

2022年8月23日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

～メインカードのヘビーユーザーの満足度が低下～

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株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

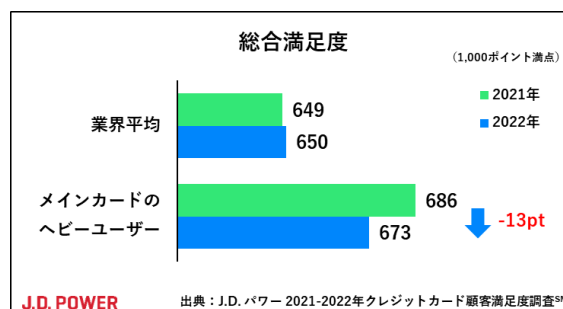
業界全体の顧客満足度は前年から横ばいに止まる

クレジットカード4部門合計の総合満足度スコアは前年から+1ポイントとほぼ横ばいであった。ファクター別には「クレジット機能」、「手続き・サポート」、「年会費」の3ファクターが向上し、中でも「年会費」、「手続き・サポート」ファクターは+10ポイント以上向上した。一方、「ポイントプログラム」、「会員向けサービス／特典」の2ファクターは前年から横ばい圏内の動きに止まった。

メインカードのヘビーユーザー*1の満足度が低下、特にポイントプログラムの満足度が大きく低下

業界全体の総合満足度が前年から横ばいの中、メインカードのヘビーユーザーの総合満足度は前年比-13ポイントと大きく低下した。

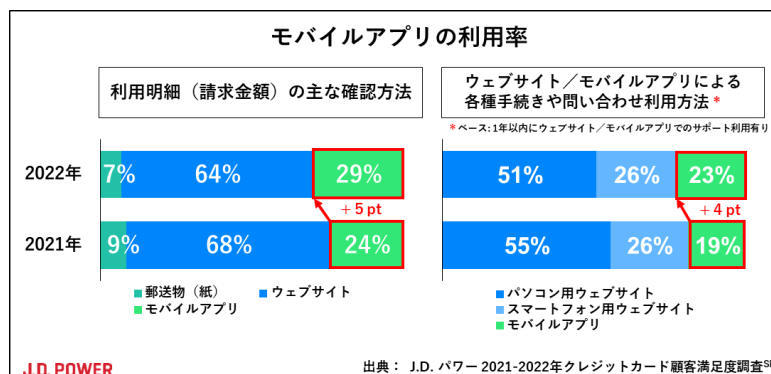
中でも「ポイントプログラム」における満足度は-20ポイントと、最も大きな低下となった。他にも「クレジット機能」、「会員向けサービス／特典」、「手続き・サポート」ファクターの中の「コールセンター」において-10ポイント以上低下している。



*1クレジットカードを2枚以上保有し、保有クレジットカード全体の1ヶ月の平均支払い金額が10万円以上で、主利用カード（メインカード）の利用比率が80～99%の利用者をメインカードのヘビーユーザーと定義した。

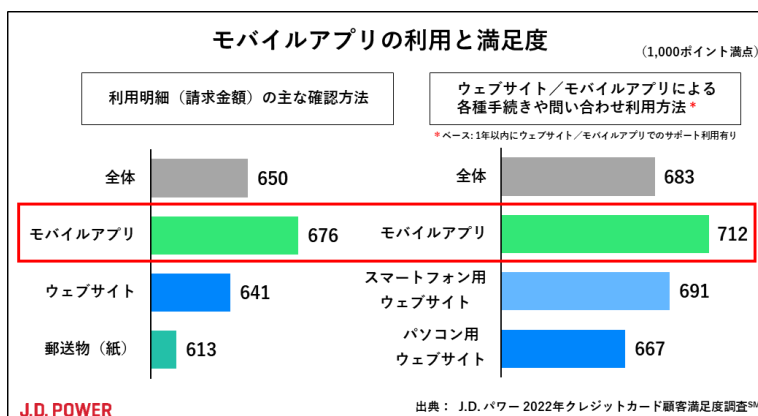
モバイルアプリ利用者の満足度が高い

モバイルアプリの利用者が増えている。利用明細（請求金額）の確認でのモバイルアプリの利用は、2021年から+5ポイント増加し、本調査では29%となった。ウェブサイト（ホームページ）／モバイルアプリによる各種手続きや問い合わせも、前年から+4ポイント増加し23%となった。



