

2022年9月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年米国クレジットカード顧客満足度調査SM

～顧客満足度は上昇したが、経済低迷と代替決済手段の増加により利用は減少～

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 8 月 18 日に、**J.D. Power 2022 U.S. Credit Card Satisfaction StudySM（J.D. パワー 2022 年米国クレジットカード顧客満足度調査SM）**の結果を発表した。

本調査は、年に 1 回米国のクレジットカードの利用者に対して直近 1 年間のクレジットカード発行会社に対する満足度を聴取したもので、「全国系部門」、「中規模部門」の 2 部門の結果を発表している。

アメリカン・エクスプレスとゴールドマン・サックスが各部門で首位

インフレの加速、経済の低迷、消費者金融分野の競争激化を背景に、クレジットカード業界全体の顧客満足度及び、信頼度や NPS[®]（ネット・プロモーター・スコア[®]）*¹は向上している。しかし、本調査によると、顧客の財政的逼迫や BNPL（後払い決済サービス）などの代替決済手段への関心の高まりから、メインで使用するクレジットカードの支払いシェアは大幅に減少している。

*¹ネット・プロモーター・スコア[®]及び NPS[®]は、ベイン・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。

2022 年調査の主なポイントは以下の通り：

総合満足度、NPS[®]、信頼度の向上

総合満足度は、前年比+5 ポイントの 810 ポイント（1,000 ポイント満点）となった。総合満足度の上昇は、主に、「会員向けサービス／特典」、「利用条件」、「モバイルチャネル／コミュニケーション」などのファクターとサブファクターにおけるスコアが大幅に向上したことによるものである。また、NPS[®]は前年比+4 ポイントの 46 ポイント（100 ポイント満点）となり、クレジットカード会社に対する信頼度も、前年比+6 ポイントの 828 ポイントとなった。

メインで使用するクレジットカードの利用シェアが低下

クレジットカード利用者の月間支出のうち、メインで使用するクレジットカードを支払いに用いる割合は 42%に止まり、2019 年の 50%、2020 年、2021 年の 47%から低下している。過去 5 年間で月間の現金での平均支出額は 49%増加し、デビットカード決済は 80%増加している。

特に高額買い物をする際の支払い手段として BNPL が浮上

クレジットカード利用者の 44%は、高額買い物をする際に BNPL などの柔軟な資金調達／分割払いローン、個人ローンなど、他の融資手段を検討すると回答した。BNPL は、これらの融資オプションの中で最も人気があり、28%の

顧客が高額の買い物をする際に検討している。リーズナブルな手数料と競争力のある金利が、BNPL を検討する要因となった。

消費者の財務健全性は悪化

クレジットカード利用者の半数以上（57%）が、現在「財務的に健全でない」区分^{*2}に分類されており、この割合は前年比+4ポイントとなった。また、22%が「前年より経済状態が悪化している」と回答し、この割合は前年の18%から上昇した。また、クレジットカード利用者の約半数（49%）が「メインで使用するカードでリボ払いの負債を抱えている」と回答し、この割合は前年の43%から上昇した。

^{*2} J.D. パワーは、消費者の財務健全性を、支出／貯蓄比率、信用度、保険の適用範囲などのセーフティーネットの項目を組み合わせた指標で測定している。消費者は健全な状態から脆弱な状態までの連続的な指標において測定される。

利用者によるクレジットカード再評価・選別の時

クレジットカード利用者のうち、頻繁に買い物をする中でリワードを最大限に享受していると感じている人はわずか31%に止まった。経済状況が厳しくなり、新たな融資の選択肢が増え続けている今こそ、顧客にとっては現在使用するクレジットカードを再評価し、支出とリワード・特典との間の整合性を確認する絶好の機会である。

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ディレクター、ジョン・キャベルのコメント

「不確実性の高い経済環境の中で、クレジットカード発行会社は顧客との強い関係構築が比較的うまくできているが、現実的な懸念が迫ってきている。その最たるものが、メインで使用するクレジットカードの利用シェアの低下である。最近、旅行や支出が急増しているにもかかわらず、クレジットカード利用者は一般的に、過去5年間にわたってクレジットカードの使用に対してより慎重な姿勢をとってきた。支払い手段として、デビットカードやBNPL、さらには現金など、他のチャネルを利用する傾向が強まっている。クレジットカード会社は、次の経済サイクルに移行するにあたって、商品価値を向上させ、増加傾向にある財政的にひっ迫している顧客に対する積極的なサポートを強化することが決定的に重要になる。」

