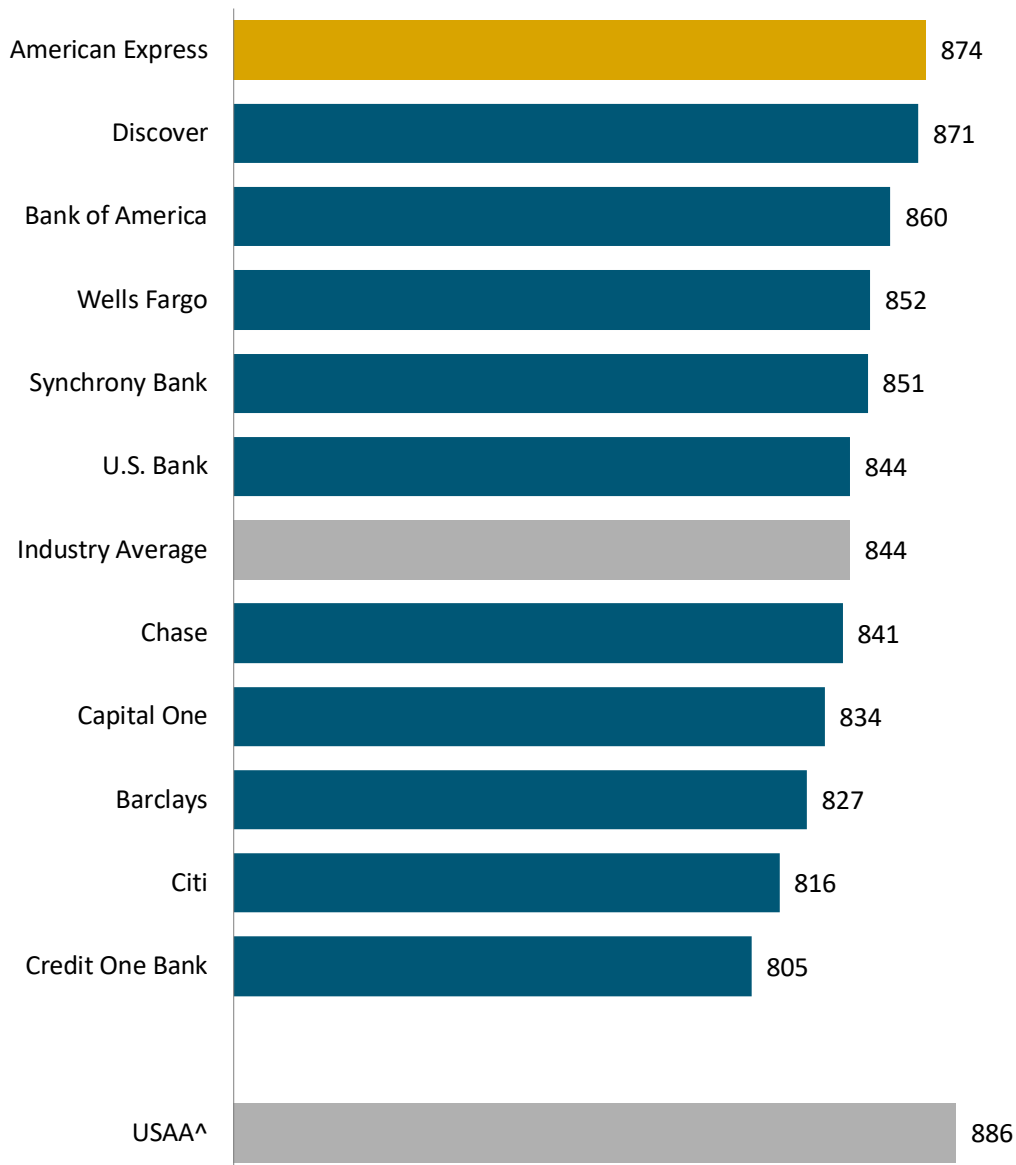
Source: J.D. Power 2021 U.S. Credit Card Mobile App Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2021 U.S. Online Credit Card Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



[^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2021 U.S. Online Credit Card Satisfaction StudySM

