

2013年2月21日

各 位

株式会社ジャパンネット銀行

2012年お客さま満足度調査を実施

「ホームページ・取引画面」「セキュリティ」「案内・対応」での

お客さま満足度が前回調査より向上

～CSポリシーにもとづき、2013年は更なる満足度向上を目指す～

株式会社ジャパンネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小村充広、以下ジャパンネット銀行）では、2012年12月10日（月曜日）～12月16日（日曜日）、ジャパンネット銀行に口座を持つ全国の10代～80代の男女のお客さまを対象として満足度調査を実施し、1,870名の方にご協力をいただきました。

- 1.ホームページ・取引画面への満足度は76.7%。前回（69.8%）より満足度↑
「文字の大きさ」（82.0%）、「色使いの見やすさ」（78.5%）などが高評価。
- 2.セキュリティ対策についての満足度は81.4%。前回（74.1%）より満足度↑
- 3.商品・サービスについては、「振り込み」（78.2%）や「公営競技」（64.6%）、
「ワンタイムデビット」（62.2%）などが高い満足度を獲得。
- 4.案内・対応についての満足度は49.5%。前回（30.9%）より満足度↑
2013年度はさらなる改善を目指す。

（前回の調査は2011年12月に実施）

ジャパンネット銀行は、2000年に日本初のインターネット専門銀行として誕生しました。以来、お客さまの利便性向上を目指し、情報セキュリティの強化、ホームページの改善などを積極的に行うとともに、カスタマーセンターの丁寧な対応に力を入れてまいりました。また、2012年には「CSポリシー」を制定し、お客さま満足に対する姿勢を改めて明確にいたしました。

