

オリコン、「顧客満足度ランキング」に 「家庭用ウォーターサーバー」、「住宅ローン」を新規追加、 「レーシック(第3回)」、「ネット銀行(第2回)」2011年度版も更新

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)のグループ会社で、WEB事業を展開するオリコンDD株式会社(代表取締役社長:米谷昭良)は、「目に見えないサービスを可視化すること」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査したオリコン顧客満足度ランキングを2006年より発表しておりますが、本日、「家庭用ウォーターサーバー」、「住宅ローン」を新規追加、「レーシック(第3回)」、「ネット銀行(第2回)」の2011年度版も発表いたしました。

1. 顧客満足度の高い「家庭用ウォーターサーバー」ランキング(1~2P)

東日本大震災後、水道水から乳児向け基準を上回る放射性物質が検出されたとの報道がなされて以降、注文・問い合わせが殺到しているというウォーターサーバー業界。ウォーターサーバーが日本で本格的に導入され出したのは、約50年前にも遡りますが、認知度が高くなったのはこの4~5年だといえます。それを裏付けるかのように、この数年の家庭用ウォーターサーバー導入数は、毎年10%程度ずつ上昇しているそうです。

そこで今回弊社では、今後ますますニーズの高まりが予想される「家庭用ウォーターサーバー」について、実際に2か月以上継続して利用したことのある方を対象にその満足度を調査、第1回目となる「顧客満足度の高い家庭用ウォーターサーバーランキング」を発表することといたしました。

【ランキング分析】

今回「家庭用ウォーターサーバー」を選ぶ際に重視された項目は「水のおいしさ(味が良い)」、「コストパフォーマンス」、「水の安全性(衛生面などを含む)」の順。続いて重視された「水の品質」、「サーバーの清潔度・衛生面」などを含む全9項目でランキングが確定しました。

結果は、「顧客満足度ランキング」の中でも、比較的多いランクイン数となる全15サービスがランクイン。今後もさらなる需要の高まりを見せる業界なだけに、各社がそれぞれに工夫をこらしたサービスをしていることが伺える結果となりました。

また、従来の「リターナブル方式」(使用後ボトルを回収する方式)だけでなく、最近の新しい方式である「ワンウェイ方式」(回収不要で気軽に捨てられるパックを宅配業者を使って配達)の企業も多くランクインしました。

【オリコン顧客満足度ランキング:家庭用ウォーターサーバー 総合ベスト15】

順位	満足度(点)	ウォーターサーバー名	分析・コメント
1	74.37	ドリームウォーター株式会社DWC(兵庫県神戸市)	分析: 全項目でランクインしバランスの良さが伺える結果に。特に「コストパフォーマンス」、「水のおいしさ(味が良い)」、「水の品質(天然成分・ミネラル・バナジウムなど)」の3項目で高評価。 コメント: 「担当者の対応が良い。コストパフォーマンスに優れていて、癖がなく飲みやすいです。」(20代/女性) 「品質が高く、すごく良い水です。総合的に満足しています。」(20代/男性)
2	74.29	アルピナウォーター株式会社トーエル(神奈川県横浜市)	分析: 「コストパフォーマンス」、「担当者の対応」の2項目で1位を獲得。その他では「水のおいしさ(味が良い)」、「サーバーの清潔度・衛生面」、「メンテナンス(アフターサービス含む)」、「水の配達に関する利便性(配達員や配達時間など)」で高い評価を獲得した。 コメント: 「価格も安いし、注文してすぐに水が配達されるので、とても便利です。」(30代/女性) 「スタッフの対応がとても良い。親切で丁寧な対応をしてくれる。これからもアルピナでお願いしたい。」(20代/女性)
3	73.26	ハワイウォーター株式会社トーエル(神奈川県横浜市)	分析: 「水のおいしさ(味が良い)」、「メンテナンス(アフターサービス含む)」の2項目で1位を獲得。コメントからも水の美味しさに関する高い評価が読みとれた。 コメント: 「とても美味しいです。品質も高く、ハワイの水を毎日飲めるのが幸せです。」(20代/女性) 「クセがなくまるやかで美味しい水。メンテナンスがしっかりしていて信頼できる。」(20代/女性)
4	73.10	ウォーターワン株式会社サイサン(埼玉県さいたま市)	分析: 「水の安全性(衛生面などを含む)」、「水の安全性(衛生面などを含む)」、「水の品質(天然成分・ミネラル・バナジウムなど)」、「サーバーの清潔度・衛生面」、「水の配達に関する利便性(配達員や配達時間など)」の4項目で1位を獲得と項目別で最大の1位獲得数。 コメント: 「美味しい水を届けてくれるので、とても便利。宅配便で届くので、時間などの融通が利く。」(20代/女性) 「詰め替えではなく、いつも新しい容器なので安心。安心・清潔面で満足出来る。」(50代/女性)
5	72.78	富士青龍水アルテッセアルテッセ株式会社(大阪府吹田市)	分析: 「コストパフォーマンス」、「水の安全性(衛生面などを含む)」、「水の配達に関する利便性(配達員や配達時間など)」の3項目でTOP5入り。 コメント: 「味にくせがなく、飲みやすいです。使いきりボトルなので、いつでも綺麗な水が飲める。」(20代/男性) 「コストを重視して選びました。お水もクセがなく美味しいので、お薦めです。」(20代/男性)



