

Press Release

中小企業の女性経営者は男性経営者に比べ、銀行に対する満足度が高く、自社事業の見通しも楽観的

米国法人銀行顧客満足度はチェースが西部・中西部で1位
シティバンクは南部、TDバンクは北東部で1位

※本報道資料は、日本時間 10 月 29 日午後 9 時に米国で発表された資料を翻訳したものです

米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ：2015 年 10 月 29 日 - J.D. パワーが本日発表した 2015 年米国法人銀行顧客満足度調査SMでは、米国の中小企業の女性経営者は男性経営者よりも銀行に対する満足度が高いことが明らかになった。

今年で 10 年目の実施となる本調査は、中小企業顧客の銀行に対する総合満足度を「商品」、「担当者」、「店舗施設」、「口座情報」、「問題解決」、「与信サービス」、「手数料」、「チャンネル活動」の 8 つのファクターに基づいて算出しており、総合満足度は 1,000 ポイント満点で算出している。

中小企業の銀行に対する総合満足度は 2014 年の 766 ポイントから 2015 年には 754 ポイントに低下した。性別で見ると、米国の中小企業の 35.4 パーセントを占める女性経営者の満足度¹が男性経営者を上回った（766 ポイント対 746 ポイント）。さらに、女性経営者の満足度は全てのファクターにわたり男性経営者を上回り、中でも「商品」、「口座情報」、「与信サービス」、「手数料」のファクターで最も大きな差が見られた。

また、自社事業の見通しに関して楽観的な人の割合は、男性経営者の 69 パーセントに対して女性経営者は 73 パーセントに上り、これが女性経営者の満足度に寄与していると考えられる。このように女性経営者は満足度が高く、自社事業の見通しにより前向きな見方をしており、35 パーセントが今後 12 カ月以内に他の銀行に切り替える意向が「全くない」と答えている。これに対して男性経営者は 32 パーセントにとどまる。

J.D. パワーのバンキング部門のシニア・ディレクターを務めるジム・ミラーは次のように述べている。「米国で女性が経営する中小企業数は 990 万社に増加している²。女性経営者は楽観的な見通しを持ち、自社事業を成長させたいと考えているようだ。これは銀行に対するニーズ、特に追加融資に対するニーズが高まることをも意味している」。

ミラーは、米国では改善の余地はあるものの、銀行が女性経営者の企業ニーズには効果的に対応しており、他のマーケットでは必ずしも当てはまらないこうした状況を目にするのは新鮮だと述べている。

またミラーは、銀行はマイノリティが所有する中小企業にも重点を置いていると指摘し、こう述べている。「アジア系とヒスパニック系は米国で人口が最も急速に増加している 2 つの民族である。この

¹ 米国中小企業庁

² 全米女性ビジネス協議会

ため、中小企業に対する彼らの所有権も拡大すると予想される。今後、銀行にとってマイノリティの経営する企業が道を切り開いて成長するのを支援していくことが極めて重要だ」。

銀行に対する総合満足度が最も高いのはアフリカ系アメリカ人の中小企業経営者（785 ポイント）で、続いてヒスパニック系（781 ポイント）、白人（754 ポイント）、アジア系（744 ポイント）の順となっている。

主な調査結果

- 信頼できる担当者があることは、銀行に対する企業の満足度にとって重要な側面である。銀行の担当者が中小企業の経営者にとって信頼できるアドバイザーである場合の総合満足度は 825 ポイントに上る。一方、担当者が信頼できるアドバイザーとしての地位を確立していない場合の満足度は 636 ポイントと、担当者が割り当てられていない場合の 716 ポイントを下回る。
- 企業の経年に伴い、満足度は低下する。満足度は設立後 2 年未満の企業経営者が最も高く 796 ポイント。3 年～9 年の経営者の満足度は 770 ポイントに低下し、10 年以上になるとさらに低下して 751 ポイントとなっている。
- 自社の取引銀行を「確実に」推奨すると回答した割合は、満足度の高い（総合満足度 900 ポイント以上）中小企業顧客では 10 社のうち 8 社を上回った（86%）のに対し、満足度の低い（599 ポイント以下）の顧客ではわずか 6 パーセントにとどまった。さらに、現在の取引銀行との関係を「確実に」継続すると回答した割合は、満足度の高い顧客では 66 パーセントに上った一方で、満足度の低い顧客ではわずか 8 パーセントだった。
- 経営者の満足度は仕事以外にも広がり、主要取引銀行に個人口座も持っている割合は、満足度の高い経営者では 75 パーセントに上るのに対して、満足度の低い経営者では 54 パーセントとなった。