利用明細（請求金額）の主な確認方法別に総合満足度を見ると、「モバイルアプリ」が最も高く（676ポイント）、「ウェブサイト（パソコン用・スマートフォン用ホームページ）」（641ポイント）や「郵送物（紙）」（613ポイント）を大きく上回っている。

ウェブサイト（ホームページ）／モバイルアプリによる各種手続きや問い合わせの方法別に総合満足度を見た場合にも、「モバイルアプリ」が最も高く（712ポイント）、「スマートフォン用ウェブサイト」（691ポイント）や「パソコン用ウェブサイト」（667ポイント）を上回っている。



J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤希一のコメント

「今回の調査では、メインカードヘビーユーザーの総合満足度の大幅な低下が確認されており、これは「ポイントプログラム」に対する満足度の低下が主因となっている。こうした背景には、新型コロナウイルス感染拡大を受け顧客の行動様式が変容する中、各クレジットカード会社が提供する「ポイントプログラム」や「会員向けサービス／特典」の見直しが顧客のニーズに合っていないことが考えられる。足許では、行動制限が緩和される中、ヘビーユーザーの「タクシー」や「百貨店／ショッピングモール／駅ビル」などでの利用率が上昇しており、今後はこうした顧客行動様式のさらなる変化に対応した「ポイントプログラム」や「会員向けサービス／特典」を提供することで、メインカードヘビーユーザーの満足度向上を図ることが重要と言える。」

J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度 No.1 を発表

各部門の総合満足度ランキングは下記の通り。

【プレミアム部門】（対象3ブランド）

第1位：JCBカード（699ポイント）

「クレジット機能」「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」「手続き・サポート」「年会費」の全ファクターで最高評価。

第2位：アメリカン・エクスプレス（662ポイント）

第3位：ダイナースクラブカード（624ポイント）

【ハイスター部門】（対象10ブランド）

第1位：エポスカード（694ポイント）

「クレジット機能」「会員向けサービス／特典」の2ファクターで最高評価。

第2位：楽天カード（670ポイント）

「ポイントプログラム」ファクターで最高評価。

第3位：セゾンカード（651ポイント）

「手続き・サポート」「年会費」の2ファクターで最高評価。

【スタンダード部門】（対象12ブランド）

第1位：エポスカード（705ポイント）

5年連続の受賞。「年会費」ファクターで最高評価。

第2位：楽天カード（682ポイント）

「クレジット機能」「ポイントプログラム」「会員向けサービス／特典」の3ファクターで最高評価。

第3位：au PAY カード（658ポイント）

【年会費無料 部門】（対象9ブランド）

第1位：三井住友カード（680ポイント）

「クレジット機能」「会員向けサービス／特典」「手続き・サポート」の3ファクターで最高評価。

第2位：楽天カード（671ポイント）

「ポイントプログラム」ファクターで最高評価。

第3位：JCBカード（662ポイント）

《 J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM概要 》

年に1回、日本国内で発行される個人向けクレジットカードのうち、クレジットカード会社が発行するプロパーカードを保有する本会員（全国の20～69歳）を対象に、直近1年間のサービス利用経験に対する満足度を明らかにする調査。今年で5回目の実施となる。

回答者が複数カードを保有している場合、自身にとって主利用カード（メインカード）と自覚しているカード1枚についての評価を聴取している。

なお、本年より部門の定義と名称を次のようにセグメント名称を変更している。

- ◇プレミアム部門：年会費2万円以上かつ国際ブランド提供会社のカード
- ◇ハイステータス部門：プレミアム部門以外の年会費1万円以上のカード
- ◇スタンダード部門：年会費1万円未満（名称のみ変更）
- ◇年会費無料部門（変更なし）