本調査は、こういった取り組みによるお客さまの満足度の変化を把握し、更なるサービス向上に努めるため2011年より実施しています。

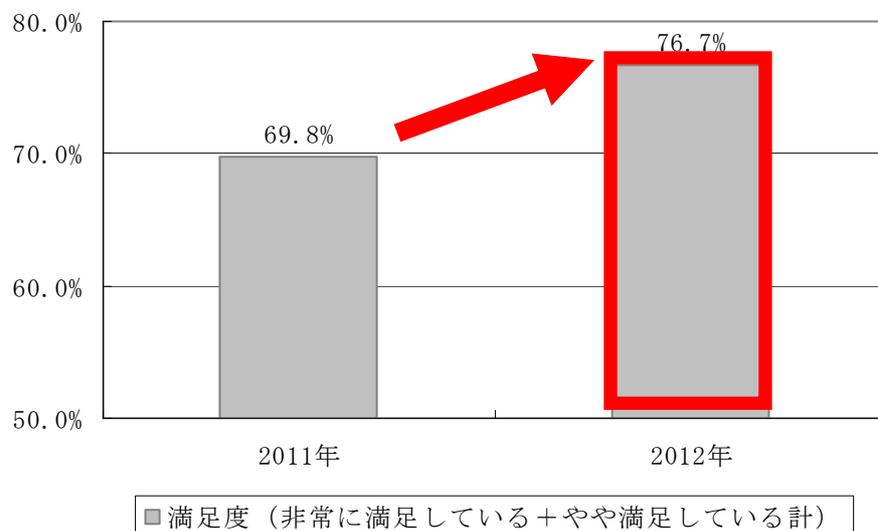
次頁から、主な調査結果をご紹介します。

■【ホームページ・取引画面】「文字の大きさ」や「色使いの見やすさ」などが評価され、4人に3人が満足していると回答。

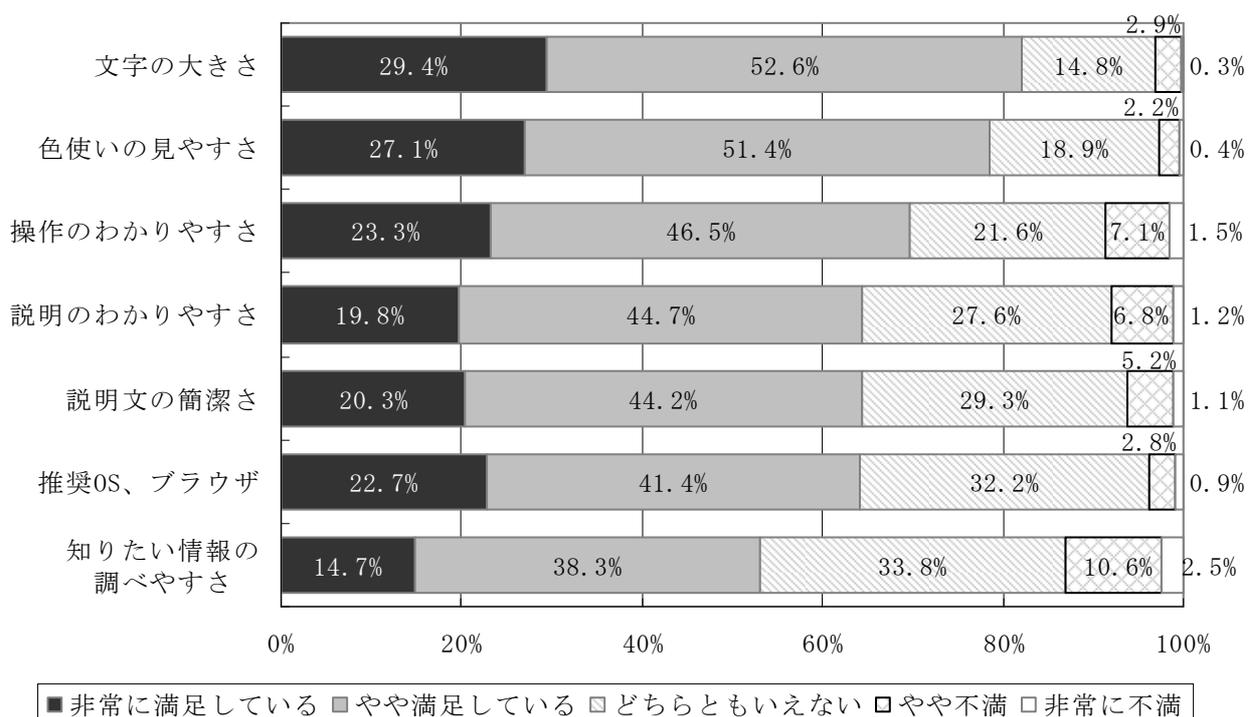
「ホームページ・取引画面」については、76.7%のお客さまに満足していると回答いただいております、前回調査（69.8%）より高い評価となりました。

ジャパンネット銀行では、どなたにとっても見やすく、わかりやすいWebサイトを目指し、順次デザインの見直しを行っております。2012年9月には、ログイン後のお取引メニューページ(Welcome Page)のリニューアルを実施いたしました。引き続き、お客さまのご意見も取り入れながら、どなたにでもわかりやすく、使いやすいWebサイトづくりに努めてまいります。

ホームページ・取引画面への評価



2012年ホームページ・取引画面評価細目



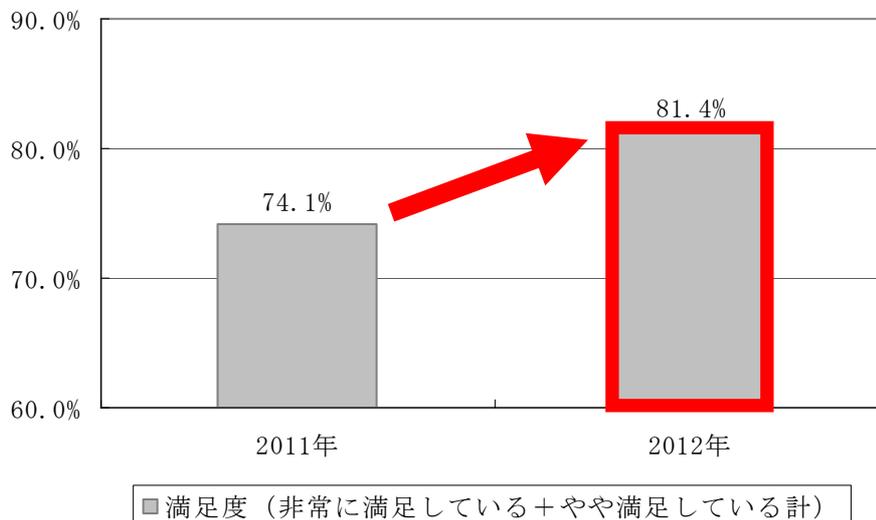
■【セキュリティ】最高水準のセキュリティが支持され、8割以上が満足していると回答。「トークンの導入」や「振込、出金の際のメール通知」など全体的に高評価。

