

2021年7月30日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年米国リテールバンキングアドバイス顧客満足度調査SM **～リテール銀行によるファイナンシャル・アドバイス、利用者は少ないものの高い満足度～**

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24日に、**J.D. Power 2021 U.S. Retail Banking Advice Satisfaction StudySM**（**J.D. パワー 2021 年米国リテールバンキングアドバイス顧客満足度調査SM**）の結果を発表した。

本調査は、年に1回、メインで利用する全国系あるいは地方系リテール銀行でファイナンシャル・アドバイスを受けた顧客を対象に、直近1年以内に関連する商品やサービスやその他の金融ニーズについて提供されたアドバイス／案内に対する満足度を明らかにするものである。4回目となる本年調査では、調査設計の変更が行われており、個人の財務状況やファイナンシャル・リテラシーに関する調査項目が追加された。

米国リテールバンキングアドバイス顧客満足度の第1位はバンク・オブ・アメリカ

リテール銀行はファイナンシャル・アドバイスを求める一部の限られた顧客だけに究極の顧客エンゲージメントを模索している。しかし、潜在的には多くの顧客がメリット享受できる可能性を有している。本調査によると、銀行からアドバイスを受けた顧客の69%がそのアドバイスに基づいて行動しているが、アドバイスを受けることに興味があると答えた顧客はわずか19%に止まった。リテール銀行の顧客のうち健全な財務状況にある顧客は半数を下回り、基本的な金融リテラシーテストに合格する顧客が38%に止まるという厳しい経済状況下において、これらの結果は非常に重要である。

2021年の調査の主なポイントは以下の通り：

顧客にパーソナライズされたファイナンシャル・アドバイスが総合満足度の向上をけん引

顧客のニーズに完全に合致したアドバイス／案内が提供されると、総合満足度は+229ポイント（1,000ポイント満点）向上する。リテール銀行は52%の割合でこれを達成し、アドバイスを受けた顧客の69%がアドバイスに基づいた行動を取っている。

求められていないファイナンシャル・アドバイス／案内

リテール銀行によるファイナンシャル・アドバイス／案内は総合満足度を大きく向上させるにもかかわらず、それを受けることに「非常に興味がある」と答えた顧客はわずか19%に止まり、「全く興味がない」と答えた顧客は33%に上った。顧客は、メインで利用する銀行よりも、家族や友人、インターネット検索、個人資産の管理をサポートするウェブサイトなどからファイナンシャル・アドバイス／案内を受ける傾向にある。

多くの顧客にアドバイスの需要が存在

リテール銀行の顧客のうち、「財務的に健全である」と回答したのはわずか49%に止まり、11%は「過剰借入の状態」にあると回答している。さらに、13%が「経済的にストレスを感じている状態」、27%が「財務的に脆弱な状

態」と回答した。また、リテール銀行の顧客のうち、基本的な金融リテラシーテストに合格しているのは、わずか38%に止まった。

ファイナンシャル・アドバイスは、大手の全国系銀行がリード

本調査で上位となった4つのリテール銀行はいずれも全国系銀行であった。提供するアドバイスの多様性、アドバイス／案内の適切さ、アドバイスを提供する際に顧客のニーズへの関心が高く評価された。

J.D. パワー バンキング・インテリジェンス部門 シニアディレクター ポール・マクアダムのコメント

「リテール銀行は顧客の日常生活の金融面において重要な役割を果たしており、銀行にファイナンシャル・アドバイスを求めようと思う顧客は少ないかもしれないが、リテール銀行からアドバイスを積極的に提供されると非常に良い反応を示す傾向がある。リテール銀行には、資産運用や退職後の生活設計、緊急時に備えるための預金、確実に期限内に請求金額を支払うためのテクニックといったアドバイスを提供することで、顧客との関係を深める大きなチャンスがある。」

顧客満足度ランキング

第1位：Bank of America (バンク・オブ・アメリカ)(673 ポイント)

第2位：Citibank (シティバンク) (640 ポイント)