順位	満足度(点)	ウォーターサーバー名	分析・コメント
6	72.72	サントリー天然水 サントリー食品 インターナショナル 株式会社 (東京都港区)	分析: 「会社の信頼性・知名度」で1位を獲得。自由回答からも大手企業のサービスなので安心だという声が多く見られた。 コメント: 「知名度が高いし、水は期待を裏切らないくらい美味しい。安心感があります。」(50代/男性) 「便利で安全なお水を飲むことができる。清潔さが常に保たれていて、とても安心です。」(40代/女性)
7	71.93	オーケンウォーター 株式会社 オーケンウォーター (兵庫県丹波市)	分析: 「コストパフォーマンス」と「水の品質(天然成分・ミネラル・バナジウムなど)」でTOP5入り。その他4項目でもTOP10内にランクイン コメント: 「ミネラルが豊富で体にいいし、美味しいです。設置も簡単なので、使い続けています。」(30代/女性) 「天然水なのでとても美味しいし、注文してから届くまでがとても早いので便利。」(20代/女性)
8	71.87	クリティア 株式会社 ウォーターダイレクト (東京都品川区)	分析: 「水の安全性(衛生面などを含む)」、「水の配達に関する利便性(配達員や配達時間など)」で2位を獲得、「水の品質(天然成分・ミネラル・バナジウムなど)」を入れ3項目でTOP5入り。 コメント: 「使いきりタイプのワンウェイ方式だし、宅配便で配達してくれるので、時間指定が出来る。」(40代/女性) 「ミネラルを多く含んでいるので、水の品質がとても良いし、安心して飲むことが出来る。」(30代/男性)
9	71.32	富士の湧水 富士の湧水株式会社 (大阪府大阪市)	分析: 「水のおいしさ(味が良い)」、「水の品質(天然成分・ミネラル・バナジウムなど)」でTOP5入り、その他4項目でTOP10にランクイン。 コメント: 「配達日の前日に個数の確認の電話があるので、無駄がなく、信頼できる。」(60代/女性) 「水の品質がとても良く、気に入っています。水の味もとても美味しく、重宝しています。」(40代/女性)
10	71.20	コスモウォーター 株式会社コスモライフ (兵庫県加古川市)	分析: 「水の配達に関する利便性(配達員や配達時間など)」で4位と高評価。その他5項目でTOP10にランクイン。 コメント: 「宅配便で宅配してくれるので、とても便利。不在でも再宅配をしてくれます。」(30代/女性) 「品質が良く、安心して飲めるお水が低価格で配達してもらえるので、とても良い。」(20代/男性)
11	70.85	アクアクララ アクアクララ株式会社 (東京都港区)	分析: 「会社の信頼性・知名度」での3位をはじめ、「担当者の対応(コールセンター・営業担当者など)」、「メンテナンス(アフターサービス含む)」の3項目がTOP5入り、その他3項目がTOP10にランクイン。 コメント: 「安全なお水を提供してくれるので、重宝している。知名度が高く、信頼できます。」(20代/女性) 「メンテナンスがしっかりしていて、注文も簡単だし、すぐに配達してくれるので便利です。」(30代/女性)
12	70.69	TOKAIおいしい水の宅配便 株式会社 TOKAI (静岡県葵区)	分析: 「メンテナンス(アフターサービス含む)」、「会社の信頼性・知名度」で2位を獲得。その他「サーバーの清潔度・衛生面」、「担当者の対応(コールセンター・営業担当者など)」でもTOP5内にランクイン。 コメント: 「とても満足しています。メンテナンスが定期的にあるので、安全だし、「水がおいしい。」(50代/男性) 「配達員の対応がとても良いし、この水でごはんを炊くとおいしく炊けます。」(40代/男性)
13	69.59	クリクラ (旧クリスタルクララ) 株式会社ナック (東京都新宿区)	分析: 「会社の信頼性・知名度」、「担当者の対応(コールセンター・営業担当者など)」をはじめ、5項目でTOP10入り。 コメント: 「美味しいしコスト面でも満足している。メンテナンスがしっかりしていて、信頼できる。」(50代/男性) 「美味しくてゴクゴク飲める。料金が手頃だし、定期的にサーバー交換があり、安心です。」(30代/女性)
14	69.34	ワンウェイウォーター ワンウェイウォーター 株式会社 (京都府福知山市)	分析: 「コストパフォーマンス」で3位にランクイン。 コメント: 「コストパフォーマンスが素晴らしい。水の品質も良く、安心して飲めます。」(30代/女性) 「とても手頃な値段で頼みやすいし、水も美味しいのでお薦めです。」(30代/女性)
15	68.45	アクアセレクト 株式会社 Beautiful Life (愛知県名古屋)	分析: 「担当者の対応(コールセンター・営業担当者など)」がTOP10入り コメント: 「癖がなく飲みやすいです。スタッフの対応も良いので、安心できます。」(20代/女性) 「手頃な価格で美味しい水を配達してくれるので便利。担当者の対応も良いです。」(40代/男性)