インターネットバンキングを誰もが安心してご使用いただけるよう、ジャパンネット銀行はトークン形式のワンタイムパスワードを早期に導入、セキュリティの強化に努めてまいりました。その結果、年々インターネットバンキング犯罪による被害が増加する中、ジャパンネット銀行では2006年のトークン形式のワンタイムパスワード導入以来、被害件数ゼロを継続しています。

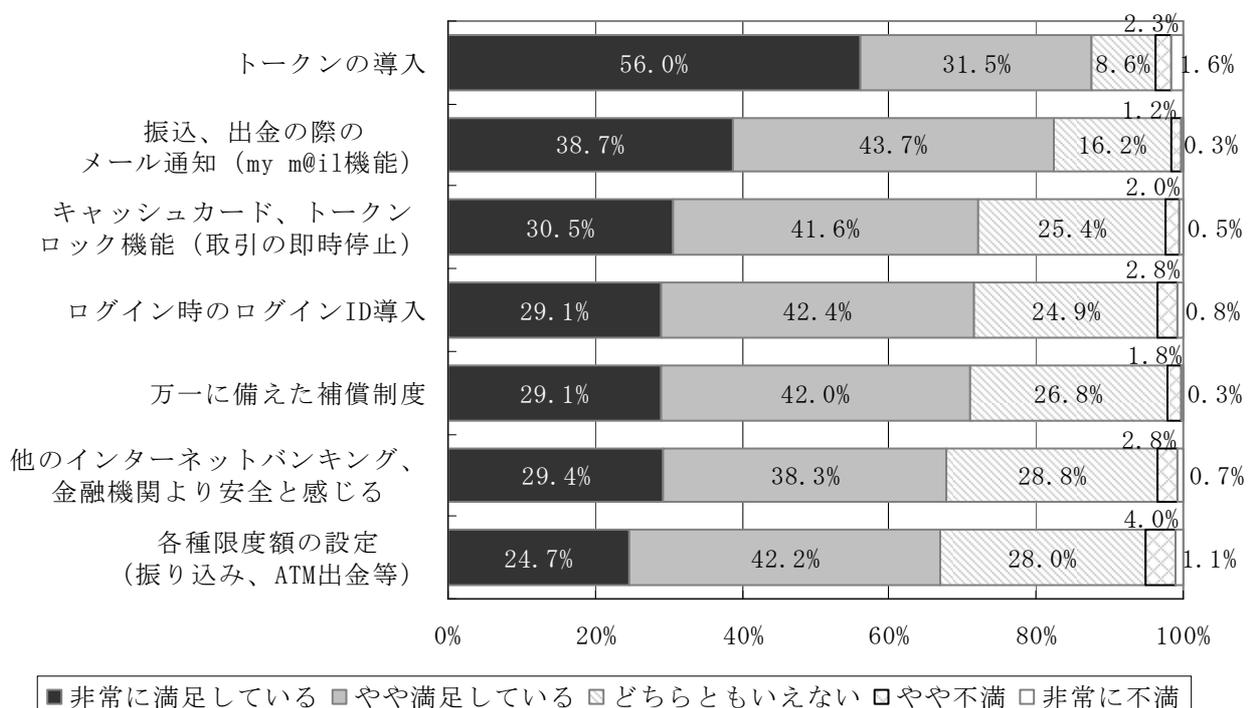
昨年10月以降、銀行正規ホームページにログインした後に暗証番号など入力を求める不正画面が表示される新たな手口の犯罪が発生、社会的問題となりました。セキュリティへの関心が一段と高まる中、当社の対策に8割以上のお客さまが満足していると回答。前回調査よりも高い結果となりました。