中小企業の銀行に対する満足度の地域別ランキング

中小企業の銀行に対する満足度で、チェースは西部（3 年連続）と中西部で第 1 位となり、特に「商品」、「店舗施設」、「与信サービス」、「担当者」、「チャンネル活動」ファクターで評価が高かった。

TD バンクは北東部で第 1 位となり、特に「商品」、「店舗施設」、「手数料」、「口座情報」、「チャンネル活動」ファクターで評価が高かった。シティバンクは南部地域で第 1 位となり、特に「商品」、「手数料」、「口座情報」ファクターで評価が高かった。

2015 年米国中小企業バンキング満足度調査には、企業向け銀行サービスを利用する約 9,000 名の中小企業経営者/財務の意思決定者からの回答が含まれている。調査は 2015 年 6～8 月に実施された。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

Media Relations Contacts

Jeff Perlman; Brandware Public Relations; 818-317-3070;

jperlman@brandwarepr.com

John Tews; J.D. Power; 248-680-6218; media.relations@jdpa.com

About J.D. Power and Advertising/Promotional Rules www.jdpower.com/about-us/press-release-info

About McGraw Hill Financial www.mhfi.com

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、J.D. パワーである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

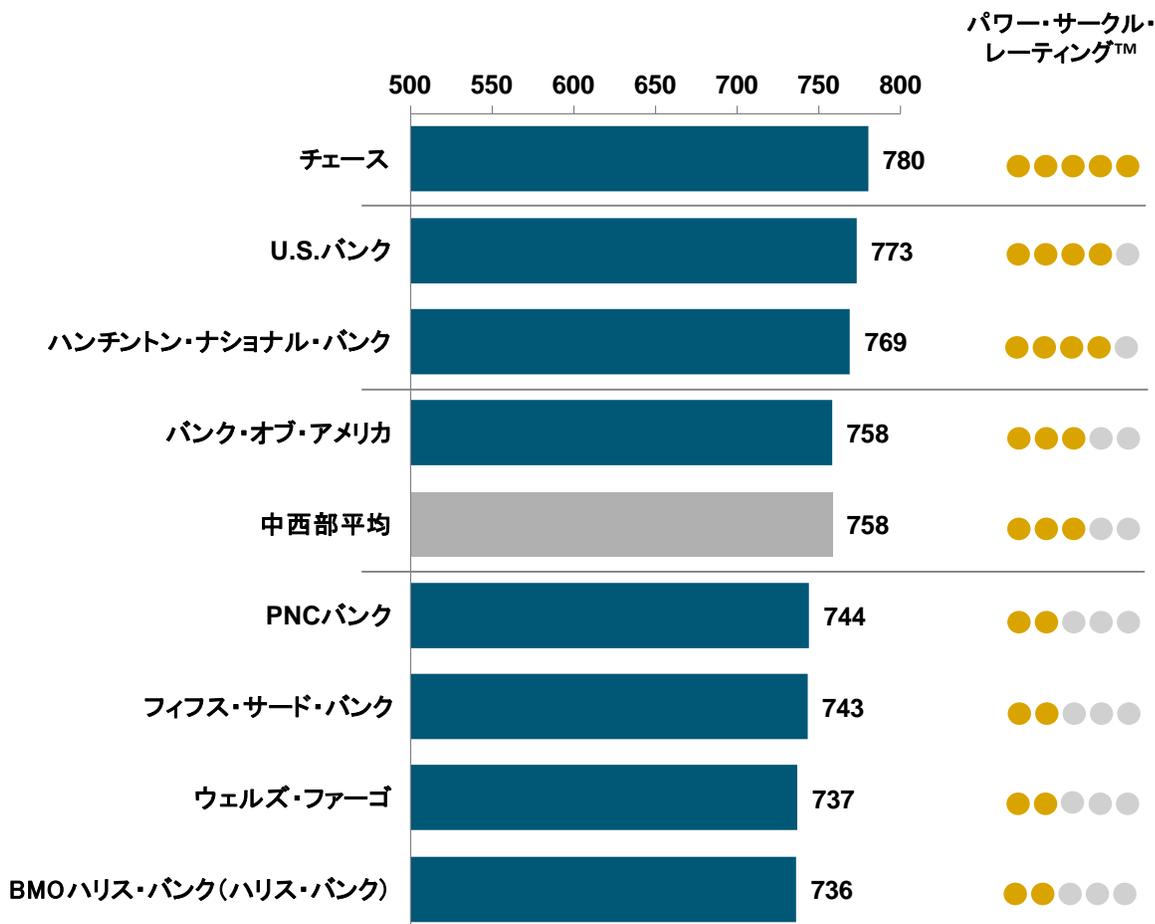
<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D.パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

