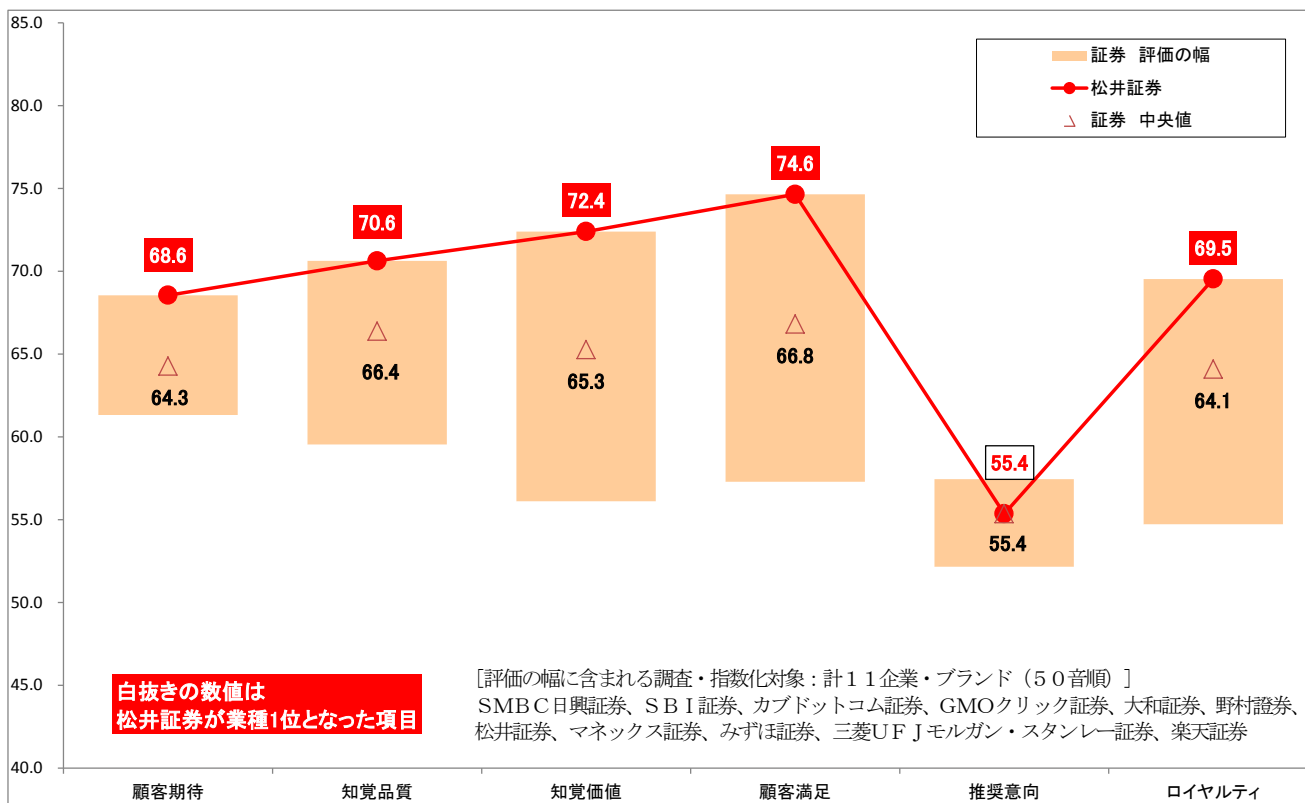


顧客満足度1位は「松井証券」（4年連続）となっています。「松井証券」は推奨意向を除いた5指標で1位となりました。顧客満足度2位は前年に引き続き「SBI証券」で、その差はわずか0.7ポイントでした。全体的にネット証券が上位にランクインしましたが、推奨意向では野村證券が1位、大和証券が3位となりました。

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	68.6 松井証券	70.6 松井証券	72.4 松井証券	74.6 松井証券	57.5 野村證券	69.5 松井証券
2	SBI証券	SBI証券 (同点1位)	SBI証券	73.9 SBI証券	カブドットコム証券	SBI証券
3	マネックス証券	マネックス証券	GMOクリック証券	69.0 カブドットコム証券	マネックス証券	GMOクリック証券
4	カブドットコム証券	カブドットコム証券	楽天証券	68.7 GMOクリック証券	大和証券 (同点3位)	カブドットコム証券
5	野村證券	GMOクリック証券	カブドットコム証券 (同点4位)	68.2 楽天証券	SBI証券	楽天証券
6	GMOクリック証券	楽天証券 (同点5位)	マネックス証券	66.8 マネックス証券	松井証券	マネックス証券



※第一次抽出の条件は、前年度まで、金融商品（株式、FX、債権、投資信託、保険商品、先物・オプション等）により、各々、取引・売買・購入と異なる経験を条件としていましたが、今年度から「取引（売買・購入含む）」に統一する変更をしています。