今後もセキュリティ強化に努め、お客さまが安心してお使いいただけるインターネットバンキングを目指してまいります。

セキュリティ対策への評価



2012年セキュリティ対応評価細目



*** トークン形式のワンタイムパスワード**

トークンとは、取引時に必要な本人認証として 1度だけ有効なワンタイムパスワード を表示するキーホルダー大の装置で、すべてのお客さまに無料でお配りしています。



ワンタイムパスワードは、トークンに表示される6桁の数字で構成されたパスワード。数字は60秒で切り替わり無効になるため、万が一パスワードを盗み取られても悪用される心配がありません。振り込みや登録情報の変更など重要な取引を、安心して行っていただけます。

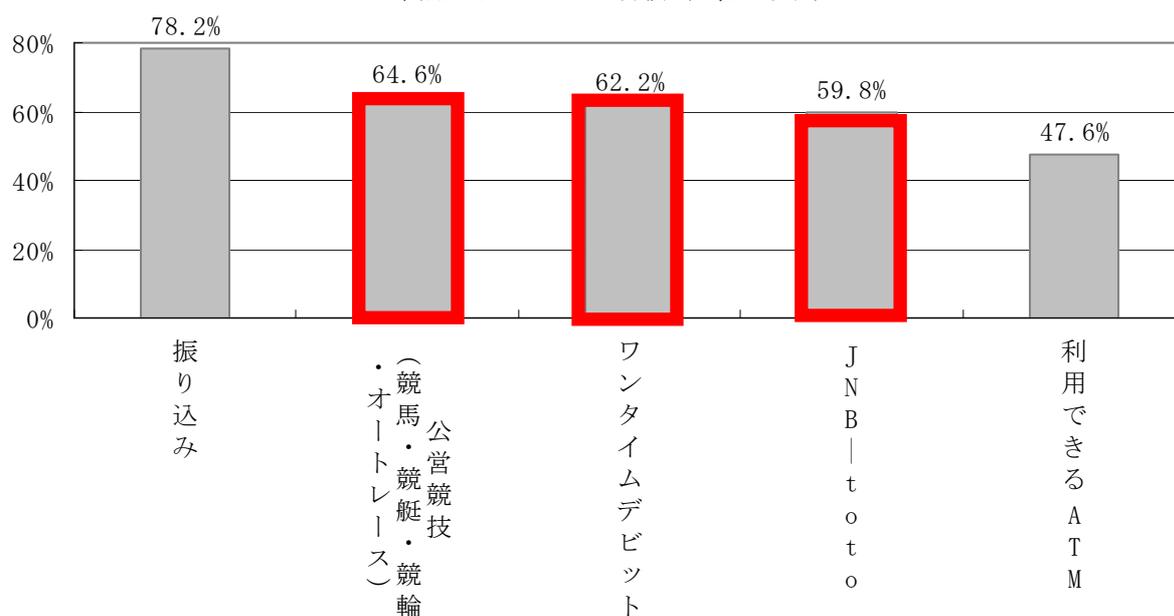
【商品・サービス】「振り込み」の他、「公営競技」、「ワンタイムデビット」、「JNB-toto」など、特色あるサービスへ高い満足度を獲得。

「商品・サービス」ごとの満足度に対しては、「振り込み」(78.2%)が最も高く、次いで、「公営競技」(64.6%)、「ワンタイムデビット」(62.2%)、「JNB-toto」(59.8%)となりました。

振込先口座や振込金額が自動表示されるリンク決済やJNB-J振、複数の振込先への振込予約が一度にできるWEB一括振込など、多彩なサービス・機能を備える当社の「振り込み」について、使い勝手を高く評価いただきました。