■実施期間：2022年5月上旬～中旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：クレジットカード会社が発行するプロパーカードを保有する人（20～69歳の本会員。※家族カード、法人カード除く）

■調査回答者数：7,655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以下の通り。

- ◇プレミアム／ハイステータス：「クレジット機能」（32%）、「ポイントプログラム」（26%）、「会員向けサービス／特典」（21%）、「手続き・サポート」（12%）、「年会費」（9%）
- ◇スタンダード：「クレジット機能」（30%）、「ポイントプログラム」（30%）、「会員向けサービス／特典」（19%）、「年会費」（13%）、「手続き・サポート」（8%）
- ◇年会費無料：「クレジット機能」（38%）、「ポイントプログラム」（34%）、「会員向けサービス／特典」（19%）、「手続き・サポート」（9%）

*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 : 03-6809-2996 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 : 03-6809-2987 E-mail : japanGBIPractice@jdpa.com

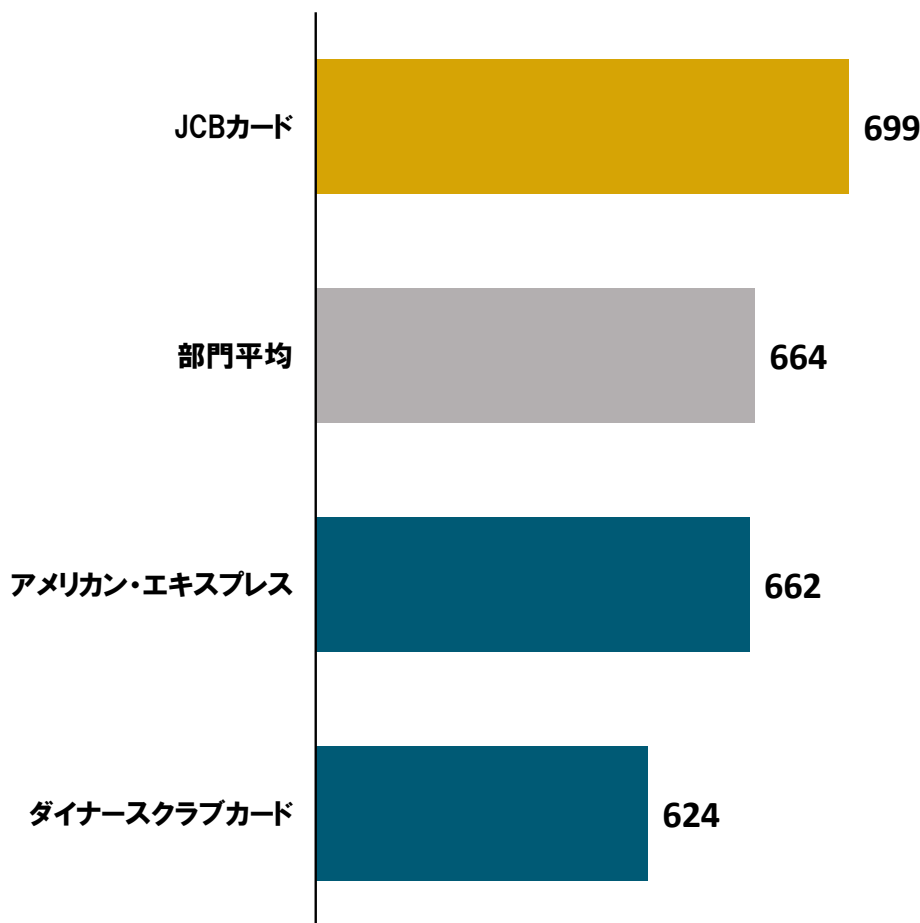
J.D. パワーについて：

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、アドバイザリーサービス、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バイオニアです。