< 調査概要 >

ランキング名: **顧客満足度の高い家庭用ウォーターサーバーランキング** (URL:

http://life.oricon.co.jp/rank_waterserver/)

発表媒体: WEB サイト「ORICON STYLE」(<http://www.oricon.co.jp>)内、「ライフ」カテゴリー(<http://life.oricon.co.jp/>)

発表日時: 2011年6月1日(水) 調査期間: 2011年4月8日(金)~2011年4月11日(月)

調査回答者数(有効回答者数): 3,068人

調査対象者: 過去3年以内に家庭用ウォーターサーバー(ウォーターディスペンサー)を、キャンペーン期間を除き2カ月以上利用を継続して利用したことがあり、かつ家庭用ウォーターサーバー(ウォーターディスペンサー)の選定に關与した、20歳以上の男女 エリア: 全国 東北地方を除く

調査項目: 水のおいしさ(味が良い) コストパフォーマンス 水の安全性(衛生面などを含む)
水の品質(天然成分・ミネラル・バナジウムなど) サーバーの清潔度・衛生面
水の配達に関する利便性(配達員や配達時間など) メンテナンス(アフターサービス含む)
担当者の対応(コールセンター・営業担当者など) 会社の信頼性・知名度

2. 2011 年度版 顧客満足度の高い「住宅ローン」ランキング (3~4P)



“一生で一番高い買い物”といわれている「住宅」。その購入にあたっては、多くの方が「住宅ローン」を利用します。

かつて「住宅ローン」といえば、銀行を利用しようとすると金利が非常に高く、また条件も厳しかったため、比較的金利が安く融資も受けやすい、政府が運営する「住宅金融公庫（現在の住宅金融支援機構）」による長期間固定金利のものを利用する人が大半でした。

しかし2000年以降、銀行をはじめ多くの民間住宅ローンが非常に低金利かつバラエティに富んだ商品を扱い始めたことなどにより、利用者の選択肢の幅は大きく広がりました。

さらに今年は、両親や祖父母からの住宅資金援助としての贈与税が1,000万円まで非課税であること、また「住宅ローン控除制度」も今年が最大の控除となる最後の年となることから、住宅ローンを検討する人が大変多くなっています。

しかし商品が多くなると、どの住宅ローンが自分に合っているかわからない、など選ぶ指標が難しくなっているのも事実です。特に住宅ローン選びの場合、選択に失敗すると、返済に苦労したり、最悪の場合は家計が破たんしてしまうこともあります。

そのような現状を踏まえ、今回弊社では実際に住宅ローンを利用した方を対象に、第1回目となる「2011年度版 顧客満足度の高い住宅ローンランキング」を調査・発表することといたしました。

【ランキング分析】

初めての調査となる今回、「住宅ローンを選ぶ際に重視する項目」をユーザー調査したところ、やはり「金利の満足度」や「手数料の満足度」が最も重要視されましたが、「会社の信頼性」や「担当者の対応」なども非常に重要視されており、ユーザーは、コスト面はもちろんのこと、【安心感】などといった要素に対しても高品質なサービスを期待していることがわかる結果となりました。