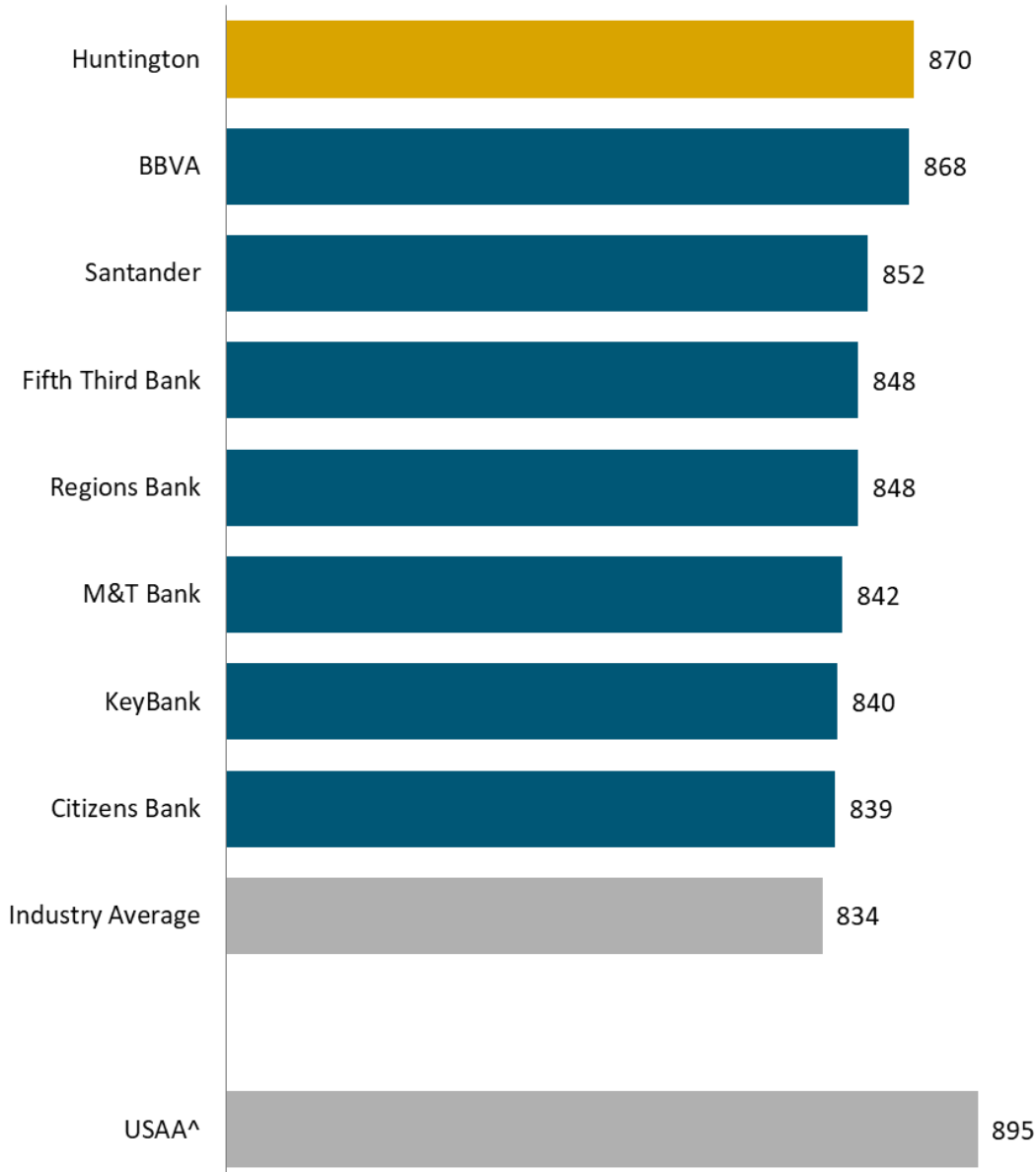
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2021 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Regional



Note: The National segment contains banks with >\$150B in deposits while Regional is \$55B to \$150B in deposits. Any bank lower than \$55B in deposits is not rank eligible.