顧客満足度ランキング

【全国系部門】

第1位：American Express（アメリカン・エクスプレス）（848ポイント、3年連続の1位）

第2位：Discover（ディスカバー）（841ポイント）

第3位：Bank of America（バンク・オブ・アメリカ）（818ポイント）

【中規模部門】

第1位：Goldman Sachs（ゴールドマン・サックス）（843ポイント、2年連続の1位）

第2位：TD Bank（TD銀行）（808ポイント）

第3位：Fifth Third（フィフス・サード・バンク）、PNC、Regions Bank（リージョンズ・バンク）（同点、806ポイント）

《J.D. パワー 2022 年米国クレジットカード顧客満足度調査SM 概要》

年に1回、クレジットカードの利用者に対して、直近1年間のクレジットカード発行会社に対する満足度を聴取し明らかにする調査。今回で16回目の実施となる。

- 実施期間：2021年8月～2022年6月 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：クレジットカード利用者
- 調査回答者数：27,819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、アルファベット順に、「会員向けサービス／特典」、「コミュニケーション」、「利用条件」、「顧客対応」、「重要局面（キーマーメント）^{*3}」、「リワード／ポイント・プログラム」となっている。

^{*3}カスタマージャーニーマップにおける「ペイン（ユーザーの困りごと）／フェイル（ユーザーの課題）」などの中で重要な場面を指す。

*本報道資料は、現地時間2022年8月18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/2022-us-credit-card-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：03-6809-2996 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：

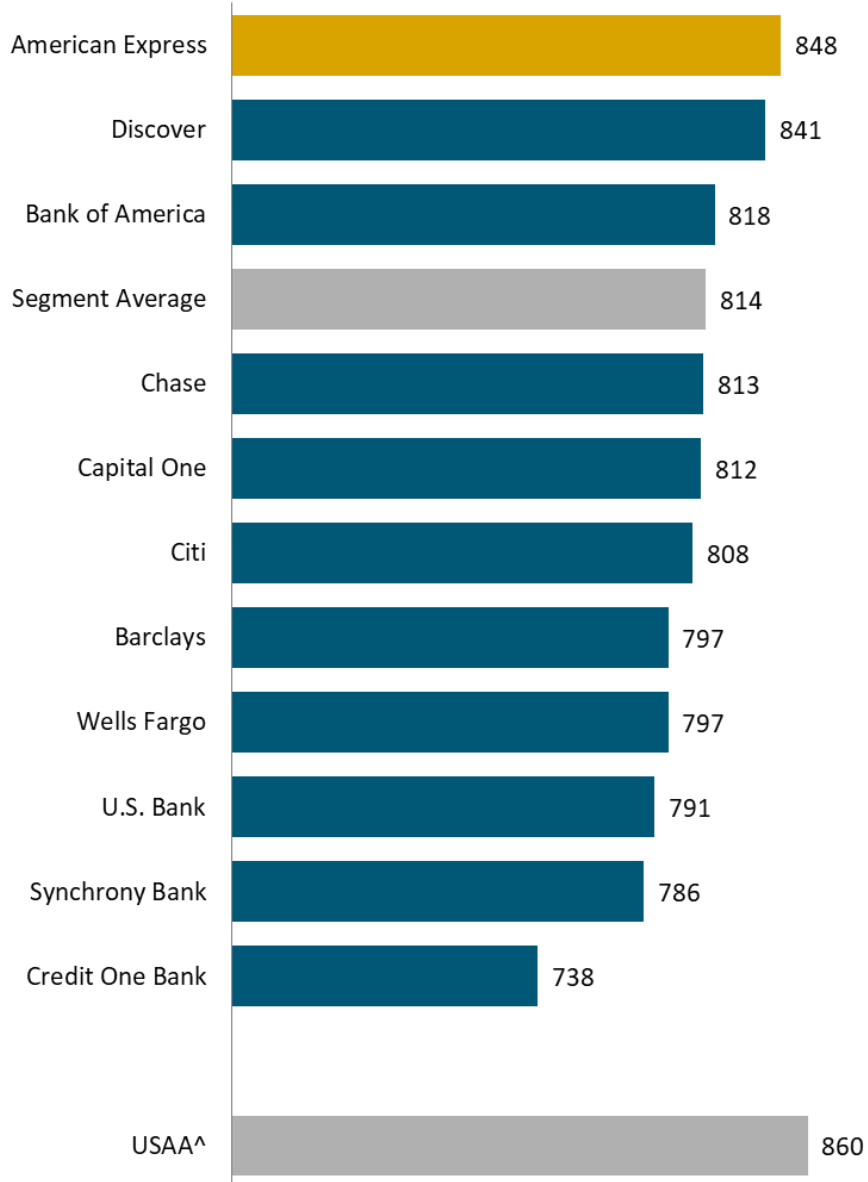
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. Power 2022 U.S. Credit Card Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