J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【プレミアム部門】



注) カードブランド別ランキング。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

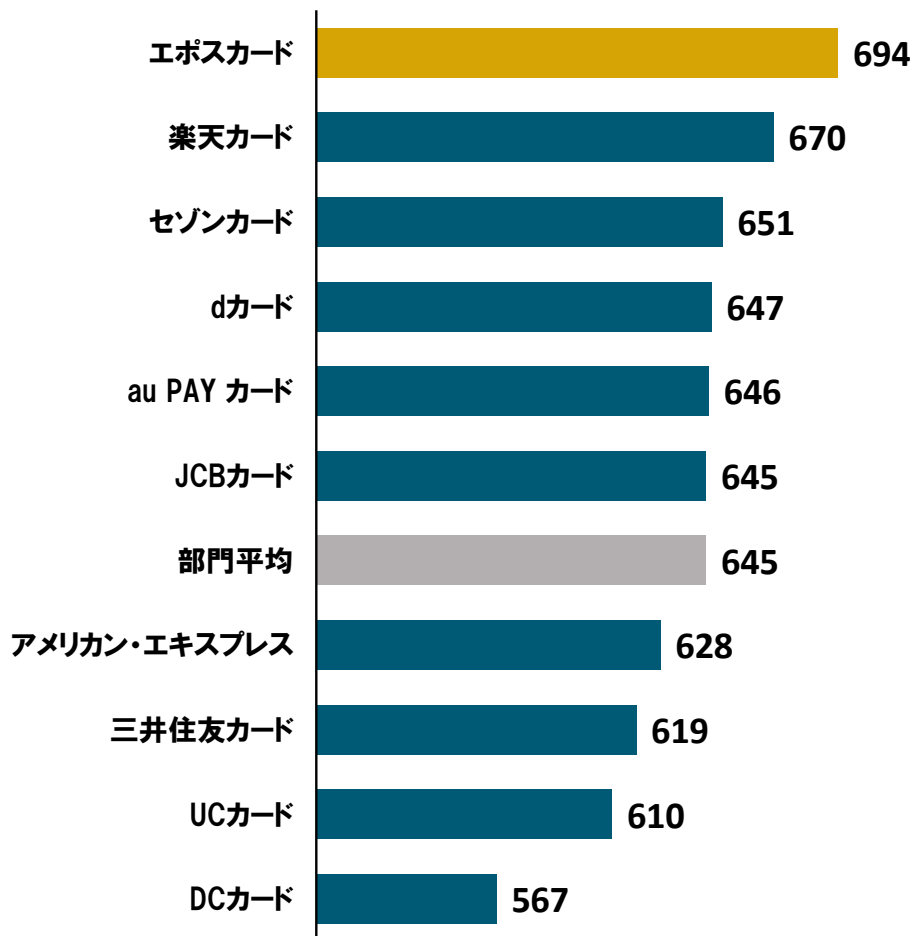
出典: J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ハイステータス部門】



