

2023年10月5日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023 年共通ポイントサービス満足度調査SM

～満足度向上に寄与する金融サービス連携。総合満足度は楽天ポイントが3年連続の第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2023 年共通ポイントサービス満足度調査SM**の結果を発表した。

本調査は共通ポイントサービスの利用実態や満足度を調べるもので、3回目となる本年は nanaco ポイントと WAON POINT を調査対象に加え、d ポイント、PayPay ポイント、Ponta ポイント、楽天ポイント、T ポイントと合わせた7つの共通ポイントサービスを対象に実施した。

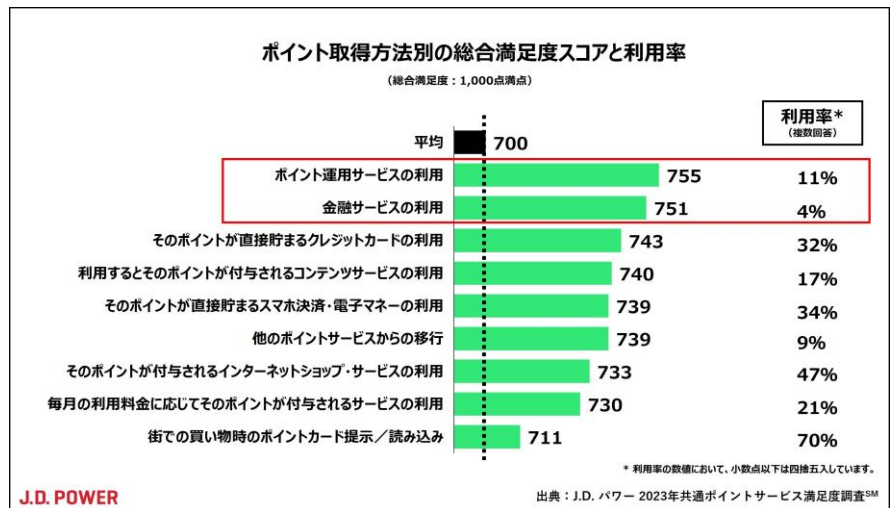
金融サービスとの連携は満足度向上に寄与

ポイントの貯め方と満足度の関係を見ると、金融サービスとの連携でポイントを貯めているユーザーの満足度は総じて高いことが明らかとなった。

投資信託の運用成果に応じてポイント還元される「ポイント運用サービス^{*}」利用者の場合、満足度は755ポイントとなり、最も高いスコアとなっている。金融投資の要素やゲーム感覚を取り入れながらポイント増加を目指すことができるこのようなサービスは、共通ポイントサービスの満足度向上に有効と考えられる。

また、証券会社などを通じた株式取引や投資信託の保有残高に応じてポイントが付与される「金融サービスの利用」でポイントを取得しているユーザーの満足度は751ポイントと2番目に高いスコアとなった。

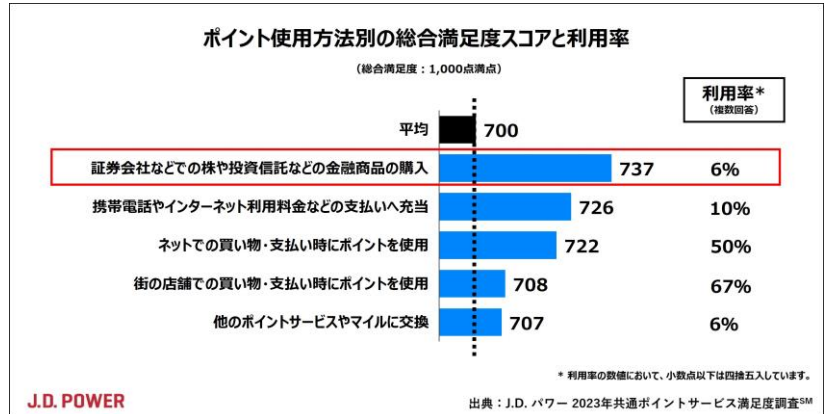
しかしながら、ポイント運用サービスの利用率は11%、金融サービスの利用でポイントを貯めているユーザーは4%と、いずれもまだ少数のユーザーしか利用していない状況にある。金融サービスとの連携は満足度向上に寄与するものであり、今後のユーザー増加が期待される。