ランキング結果は、上記の項目を含め、全10項目中9項目で1位の「ソニー銀行」が、高い満足度で総合1位を獲得。2位は、各項目でまんべんなく上位を獲得した「住友信託銀行」、3位に「審査期間のスピード」で1位を獲得した「大垣共立銀行」がランクインしました。

【オリコン顧客満足度ランキング:住宅ローン 総合ベスト24】 1位~8位 分析・コメント



順位	満足度 (点)	銀行名	分析・コメント
1	80.59	ソニー銀行 ソニー銀行株式会社 (東京都千代田区)	<p>分析: 全10項目中9項目で1位を獲得。結果、総合では2位以下に大差をつけての1位獲得となった。ユーザーコメントでも称賛の声は他社に比べ圧倒的に多く、あらゆるユーザーに対して特に高品質なサービスを提供していることが伺える結果となった。「地域別ランキング」の「関東」、「金利タイプ別ランキング」の全3部門、「繰り上げ返済経験者」でも首位に。</p> <p>コメント: 「電話での対応がとても丁寧で信頼の置ける知識のある方だった。」(30代/女性) 「金利が低いことはもちろん、繰り上げ返済も容易。かつ手数料や保証料もかからないことが、他行と比較してもずば抜けていた。」(30代/女性) 「支店が無いのですべての手続きをインターネットで行える。時間に制約がないので大変便利。繰り上げ返済が1円単位で出来て、手数料が無料な点もよい。」(30代/女性)</p>
2	74.77	住友信託銀行 住友信託銀行株式会社 (大阪府大阪市)	<p>分析: 全10項目中9項目でベスト5にランクイン。ユーザーの幅広いニーズに対し、まんべんなく高いサービスを展開していることが総合2位につながった。「地域別ランキング」の「近畿」・「中四国」では首位を獲得。</p> <p>コメント: 「繰り上げ返済時に手数料がかからないのがよかった。」(30代/男性) 「金利はどこもあまり変わらなかったのが、利便性(近くにATMがあるか、繰り上げ手数料はかかるか)と担当者の丁寧さ、話し方、礼儀正しさを決定した。」(30代/女性) 「金利の安さを重視していたが、ここが他行に比べ安く、担当者の内容説明も一番わかりやすかった。またネームバリューもあるので、信用できるとも感じた為、ここに決めた。」(30代/女性)</p>
3	73.34	大垣共立銀行株式会社 大垣共立銀行 (岐阜県大垣市)	<p>分析: 「審査期間のスピード」で1位を獲得。また「担当者の対応」、「商品のわかりやすさ」、「申込時の利便性」の3項目で2位を獲得した。また「地域別ランキング」の「中部」で1位を獲得し、地元での圧倒的な強さがみられた。地方銀行としては最高位。</p> <p>コメント: 「説明が他銀行より丁寧で分かりやすかった。」(40代/女性) 「当時、右も左も何もわからない状況で一番親身になって相談にのってくれた。優遇金利もあり、また繰り上げの手数料がかからないことにも満足している。」(30代/女性) 「この銀行とは付き合いも長く、信頼がありました。審査のスピードが思ったより早かったことがよかったです。」(40代/女性)</p>

【オリコン顧客満足度ランキング:住宅ローン 総合ベスト24】

1位～8位 分析・コメント(続き)

