

2016年12月1日

東京都中央区晴海一丁目8番10号
株式会社メンバーズ
代表取締役社長 剣持 忠
(コード番号 2130 東証・名証第二部)
株式会社エンゲージメント・ファースト
代表取締役社長 原 裕

住宅ローン借り換え分野の顧客体験調査(CXサーベイ)を発表 最も優れた顧客体験を提供した企業第1位は「新生銀行」

株式会社メンバーズ(本社:東京都中央区、代表取締役:剣持 忠、以下「メンバーズ」と子会社である株式会社エンゲージメント・ファースト(本社:東京都中央区、代表取締役:原 裕、以下「エンゲージメント・ファースト」)は、住宅ローンの借り換え分野のオムニチャネルにおける顧客体験調査「CXサーベイ」(※1)を実施しました。独自に選定した銀行8社を対象に自主調査を行った結果、「新生銀行」が総合ランキング第1位の結果となりましたのでお知らせします。

■調査実施の背景

企業と消費者とのコミュニケーションにおけるスマートフォンの重要性が増す中、既存のWebサイト・コンテンツやコールセンター等も含めて、オムニチャネルでの優れた顧客体験の提供が非常に重要視されています。特に住宅ローンは、本格的な低金利時代を迎え、金利以外に商品の差別化が難しく、長期かつ高額な金融商品であるからこそ、優れた顧客体験の提供が顧客とのエンゲージメント(※2)を高める要因の一つになると考えられています。

このような状況を踏まえ、住宅ローンの借り換え分野に絞り込み、スマートフォンやPCのWebサイト・コンテンツとコールセンターの電話応対を対象に、顧客体験調査「CXサーベイ」を自主的に行いました。

■調査結果ランキング

本調査は、Webサイト・コンテンツと電話応対内容を弊社独自の評価指標を適用してスコア化したものです。総合評価1位は、「新生銀行」となりました。

総合評価



チャネル別ランキング(偏差値)

スマートフォン、PC Webサイト・コンテンツ	
第1位	りそな銀行:67.4
第2位	新生銀行:62.2
第3位	みずほ銀行:52.5
コールセンター電話応対	
第1位	新生銀行:63.9
第2位	住信 SBI ネット銀行:61.2
第3位	ソニー銀行:59.1

■高スコアの要因

スマートフォンを起点として、Webサイトの掲載情報の分かりやすさや、FAQコンテンツやコールセンターの問い合わせ番号への導線のスムーズさが評価されました。また、コールセンターでの電話応対における相談内容への共感性の高さや、自社の強みや特色をきちんと伝えられていた点が、高スコアの要因であったと考えます。

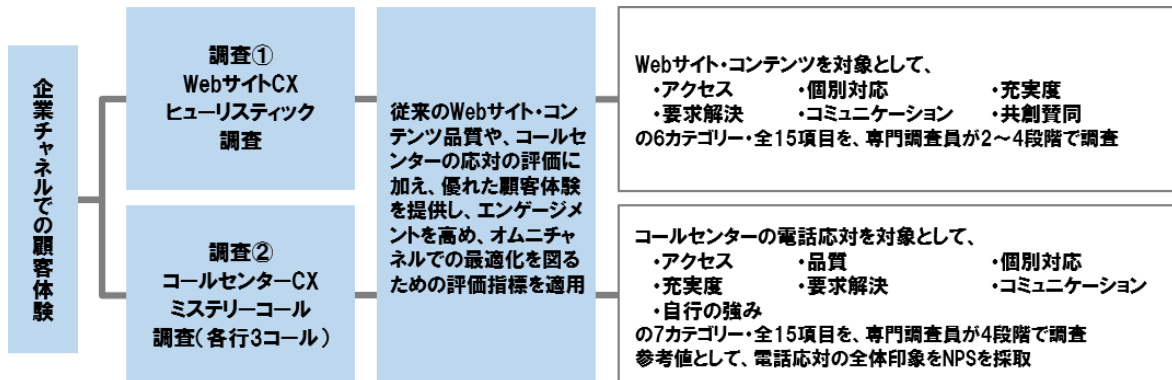
News Release

■ 新生銀行さまのコメント

この度は、住宅ローン借り換え業務に対して、第一位の評価をいただきましてありがとうございました。当行では、今後も、お客さま視点に立ったサービス提供に励んでまいります。

株式会社 新生銀行
住宅ローン部 営業企画
統括次長 古田 篤司 さま

■ 本調査実施概要



本調査の Web サイト・コンテンツや電話応対の調査実施に際しては、住宅ローン借り換え意向のある顧客の意識や事前期待を理解し、問い合わせ顧客のプロファイルや借り換え意向の他、Web サイトへのアクセスや電話を通して解決したいことを事前に設計の上、調査を実施しています。上記の通り、Web サイト・コンテンツ、電話応対それぞれ、15 項目の評価指標を設け、各評価指標毎に 2～4 段階により評価判定を行っています。また、電話応対に関しては調査コール終了後、調査員の主観により、NPS (Net Promoter Score) を採取しています。

これまでの調査は、単一チャネルを対象とした評価やランキングが一般的でありましたが、本調査はマルチデバイス・マルチチャネルの顧客体験を前提として、より現状に即した調査手法であると言えます。

■ 今後の展開

今後、メンバーズ及びエンゲージメント・ファーストでは CX サーベイの手法を用い、様々な業種の特定業務にフォーカスした、オムニチャネルでの顧客体験調査を実施していきます。オムニチャネル時代の Web における顧客体験価値最大化を目指し、メンバーズの掲げる VISION2020「ネットビジネスパートナーとして、企業と人々のエンゲージメントを最も多く創出する」の実現を目指します。

※1 CX (Customer Experience): 顧客体験価値。商品・サービスの選定、購入、利用、サポート等、チャネルでのやりとりを通して、顧客が認知した企業やブランドに対する体験。

※2 エンゲージメント: 企業やその企業が提供する普遍的な価値や、商品・サービスに共感し、継続的な購入・利用に加え、商品改善のために意見や顧客体験を提供したり、知人への積極的な推奨が行われること。

■ 株式会社メンバーズ(証券コード:2130)

所在地: 東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号 晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37 階
 代表者: 代表取締役社長 剣持 忠

資本金: 7 億 9,400 万円 (2016 年 3 月末時点)

URL: <http://www.members.co.jp/>

Facebook: <http://www.facebook.com/Memberscorp>

Twitter: http://twitter.com/Members_corp

News Release

■ 株式会社エンゲージメント・ファースト

所在地:東京都中央区晴海一丁目8番10号
晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37階
代表者:代表取締役 原裕
資本金:1,000万円
Facebook:<http://www.facebook.com/engagement1st>

■ 本調査・サービスに関するお問い合わせ

株式会社エンゲージメント・ファースト
担当 萩谷
TEL:03-5144-0640 / mail:engagement_first@members.co.jp

■ 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ 経営企画室
広報担当 岡田
TEL:03-5144-0660 / mail:press@members.co.jp