中西部



レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D.パワー-2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

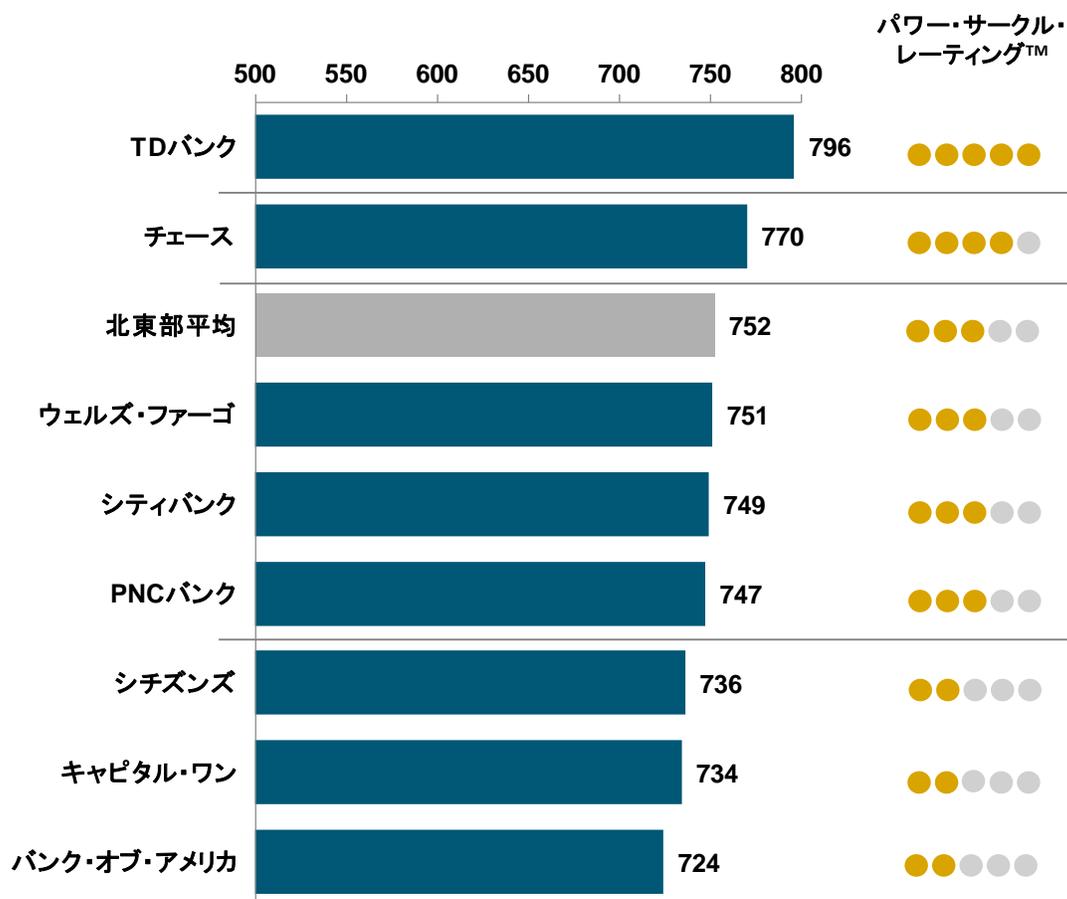
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM)を明記してください。パワー・サークル・レーティングはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくはwww.jdpower.comへ。

