住信SBIネット銀行　Press Release

2023年8月3日

住信SBIネット銀行株式会社

住信 SBI ネット銀行、NTT コムオンライン NPS®ベンチマーク調査 2023 銀行部門 第１位のお知らせ

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長(CEO)：円山 法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：塚本良江、以下「NTT コムオンライン」という）が 2023 年 8 月 3 日に発表した「NTT コムオンライン NPS®ベンチマーク調査 2023 銀行部門」において NPS®第 1 位の評価をいただきました。

本調査では「ネットバンキングの使いやすさ・分かりやすさ」や「公式アプリの使いやすさ・分かりやすさ」、また「他の金融機関との連携の良さ・使い勝手の良さ」といった点が住信 SBI ネット銀行のロイヤルティを醸成する要因とされています。

■【NPS®(顧客推奨度)ベンチマーク調査】銀行おすすめランキング
https://www.nttcoms.com/service/nps/report/bank/

■NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査について
NTT コム オンライン NPS®ベンチマーク調査は、NPS®の指標を共同開発した米国サトメトリックス・システムズ（現 NICE Systems）の調査手法に基づき実施しています。人口構成に沿ったモニター抽出を行い、信頼性の高いデータを各業界の NPS®のベンチマーク（基準）として発表するとともに、業界リーダーとなるランキング 1 位企業の表彰もおこなっています。
https://www.nttcoms.com/service/nps/report/

■NPS®について
NPS®（ネット・プロモーター・スコア）とは、「友人や同僚に薦めたいか？」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを図る指標です。欧米では公開企業の 3 分の 1 が NPS®を使用しているといわれ、日本においても NPS®を活用する企業が増えてきています。
Net Promoter®および 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。

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで、金融サービスを変革し、社会をより快適で便利ものに変えていくことを目指してまいります。

以上

本プレスリリースに関するお問合せ先：住信 SBI ネット銀行 広報・IR 部 03-6779-5495