順位	満足度(点)	銀行名	分析・コメント
4	72.83	東京スター銀行 株式会社 東京スター銀行 (東京都港区)	<p>分析: 「商品の豊富さ」での2位をはじめ5項目でベスト3にランクイン。ユーザーコメントでは、特に「預金連動型」という独自の商品に対する満足度が非常に高いことが伺えた。「金利タイプ別ランキング」の「固定金利期間選択タイプ」、「繰り上げ返済経験者」でもベスト3入り</p> <p>コメント: 「いろいろな商品プランがあるので、選択肢が広がった。」(30代/男性) 「預金連動式住宅ローンのため金利・手数料を低減する事ができ、手元預金を取り崩すことなく住宅ローンを返済していけるため」(40代/男性) 「すべてのことがスピーディーだったから」(40代/男性)</p>
5	72.81	住信SBIネット銀行 住信SBIネット 銀行株式会社 (東京都港区)	<p>分析: 「金利の満足度」で2位を獲得。その他3項目でベスト4にランクイン。ネット銀行の特性を活かし、低い金利や手数料の安さに支持が集まった。「地域別ランキング」の「九州・沖縄」では1位を獲得。</p> <p>コメント: 「付帯サービスが他よりも良かった。他行でできないと言われたことをやってくれた。」(30代/男性) 「申込 審査 決定までがスムーズでした」(40代/男性) 「来店が必要ないことと繰り上げ返済時の手数料がかからないことがポイントになった。」(30代/女性)</p>
6	72.59	新生銀行 株式会社新生銀行 (東京都中央区)	<p>分析: 「手数料の満足度」、「融資金額の満足度」、「付帯サービスの充実度」の3項目で2位を獲得。「金利タイプ別ランキング」の「全期間固定金利タイプ/超長期固定金利タイプ(フラット35を含む)」でも2位を獲得。</p> <p>コメント: 「商品がとても豊富です。担当者の対応も良く、新生銀行にして正解でした。」(20代/男性) 「融資金額に満足している。手数料が安いし、色々と相談に乗ってもらえて、安心できた。」(40代/女性)</p>
7	71.73	三井住友銀行 株式会社 三井住友銀行 (東京都千代田区)	<p>分析: 「会社の信頼性」の項目で2位を獲得。メガバンクに対する安心感・信頼感が高得点につながったことが伺える。「地域別ランキング」の「中部」、「近畿」で2位にランクイン。</p> <p>コメント: 「丁寧に説明をしてくれ、自分に合った商品を提案してくれた。申込みもスムーズでした。」(40代/女性) 「金利が低いし、サービスと経営がしっかりしているので、信頼できるし安心できます。」(40代/女性)</p>
8	70.60	三菱UFJ信託銀行 三菱UFJ信託銀行 株式会社 (東京都千代田区)	<p>分析: 「商品のわかりやすさ」で4位、「審査期間のスピード」、「会社の信頼性」で5位を獲得。また「地域別ランキング」では「九州・沖縄」の2位をはじめ、唯一全地区でTOP5入り。</p> <p>コメント: 「商品の内容がとてもわかりやすく、自分に合った返済方法を探ることができる。」(30代/女性) 「金利が良いし、審査もスピーディーに行われる。対応がとても良く、安心できる。」(40代/女性)</p>

Excellent Company *61.00点以上の企業様

銀行名			
池田泉州銀行	京都銀行	十六銀行	千葉銀行
中央三井信託銀行	名古屋銀行	西日本シティ銀行	広島銀行
福岡銀行	北洋銀行	北陸銀行	北海道銀行(どさんこバンク)
みずほ銀行	三菱東京UFJ銀行	横浜銀行	りそな銀行

<調査概要>

ランキング名: **顧客満足度の高い住宅ローンランキング** (URL http://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/)

発表媒体: WEBサイト「ORICON STYLE」(<http://www.oricon.co.jp>)内、

「ライフ」カテゴリー(<http://life.oricon.co.jp/>)

発表日時: 2011年6月1日(水) 調査期間: 2011年4月6日(水)～2011年4月8日(金)

調査回答者数(有効回答者数): 6,264人 エリア: 全国 東北地方を除く

調査対象者: 過去3年以内に住宅ローンを利用し、かつ住宅ローンを選定する際に選定に関わった、20歳以上の男女

調査項目:

総合: 金利の満足度 会社の信頼性 手数料の満足度 担当者の対応 融資金額の満足度
審査期間のスピード 申込時の利便性 付帯サービス(各種保険や繰り上げ返済等)の充実度
商品のわかりやすさ 商品の豊富さ *サイトではこの**項目別ランキング**も発表しております。

目的別ランキング:

繰り上げ返済経験者

地域別ランキング: 「関東」「中部」「近畿」「中四国」「九州・沖縄」

金利タイプ別ランキング: 「変動金利タイプ」

「固定金利期間選択タイプ」

「全期間固定金利タイプ/長期固定金利タイプ(フラット35を含む)」

3. 2011 年度版 顧客満足度の高い

「ネット銀行(第2回)」ランキング(5~6P)

昨年6月1日に第1回目の発表をし、今回で第2回目となる「ネット銀行」。総合1位を獲得したのは、前回は首位の「**住信SBIネット銀行**」でした。項目別ランキングでは、全10項目中8項目で1位・2位を獲得、非常に高品質なサービスを展開していることが伺える結果となりました。