J.D.パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

北東部



レーティングの説明

- ★★★★★ ベスト
- ★★★★☆ ベター
- ★★★★☆ アベレージ
- ★★★☆☆ それ以外

出典: J.D.パワー2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

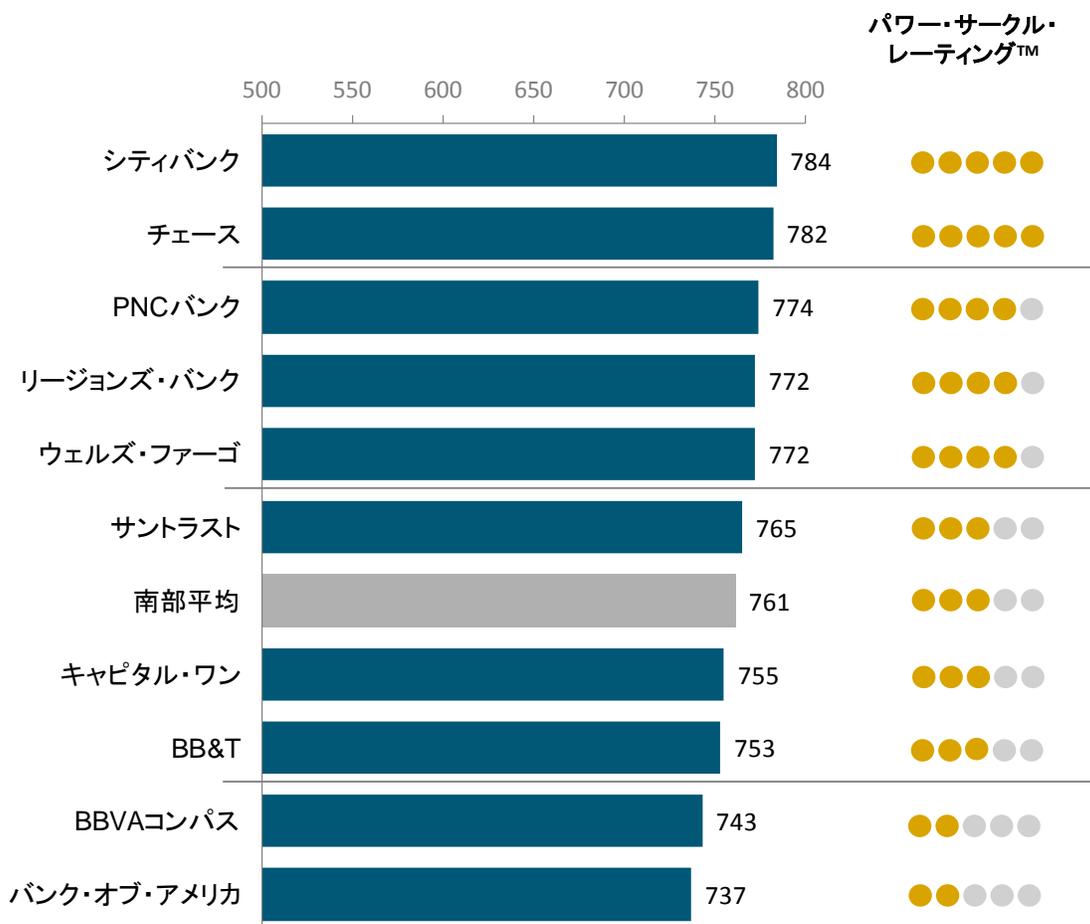
本紙は報道用資料です。J.D.パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D.パワー2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM)を明記してください。パワー・サークル・レーティングはJ.D.パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくはwww.jdpower.comへ。

J.D.パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

南部



レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D. パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