注) カードブランド別ランキング。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

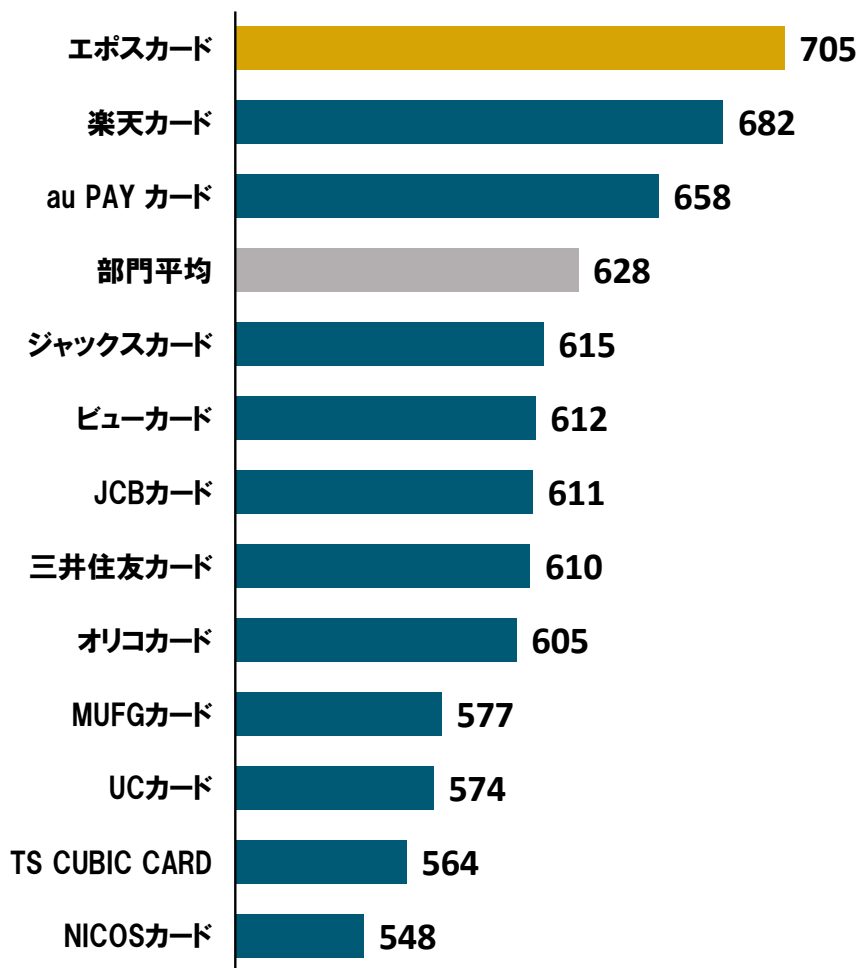
出典: J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【スタンダード部門】



注) カードブランド別ランキング。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

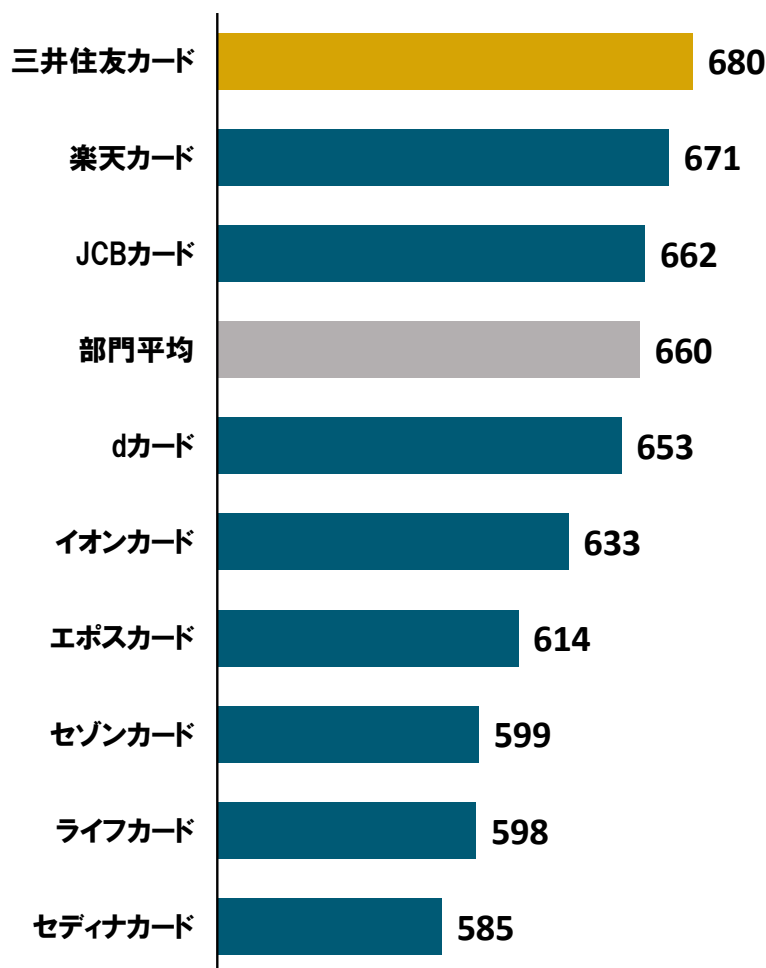
出典: J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【年会費無料部門】



注) カードブランド別ランキング。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年クレジットカード顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。