なお、今回は重視項目に変動がありました。1回目の際に重視されたのは順に

- 「手数料(振込み・ATM・時間外手続きなどを含む)」
- 「口座開設の容易さ」
- 「PC・モバイルの操作のしやすさ(振込み・入金時などを含む)」

でした。それが今回は

- 「手数料(振込み・ATM・時間外手続きなどを含む)」
- 「口座開設の容易さ」

に続き、

- 「会社の信用性・知名度」

が上昇、「ネット銀行」という実際の店舗を持たないサービスに対して、より安心感を得たいというユーザーの心理が表れた結果となりました。



オリコン顧客満足度ランキング:ネット銀行 総合ベスト15] 1位~8位 分析・コメント

順位	満足度(点)	銀行名	分析・コメント
1	78.44	住信SBIネット銀行 住信SBIネット銀行 株式会社 東京都港区	分析: 「手数料」、「金利」、「PC・モバイルの操作のしやすさ」、「取扱い商品の豊富さ」で1位、その他5項目でもTOP5内にランクインしており、前回に引き続き、2位以下を大きく離し総合1位を獲得。また「預金タイプ別ランキング」では全タイプで、「年代別ランキング」では「10代・20代」以外の全年代で1位を獲得しており、非常に幅広いユーザーに高い支持を得ていることがわかった。 コメント: 「パソコン上の操作がわかりやすいし、諸々の手数料が無料であることが多いのが良い。」(40代/女性) 「とにかくすばらしい。入出金手数料は無料だし、キャンペーン定期金利も他社より高い。」(20代/男性) 「金利が高く、いろいろな選択肢が用意されている。SBI証券との相互利用も便利で良い。」(20代/男性)
2	74.49	セブン銀行 インターネット バンキング 株式会社セブン銀行 (東京都千代田区)	分析: 「ATMの豊富さ」、「システムの安定性」の2項目で1位を獲得。また「年代別ランキング」の「10代・20代」でも1位を獲得し、コンビニエンスストアとの相性が良い若い層からの支持が特に高かった。 コメント: 「セブンイレブンにATMがあり、土日の日中でも入出金が無料であることがよい。」(30代/男性) 「金利が良く、また近所にあること。また、旅行に行った先で、曜日も時間も関係なく利用できるし、店舗を探すのも容易なので、満足しています。」(20代/男性) 「ATMが身近なところにたくさんあるので助かります。手数料も安いのでいいと思うし、社会的にも安心できると思います。」(30代/女性)
3	74.10	じぶん銀行 株式会社じぶん銀行 (東京都新宿区)	分析: 「口座開設の容易さ」、「付帯サービス」、「セキュリティ」の3項目で1位を獲得。その他6項目でもTOP5入り。ユーザーコメントでは特に携帯電話との連動を評価したものが多かった。 コメント: 「auの携帯電話を使用しているのでじぶん銀行にした。携帯が通帳代わりになっていてとても使いやすい。電子マネーにチャージするのも携帯電話ひとつできてしまうのでとても重宝している。」(20代/女性) 「ATMを利用する際に、携帯でロックをはずさないと使えないので、セキュリティはとても安心できる。」(20代/女性) 「auケータイを利用しているため選んだが、金利、利用手数料やキャンペーンの内容などもよい。」(40代/男性)
4	73.61	新生銀行 パワーダイレクト 株式会社新生銀行 (東京都中央区)	分析: 「手数料」、「セキュリティ」で2位を獲得。「金利」、「取扱い商品の豊富さ」で3位にランクイン。ログインに関するセキュリティの高さや振込手数料の安さに対して高い評価が集まった。「預金タイプ別ランキング」の「外貨預金」、「年代別ランキング」の「50代以上」でも2位と高い評価。 コメント: 「セキュリティの高さが安心。毎回ログインのパスワードが変わり、カードを持っている本人でないと対応できず、単に暗証番号だけわかっても利用できない。」(20代/男性) 「手数料が残高に応じて最高10回まで無料になる。またセキュリティがしっかりしている。」(60代/女性) 「金利を他行と検討して決め、今は非常に満足しています。セキュリティも問題なくコンビニATMが使い、手数料がかからず便利。」(50代/女性)