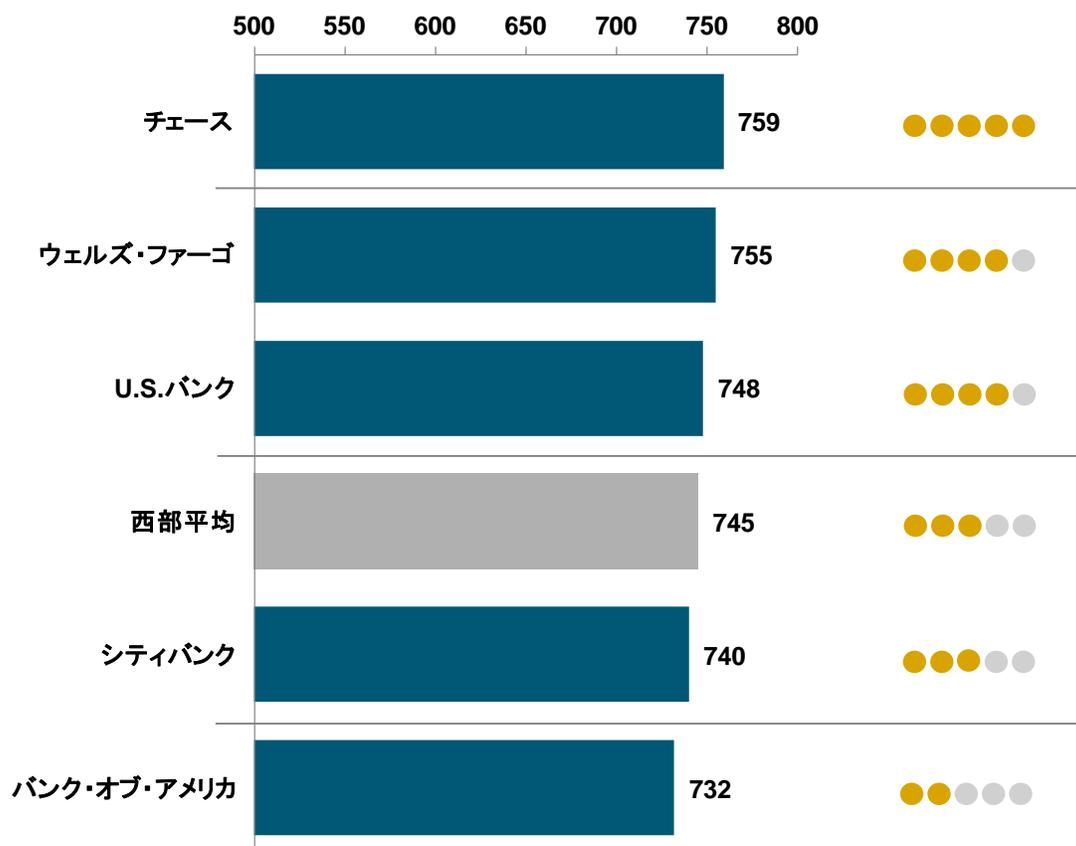
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM)を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくはwww.jdpower.comへ。

J.D.パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)

西部

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

出典: J.D. パワー2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM)を明記してください。パワー・サークル・レーティングはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくはwww.jdpower.comへ。

J.D.パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM

調査に含まれた受賞銀行

企業名	CEO	会社住所
バンク・オブ・アメリカ・コーポレーション	ブライアン・モイニハン	ノースカロライナ州シャーロット ノースカロライナ州ウインストン・ セーラム
BB&Tコーポレーション	ケリー・キング	テキサス州ヒューストン
BBVAコンパス・バンクシェアーズ・インク	マヌエル・サンチェス	イリノイ州シカゴ
BMOハリス・バンクN.A.	デービッド・キャスパー	バージニア州マクリーン
キャピタル・ワン・ファイナンシャル・コー ポレーション	リチャード・フェアバンク	ニューヨーク州ニューヨーク
シティグループ・インク	マイケル・コルバット	ロードアイランド州プロビデンス
シチズンズ・ファイナンシャル・グループ・ インク	ブルース・バン・ソーン	オハイオ州シンシナティ
フィフス・サード・バンコープ	ケビン・カバット	ニューヨーク州ニューヨーク
JPモルガン・チェース&カンパニー	ジェームズ・ダイヤモンド	アラバマ州バーミングハム
リージョンズ・バンク	グレイソン・ホール	ジョージア州アトランタ
サントラスト・バンクス・インク	ウィリアム・ロジャーズ	オハイオ州コロンバス
ハンチントン・ナショナル・バンク・インク	スティーブン・シュタイナ ウアー	ペンシルベニア州ピッツバーグ
PNCファイナンシャル・サービスズ・グ ループ・インク	ウィリアム・デムチャク	トロント(カナダ)
トロント・ドミニオン・バンク	バラット・マスラニ	ミネソタ州ミネアポリス
U.S.バンコープ	リチャード・デービス	カリフォルニア州サンフランシスコ
ウェルズ・ファーゴ&カンパニー	ジョン・スタンフ	

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー 2015年米国法人銀行顧客満足度調査SM)を明記してください。パワー・サークル・レーティングはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくはwww.jdpower.comへ。