《J.D. パワー 2021 年米国リテールバンキングアドバイス顧客満足度調査SM 概要》

年に1回、メインで利用する全国系あるいは地方系リテール銀行からファイナンシャル・アドバイスを受けた顧客を対象に、過去1年間に商品／サービス／その他の金融ニーズを踏まえて提供されたアドバイス／案内に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で4回目の実施となる。

■実施期間：2021年3月 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：メインで利用する全国系あるいは地方系リテール銀行からファイナンシャル・アドバイスを受けた顧客

■調査回答者数：5,491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。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「アドバイス／案内の明確さ」(21%)、「アドバイス／案内の頻度」(20%)、「アドバイス／案内の質」(20%)、「アドバイス／案内の適切さ」(20%)、「顧客ニーズへの関心」(19%)となっている(カッコ内は影響度)。

*本報道資料は、現地時間2021年6月24日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-retail-banking-advice-satisfaction-study>

*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：03-4570-8410/080-8823-7365 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

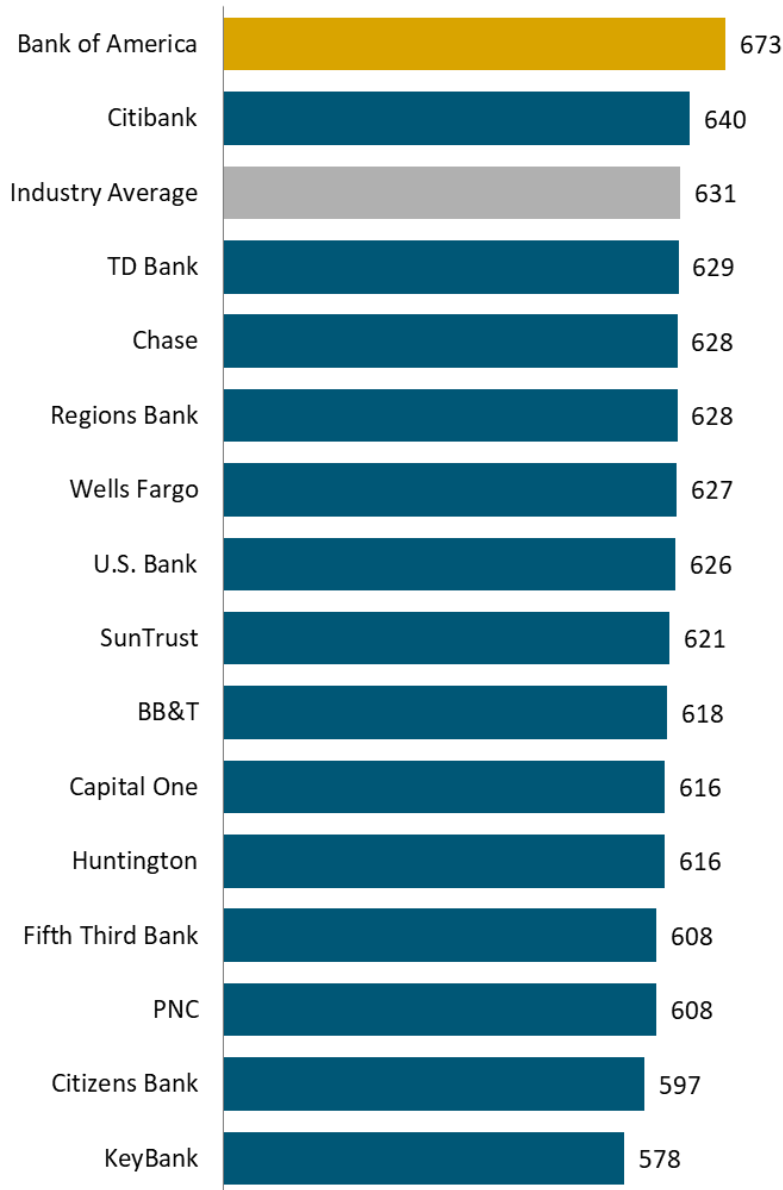
J.D. パワーについて：

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. Retail Banking Advice Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 U.S. Retail Banking Advice 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.