【オリコン顧客満足度ランキング:ネット銀行 総合ベスト15(続き)】
1位~8位 分析・コメント



順位	満足度(点)	銀行名	分析・コメント
5	73.32	ゆうちょダイレクト (ゆうちょ銀行) 株式会社ゆうちょ銀行 (東京都千代田区)	分析: 「会社の信用性・知名度」で1位を獲得。また「手数料」、「ATMの豊富さ」の2項目で3位を獲得。ユーザーコメントからも、知名度・信頼性についての圧倒的な評価の高さが伺えた。 コメント: 「他社と比べても遜色ないサービスということに加え、ゆうちょ銀行というブランドイメージがあるから。(20代/男性)」「ゆうちょ銀行自体は何年も使っていて信頼出来ますし、ゆうちょダイレクトを使うようになってからはネットで口座の確認や振り込みが出来るので、ネットショッピングやオークションがとても楽に使えるようになって良かったです。」(30代/男性)「ゆうちょの利用者は多いので同銀行口座間のやりとり手数料がかからなくてよい。ATMが使えないときでも自宅で送金などの手続きができるのがよい。」(30代/女性)
6	72.86	ソニー銀行 (ソニーバンク) ソニー銀行株式会社 (東京都千代田区)	分析: 「金利」、「取扱い商品の豊富さ」の2位を獲得。またその他5項目でTOP5にランクイン。 コメント: 「ポストペットからたまにメールがきたりするので積立するのが楽しみになりました。」(40代/女性)「システムの安定性や会社の信用性が非常に高く、安心してお金を預けることができる。」(20代/男性)
7	71.54	三菱東京UFJダイレクト (三菱東京UFJ銀行) 株式会社三菱東京UFJ銀行 (東京都千代田区)	分析: 「システムの安定性」、「会社の信用性・知名度」で3位を獲得。ユーザーコメントからも、全国で実際に店舗を展開しているメガバンクであることに対する安心感が伺えた。 コメント: 「全国的に店舗展開があり、インターネットバンキングが使いやすい。また、ATM利用料に関するサービスなどがよい。」(20代/男性)「重視した点は信用性・知名度。そこからセキュリティにもつながっていると思います。」(30代/女性)
8	70.52	りそなダイレクト (りそな銀行) 株式会社りそな銀行(東京都江東区)	分析: 「手数料」の項目で5位にランクイン。ユーザーコメントからは特に、長くりそな銀行を利用していたユーザーからの評価が高いことが伺えた。 コメント: 「信用性と知名度が一番。親も使っていたこともあり、安心できる。銀行としての規模も大きい。」(20代/男性)「口座開設のとき、ご丁寧にひとつひとつ説明してくださって記入するところを見てもらいながら進めていったので、スムーズに手続きが完了しました。良かった。」(40代/女性)

Excellent Company * 66.00以上の企業様

行名			
SMBCダイレクト(三井住友銀行)	イオン銀行ダイレクト	シティーバンク銀行 インターネットバンク支店	ジャパネット銀行
住友信託ダイレクト	みずほダイレクト(みずほ銀行)	楽天銀行	

< 調査概要 >

ランキング名: **顧客満足度の高いネット銀行ランキング** (URL: http://life.oricon.co.jp/rank_netbank/)

発表媒体: WEBサイト「ORICON STYLE」(<http://www.oricon.co.jp>)内、

「ライフ」カテゴリー(<http://life.oricon.co.jp/>)

発表日時: 2011年6月1日(水) 調査期間: 2011年4月6日(水)~2011年4月8日(金)

調査回答者数(有効回答者数): 4,449人 エリア: 全国 東北地方を除く

調査対象者: 過去3年以内にネット銀行に口座を開設したことがあり、かつ過去半年以内に実際にその口座を利用して、インターネットバンキングを行ったことがある、20歳以上の男女

調査項目:

総合: 手数料(振込み・ATM・時間外手続きなどを含む) 口座開設の容易さ
会社の信用性・知名度 PC・モバイルの操作のしやすさ(振込み・入金時などを含む)
ATM(提携先含む)の豊富さ セキュリティ 金利(ローン・利息・利子などを含む)
システムの安定性 取扱い商品の豊富さ 付帯サービス(メール通知サービスや損害補償などを含む)
サイトでは上記**項目別ランキング**も発表しております。

目的別ランキング:

預金タイプ別ランキング: 「外貨預金」 「普通預金」 「定期預金・積み立て」

年代別ランキング: 「10代」 「20代」 「30代」 「40代」 「50代以上」

4. 2011 年度版 顧客満足度の高い

レーシックランキング(第3回)(7P)

「レーシックランキング」は、他の満足度ランキングよりも全体的な満足度が高くなるジャンルの1つですが、第3回目となる今回も、昨年度の調査結果より満足度が大幅に上昇しました。昨年度より満足度ポイントの業界平均値が2.6ポイント上昇し、上位6位全ての総合満足度が80点を超えました。上位6社が80点を超えているジャンルは他にありません。

また、今回特に目立った項目は「スタッフの対応」、「治療費(適用・明瞭)」、「治療後のアフターケア・保障制度の充実度」、「通院のしやすさ」の4項目で、それぞれ昨年より3ポイント以上上昇、業界全体で競争が激しい中、サービスの質の向上が図られていることが伺える結果となりました。

