

2022年 オリコン顧客満足度®調査「住宅ローン」 初の総合1位を獲得

auじぶん銀行株式会社（本社:東京都中央区、代表取締役:井上 利弘、以下 auじぶん銀行）は、2022年8月1日に株式会社 oricon ME が発表した「2022年 オリコン顧客満足度調査 住宅ローン」（以下 同調査）において、全国125の金融機関の中で、総合1位を獲得したことをお知らせします。

2011年に開始した同調査において、auじぶん銀行は初の総合1位を獲得しました。また今回の総合1位は、auじぶん銀行が個人向け住宅ローンの提供を2015年12月に開始してから6年8カ月での獲得となり、同調査の対象企業の中では最短記録での受賞です（注1）。

評価項目のうち、「金利」は2021年に引き続き2年連続で第1位を獲得したほか、「商品内容の充実さ」や「団体信用生命保険の充実さ」に比べ、目的別の「新規」、男女別の「男性」、地域別の「関東」、業態別の「ネット銀行」を合わせた7項目において1位を獲得しています。



auじぶん銀行の住宅ローンは、魅力的な金利や、適用金利が最大年0.1%引下げとなるauじぶん銀行ならではの金利優遇サービス「au金利優遇割」（注2）などを提供し、多くのお客さまにご好評いただいています。

金利だけではなく「お申し込みから契約までのすべての手続きをネット完結できる利便性」、お客さまのニーズに応えリニューアルを重ねている「充実した保障を備えた団体信用生命保険が選択できる商品性」もお客さまにご評価いただいております。これらのサービス内容は、お借入れいただいた約95%のお客さま（注3）にご満足いただいています。

2022年3月末には、ネット銀行として最速（注4）の6年3カ月で住宅ローン融資実行額が累計2兆円を突破、2022年5月2日からは団体信用生命保険の「がん100%保障団信」、「11疾病保障団信」の上乗せ金利を引下げました。

また、auじぶん銀行はSDGs宣言に基づいたダイバーシティへの取り組みとして同性パートナーとのペアローンも取り扱いしています。今後もお客さまの声にお応えし、多くのお客さまにご利用いただけるよう、より一層のサービス拡充を推進していきます。

auじぶん銀行の住宅ローン詳細は以下ウェブサイトをご参照ください。

<https://www.jibunbank.co.jp/products/homeloan/>

au フィナンシャルグループの au じぶん銀行は、『じぶんのいる場所が、行く場所が、ぜんぶ銀行になる。そういうスマホの自由さ、便利さを銀行にも。』という思いを込めて「銀行を連れて、生きていこう。」というブランドメッセージを掲げるとともに、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進しています。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客さまに一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客さまやパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

以上

2022 年 オリコン顧客満足度®調査「住宅ローン」について

<調査概要>

調査主体	株式会社 oricon ME
調査方法	インターネット調査
回答者数	15,942 人
対象企業数	125 社
調査期間	・2020/3/16～2020/3/25 ・2021/3/15～2021/3/26 ・2022/3/15～2022/3/25
調査対象者	性別：指定なし 年齢：20～69 歳 地域：全国 過去 5 年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、融資（借入）を現在受けている人
定義	・住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを希望する個人に対して、自社商品を提供する銀行またはモーゲージバンク ・信用金庫、信用組合、労働金庫、JA バンク、特定の企業で住宅を建てた個人のみが契約できるモーゲージバンクは対象外 ・また、取り扱い商品数や商品内容、融資対応エリアは問わない
住宅ローン総合ランキング URL	https://life.oricon.co.jp/rank_housingloan/

オリコン顧客満足度®調査「住宅ローン」ランキング（au じぶん銀行の結果を一部抜粋）

<評価項目別>

商品内容の充実さ	：第 1 位
団体信用生命保険の充実さ	：第 1 位
付帯サービス	：第 2 位
金利	：第 1 位
サイトのわかりやすさ	：第 2 位

<部門別>

地域別（関東）	：第 1 位
男女別（男性）	：第 1 位
目的別（新規）	：第 1 位
目的別（借り換え）	：第 2 位
業態別（ネット銀行）	：第 1 位
商品別（変動金利）	：第 2 位

(注 1)2022 年 8 月 1 日時点、au じぶん銀行調べ

(注 2)「au 金利優遇割」は、「au モバイル優遇割」と「じぶんでんき優遇割」をセットで利用する場合の総称

(注3)2016年1月1日～2021年12月31日に、auじぶん銀行の住宅ローンをご契約いただいたお客さまを対象としたアンケートより

(注4)2022年3月15日時点、auじぶん銀行調べ