そのほか、公営競技やtoto、2010年に日本で初めて開始したカードレスVisaデビット「ワンタイムデビット」などネット銀行らしい個性的なサービスも多くのお客さまから評価をいただきました。今後も、ネット銀行ならではのユニークな商品・サービスをお客さまへお届けできるよう、商品の充実を図っていきます。

商品・サービスへの評価（上位5項目）



■ 満足度（非常に満足している+やや満足している計）

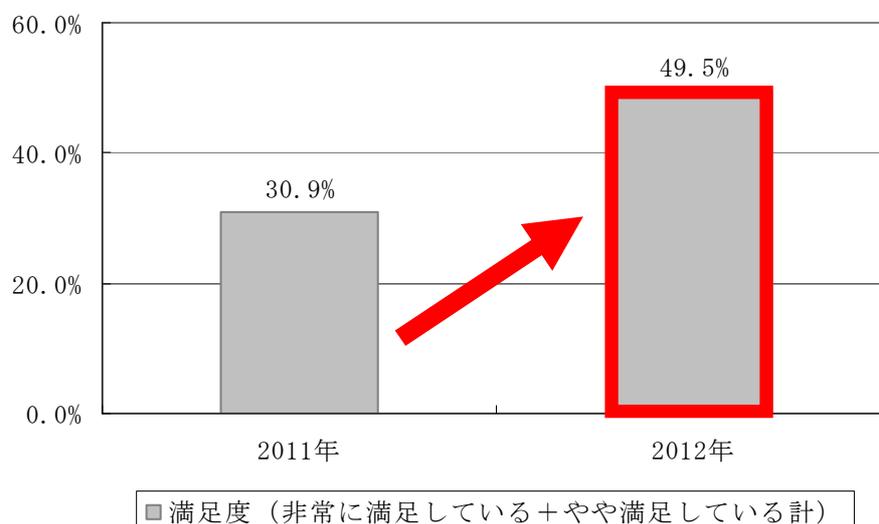
■【案内・対応】2人に1人が満足と回答。ホームページやFAQのわかりやすさ、カスタマーセンター対応の更なる改善を目指す。

昨年の調査結果を受け、ジャパンネット銀行では、「お客さまが電話をする必要のない銀行」を目指し、ホームページやFAQの改善に取り組んでまいりました。一方カスタマーセンターにおいても、応対品質の向上を目指し、コミュニケーターの研修強化、新システム導入などを実施しました。

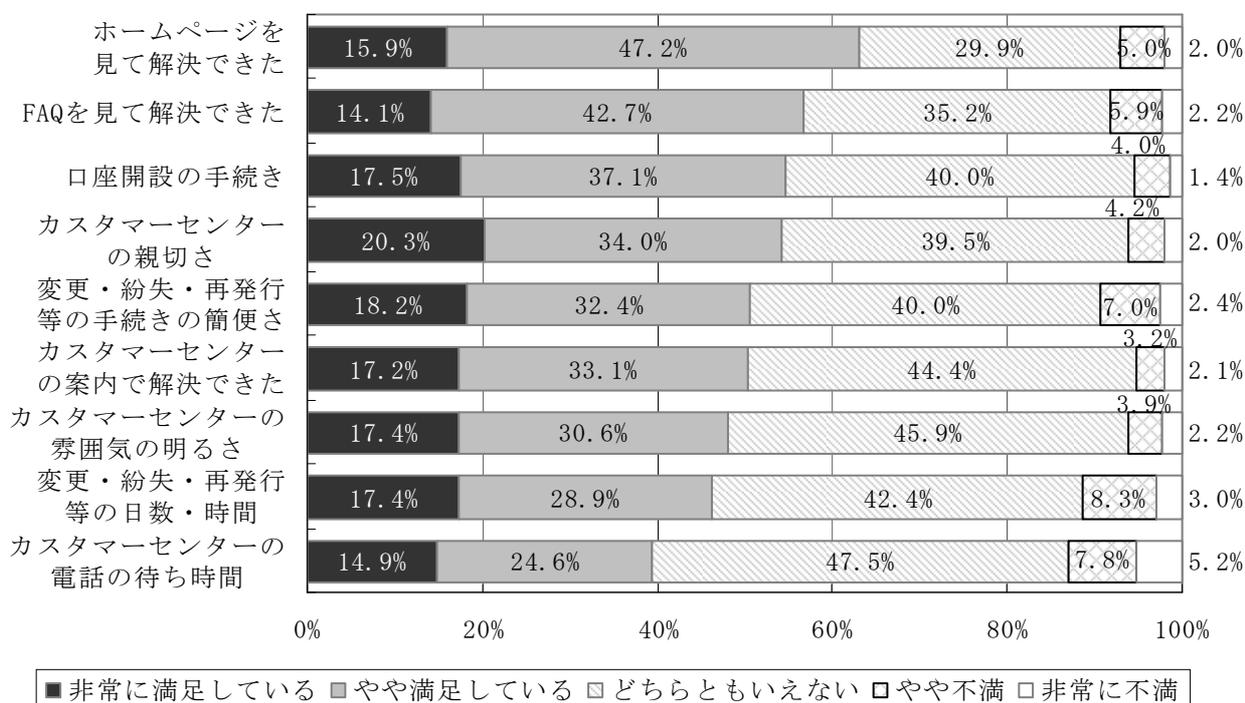
このような取り組みの結果、「案内・対応」についての満足度は、昨年と比べて上昇したものの、総体的には49.5%と半数以下にとどまりました。

