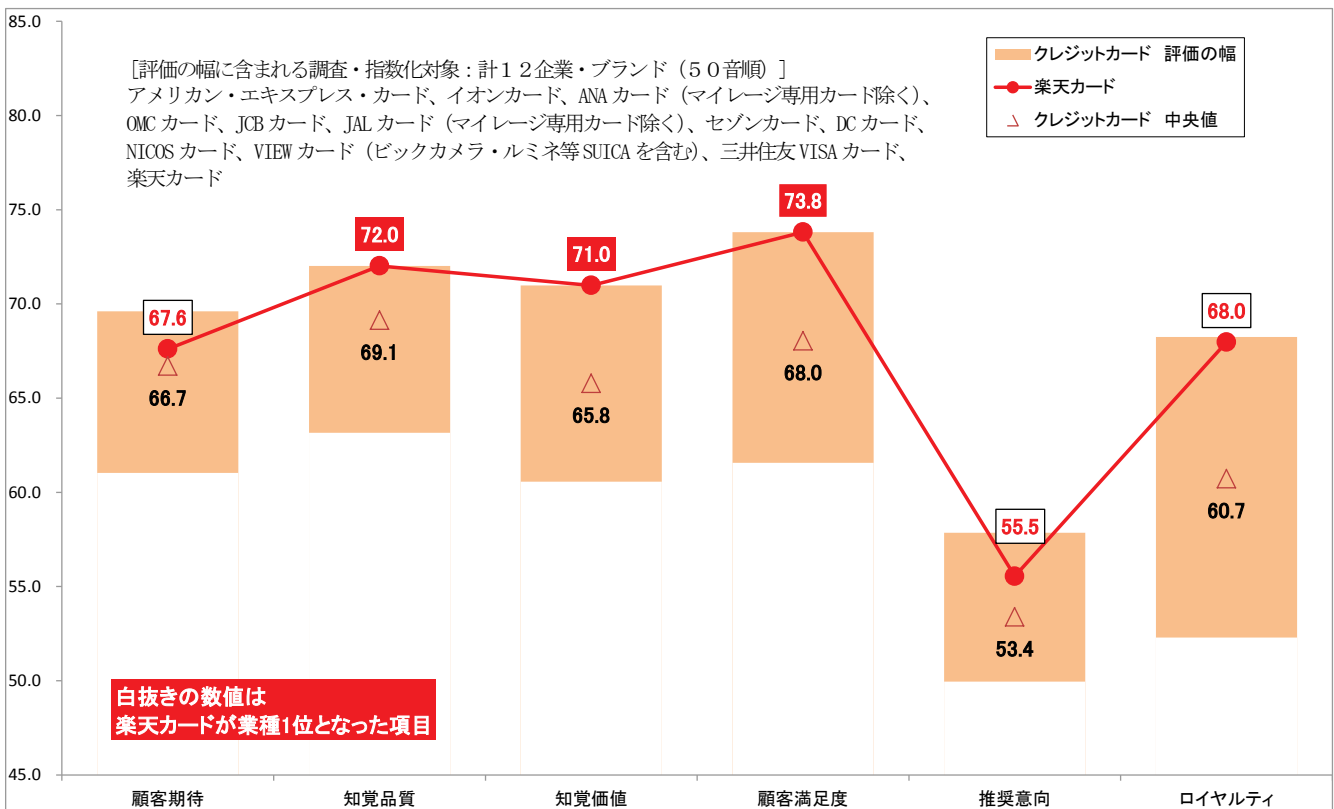


クレジットカードは、「楽天カード」が調査開始以来6年連続で顧客満足度1位となりました。「楽天カード」は知覚価値でも6年連続1位となったほか、今年度は知覚品質でも1位となっています。顧客満足度2位の「JCBカード」は知覚品質、知覚価値でも2位、顧客期待と推奨意向で3位と、全体的に高い評価を受けています。

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	69.6 アメリカン・エクスプレス・カード / ANAカード (同点1位)	72.0 楽天カード	71.0 楽天カード	73.8 楽天カード	57.9 アメリカン・エクスプレス・カード	68.2 JALカード
2		JCBカード	JCBカード	70.6 JCBカード	楽天カード	楽天カード
3	JCBカード	ANAカード	VIEWカード	70.0 VIEWカード	JCBカード	ANAカード
4	JALカード	JALカード	イオンカード	68.9 ANAカード	JALカード	JCBカード
5	三井住友 VISA カード	三井住友 VISA カード	三井住友 VISA カード	68.7 三井住友 VISA カード	イオンカード	アメリカン・エクスプレス・カード
6	楽天カード	VIEWカード	ANAカード	68.6 JALカード	セゾンカード / 三井住友 VISA カード (同点6位)	三井住友 VISA カード



※昨年度参考値として調査した「アメリカン・エクスプレス・カード」を、順位等に追加しています。