[^]Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 U.S. Banking Mobile App Satisfaction StudySM

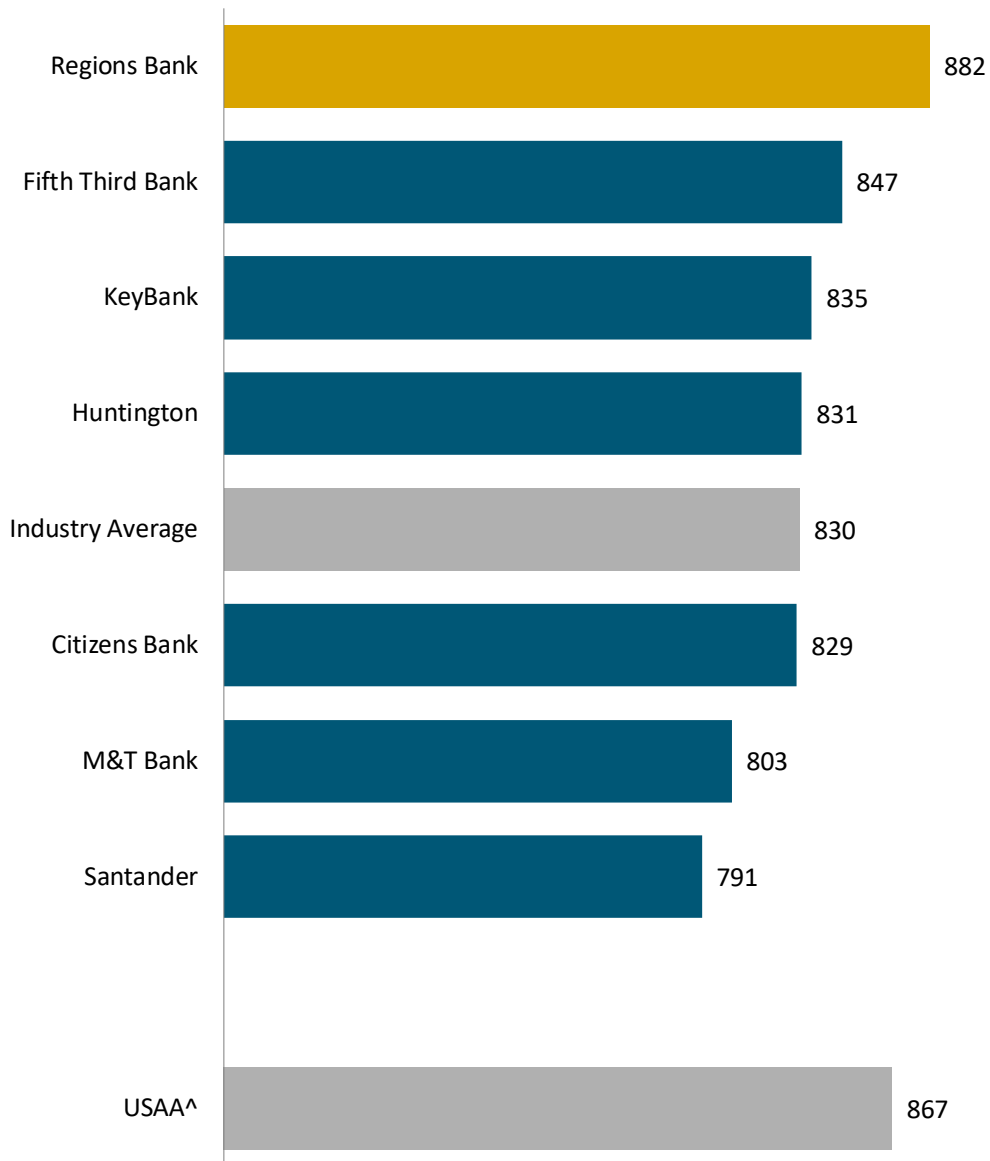
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

J.D. Power 2021 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Regional



Note: The National segment contains banks with >\$150B in deposits while Regional is \$55B to \$150B in deposits. Any bank lower than \$55B in deposits is not rank eligible.

^Brand is not rank eligible because it does not meet study award criteria.

Source: J.D. Power 2021 U.S. Online Banking Satisfaction StudySM

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.