National Issuers



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

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

Source: J.D. Power 2022 U.S. Credit Card Satisfaction StudySM

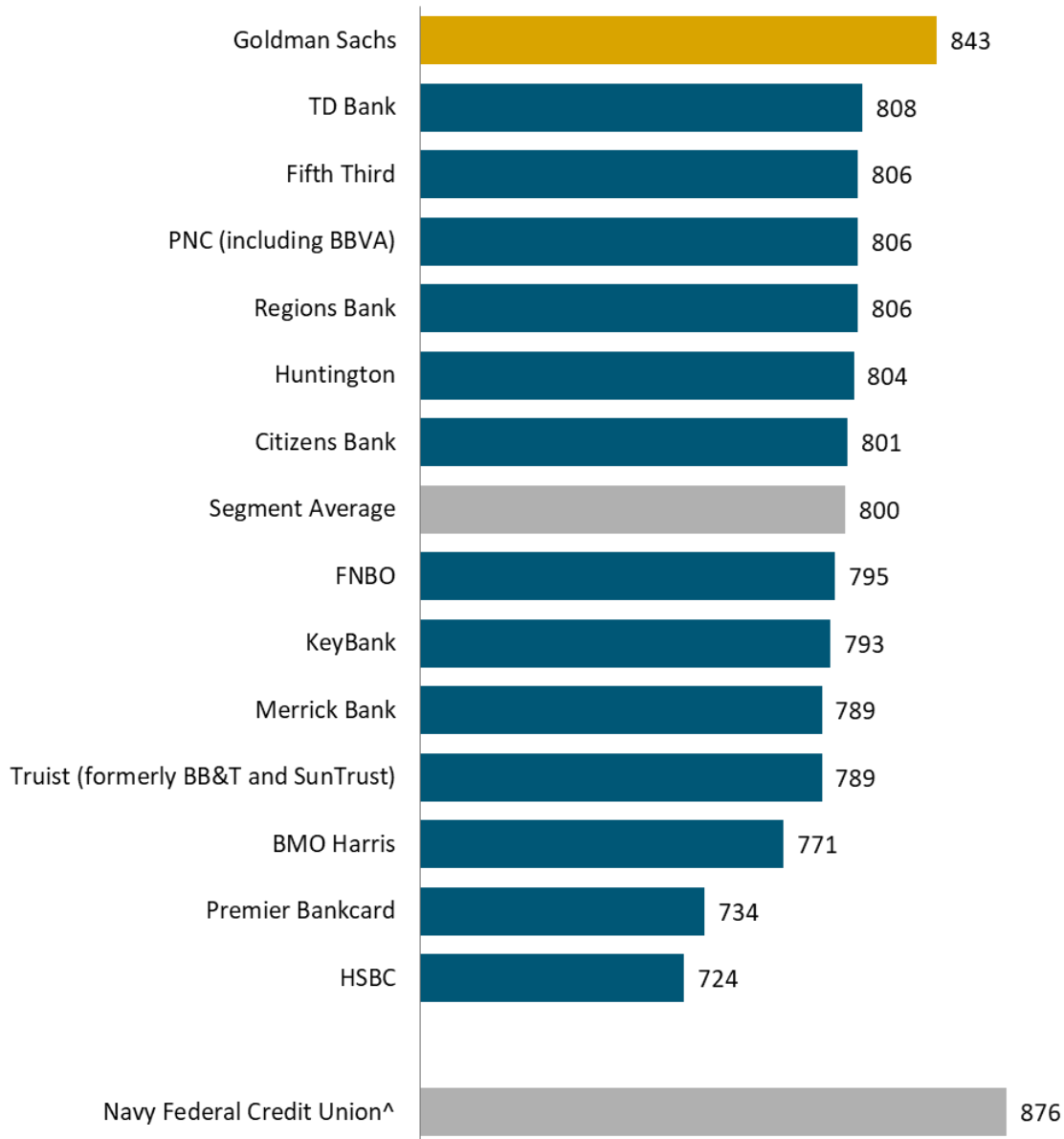
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 U.S. Credit Card Satisfaction StudySM

Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

Midsized Issuers



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

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

Source: J.D. Power 2022 U.S. 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.