

2021年 オリコン顧客満足度[®]調査「住宅ローン」にて ソニー銀行が11年連続で総合1位を獲得

ソニー銀行株式会社(代表取締役社長:南 啓二/本社:東京都千代田区/以下 ソニー銀行)は、2021年8月2日(月)に株式会社oricon MEが発表した「2021年 オリコン顧客満足度調査 住宅ローン」において、全国148の金融機関の中で、総合1位を獲得しました。これで2011年から11年連続で総合1位の獲得となりました。

また評価項目のうち、「商品内容の充実さ」や「団体信用生命保険の充実さ」、「繰り上げ返済」、「サイトのわかりやすさ」で1位となる他、目的別の「新規」、「借り換え」、地域別の「関東」、業態別の「ネット銀行」などと合わせて、15項目中9項目で1位となりました。

11年連続の総合1位はオリコン顧客満足度調査で最長記録です。(2021年8月3日時点)



ソニー銀行は、開業初年度の2002年より、来店不要でインターネットと郵送で手続きが完結する利便性の高い住宅ローンを提供してまいりました。

また、AI(人工知能)を活用したスピーディーな自動審査やインターネットで契約手続きが完結する「電子契約サービス」の他、さまざまな疾病保障ニーズに合わせた団体信用生命保険など、お客さまの多様なニーズにお応えする利便性の高い商品を提供しています。加えて、お申し込み後からお借り入れまでは、お客さま一人ひとりに対して専任のローンアドバイザーがサポートしますので、安心して手続きいただくことができます。

こうしたお客さまの利便性向上に努めた結果、2020年6月末に住宅ローン残高は2兆円を突破し、2021年3月末では前年度末に比べて4,320億円(約22%)増加の2兆3,668億円となりました。年間増加額としては過去最高になります。

ソニー銀行は今後も個人のお客さまの多様な住宅ローンニーズにお応えすべくサービスを充実し、お客さまにお選びいただけるよう努めてまいります。

住宅ローンのランキングについて

当ランキングは、株式会社oricon MEが過去5年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、「融資(借入)を現在受けている人」を対象に調査をした結果に基づいたものです。

•評価項目別

商品内容の充実さ:第1位
担当者の対応:第2位
団体信用生命保険の充実さ:第1位
付帯サービス:第4位
審査・契約手続き:第2位
金利:第3位
手数料・保証料:第3位
繰り上げ返済:第1位
サイトのわかりやすさ:第1位

•部門別

地域別(関東):第1位
目的別(新規):第1位
目的別(借り換え):第1位
業態別(ネット銀行):第1位
商品別(変動金利):第2位
商品別(当初固定金利):第1位

•調査概要

回答者数:17,295人
対象企業数:148社
調査期間:2021/03/15~2021/03/26
2020/03/16~2020/03/25
2019/04/11~2019/04/22

調査対象者:過去5年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、「融資(借入)を現在受けている人」
ホームページ:https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

以上