【オリコン顧客満足度ランキング:レーシック 総合ベスト6】

順位	満足度(点)	医院名	分析・コメント
1	85.70	銀座近視 クリニック 東京都中央区	分析: ランキング初登場で総合1位を獲得。また全10項目中「手術前の検査、カウンセリング」、「治療の丁寧さ」、「設備の充実度」、「設備の清潔度」、「治療後のアフターケア・保障制度の充実度」、「通院のしやすさ」の6項目でも1位を獲得。 コメント: 「丁寧にカウンセリングや検査を行ってくれるので、安心して治療が出来るし、料金も手頃です。」(20代/女性) 「検査や術後の説明が良く、信頼できるクリニックです。施設も綺麗で、実績も多く、安心出来ました。」(30代/女性)
2	83.53	安淵眼科 安淵眼科医院 (京都府京田辺市)	分析: 昨年1位を獲得した3項目「治療結果」、「クリニックの信頼性(手術実績、術後の回復データなど)」、「治療費(適正・明瞭)」全てが今年も1位となる快挙。 コメント: 「治療費がとても良心的です。治療内容もしっかりしているし、信頼できるスタッフが揃っています。」(20代/男性) 「結果にとても満足。事前にしっかりと治療説明をデータ付きでしてくれるので、信頼できます。」(30代/女性)
3	83.00	SBC新宿近視 クリニック (東京都新宿区)	分析: 「医師による治療説明(インフォームドコンセント)」で1位を獲得、その他「治療の丁寧さ」での2位をはじめ、5項目がTOP3入り コメント: 「説明がとても丁寧で、安心して手術をお願い出来ました。信頼できる医師が揃っています。」(30代/女性) 「症例実績が多く、施術前の説明や治療がとても丁寧でした。設備も充実していて安心できます。」(40代/女性)
4	82.72	神戸クリニック 医療法人社団 稜歩会 (兵庫県神戸市)	分析: 「スタッフの対応」で1位を獲得しこれで3年連続の1位に。その他7項目でTOP3入り。 コメント: 「スタッフが親切かつ丁寧な対応をしてくれるし、説明もわかりやすい。永久保障で安心もできる。」(30代/男性) 「有名なプロスポーツ選手や芸能人が治療しているので、信頼出来るし、生涯保障なので良かった。」(30代/男性)
5	82.10	品川近視クリニック (東京都港区)	分析: 「設備の充実度」、「設備の清潔度」、「通院のしやすさ(駅近・駐車場有など)」で2位と設備、環境面で高い評価を得た。 コメント: 「手術前の検査も細かく丁寧だった。スタッフの対応も親切で、院内は清潔で設備が充実している。」(40代/女性) 「手術実績数も多く、成功率が高い。何種類にも及ぶ治療前検査と設備が充実していて信頼できた。」(30代/男性)
6	80.51	神奈川 アイクリニック 医療法人社団 稜歩会 (兵庫県神戸市)	分析: 「医師による治療説明」、「手術前の検査、カウンセリング」、など、計7項目がTOP5入り。 コメント: 「全てのスタッフが親切・丁寧に対応して下さいます。裸眼で物が見えた時は本当に感動しました。」(30代/男性) 「評判が良く、最新の設備が完備されていて保障も良かった。駅から近く通うのが便利でした。」(40代/男性)

< 調査概要 >

ランキング名: 顧客満足度の高い:レーシックランキング (URL: http://beauty.oricon.co.jp/rank_lasik/)

発表媒体: WEB サイト「ORICON STYLE」(<http://www.oricon.co.jp>)、内、「eltha」カテゴリー (<http://beauty.oricon.co.jp/>)

発表日時: 2011年6月1日(水) 調査期間: 2011年4月8日(金)~2011年4月11日(月)

調査回答者数(有効回答者数): 1,682人 エリア: 全国 東北地方を除く

調査対象者: 過去5年以内に保険適用外でレーシック手術を受けたことがある、18歳以上の男女

調査項目: クリニックの信頼性(手術実績、術後の回復データなど) 治療結果 治療費(適正・明瞭)

手術前の検査、カウンセリング 治療後のアフターケア・保障制度の充実度 手術の丁寧さ

医師による治療説明(インフォームドコンセント) 設備の充実度 設備の清潔度

通院のしやすさ(駅近・駐車場有など) スタッフの対応

サイトでは総合ランキング以外に上記項目別ランキングも発表しております。

本件に関するご取材等お受けいたします。お気軽にお問合せください。

【本件に関するお問い合わせ先】オリコン・コミュニケーションズ株式会社 広報企画部:中路、根田

TEL 03-3405-5190 / FAX 03-3405-8192 e-mail: planning@oricon.jp

