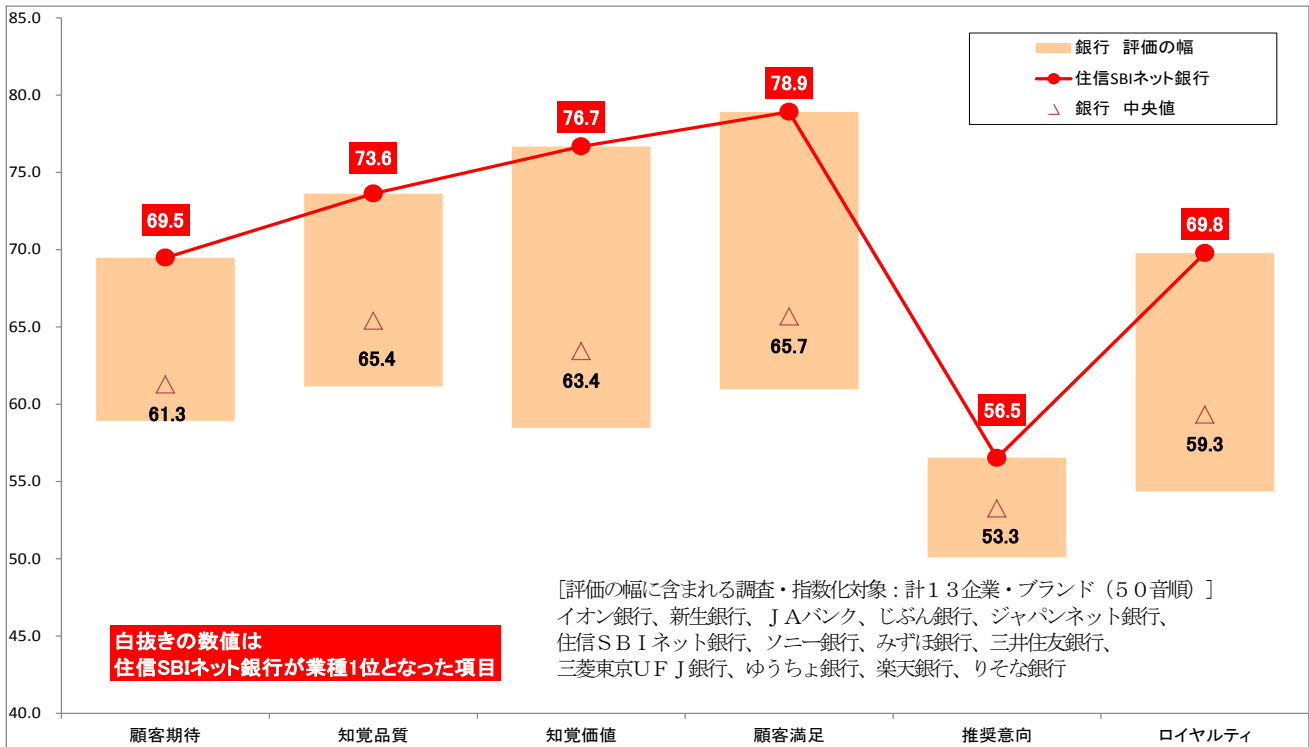


顧客満足度1位は「住信SBIネット銀行」（6年連続）となっています。その他の指標全てで1位となりました。顧客満足度2位は昨年に続き「新生銀行」で知覚価値でも2位となりました。顧客満足度3位、4位は、「ゆうちょ銀行」、「ソニー銀行」で、知覚品質がともに2位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.5 住信SBI ネット銀行	73.6 住信SBI ネット銀行	76.7 住信SBI ネット銀行	78.9 住信SBI ネット銀行	56.5 住信SBI ネット銀行	69.8 住信SBI ネット銀行
2	ソニー銀行	ゆうちょ銀行	新生銀行	71.5 新生銀行	ソニー銀行	ゆうちょ銀行
3	新生銀行	ソニー銀行 (同点2位)	ソニー銀行	70.5 ゆうちょ銀行	新生銀行	ソニー銀行
4	りそな銀行	新生銀行	ゆうちょ銀行	70.3 ソニー銀行	りそな銀行	イオン銀行
5	三井住友銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行	67.0 イオン銀行	イオン銀行 (同点4位)	新生銀行
6	ゆうちょ銀行 (同点5位)	三井住友銀行	じぶん銀行	65.8 ジャパンネット銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行
7	イオン銀行	りそな銀行	りそな銀行	65.7 りそな銀行	ゆうちょ銀行	りそな銀行



※セブン銀行、大和ネクスト銀行を参考として調査し、順位、評価の幅には含みません。

※第一次抽出の条件として、手続きの経験に関する条件で、今年度は、前年度のものに「振込」手続きの経験を加えています。