24時間お客さまご自身で問題解決ができるホームページ作り、お困りのお客さまが安心できるカスタマーセンターを目指し、更なる品質向上に努めてまいります。

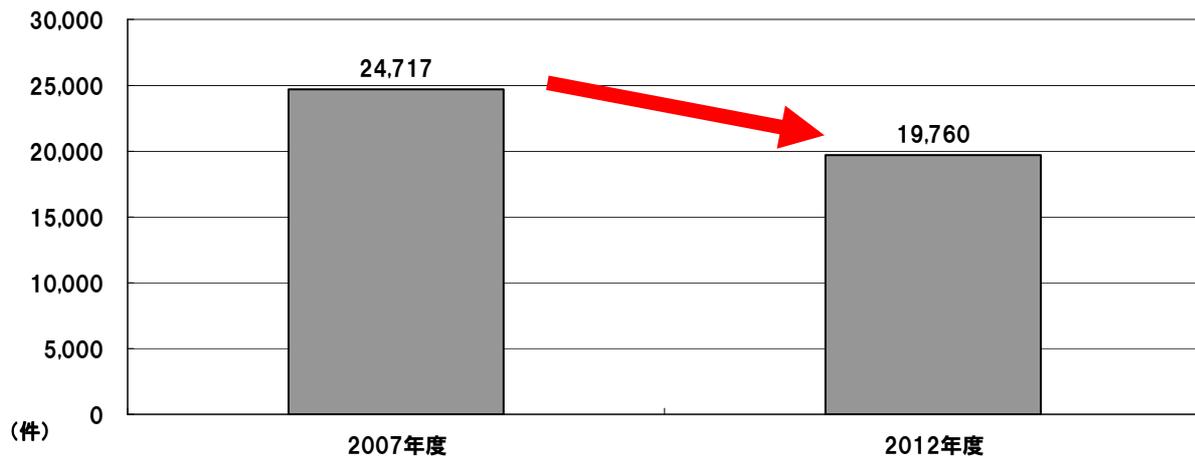
案内・対応への評価



2012年案内・対応評価細目



カスタマーセンター月平均入電件数



今回のアンケートにより、多くの課題を見出すことができました。

ジャパンネット銀行では、よりお客さまにご満足いただけるサービスをお届けできるよう更なるサービス改善に取り組んでまいります。

以上

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：ジャパンネット銀行に口座を持つ10代～80代の全国の男女

調査期間：2012年12月10日（月曜日）～12月16日（日曜日）

回答者数：1,870名