ポイント使用方法と満足度の関係においては、「証券会社などでの株や投資信託などの金融商品の購入」にあたってポイントを使用しているユーザーの満足度が737ポイントと最も高い結果となった。投資意欲の高まりの中、貯めたポイントを金融商品の購入に充当できるような金融サービスとの連携は、満足度の向上に大きく寄与することがうかがえる。

共通ポイントサービス提供事業者においては、このようなポイント取得・ポイント使用両面での金融サービスとの連携を強化することによって、ユーザー満足度の向上や自社経済圏内の囲い込みの促進が今後期待されよう。来春に一部の共通ポイントサービスと金融機関グループのポイントサービスとの統合が予定されており、共通ポイントサービスの競争環境は益々激化することが予想される。経済圏内の金融サービスとの連携を手間なく円滑な手続きで提供できるかが1つの競争軸になると考えられる。

*ユーザーが保有する共通ポイントを、ある投資信託の基準価額を基に運用し、運用成果に応じてポイント増減させるサービス。ポイント運用サービスの代表的な例として「au PAY ポイント運用」、「d ポイント投資」、「PayPay のポイント運用」、「楽天 PointClub のポイント運用」などが挙げられる。サービス名はアルファベット順。



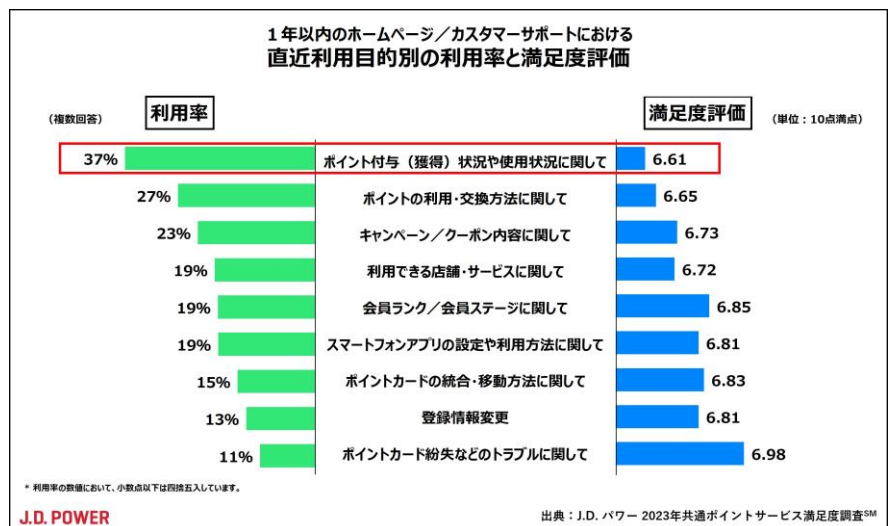
「ホームページ／カスタマーサポート」の評価に課題

総合的な顧客満足度を測定するにあたって、「ポイントの貯めやすさ」、「ポイント確認のしやすさ」、「ポイントの使いやすさ」、「ホームページ／カスタマーサポート」の4つのファクターを設定している。ファクター別に満足度を比較すると、「ホームページ／カスタマーサポート」が最も低い評価となっている。事業者別に見ても、多くの事業者でこのような傾向となっており、また、この状況はこの調査の初回となる2021年調査から3年連続で続いている。

「ホームページ／カスタマーサポート」の利用目的をみると、最も多く挙げたのは「ポイント付与（獲得）状況や使用状況に関して」となっている。しかし、このような要件で「ホームページ／カスタマーサポート」を利用したユーザーの満足度は最も低く、改善の余地が大きい。

共通ポイントサービスが導入された初期には、ポイントはあくまで買い物の特典やおまけといった位置付けであったが、今では年間でのポイント発行総額が1兆円を超えと言われてお

り、「疑似通貨」としての性質を帯びてきていると言える。ユーザーにとってポイントの重要性が増す中、ポイント付与状況や使用状況に関する問い合わせ対応といった各種サポートを効率的に拡充していくことが各共通ポイントサービス提供事業者に今後益々求められよう。



J.D. パワー 2023 年共通ポイントサービス満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 7 ブランド）

第 1 位：楽天ポイント（727 ポイント）

3 年連続の総合満足度第 1 位。「ポイントの貯めやすさ」、「ポイント確認のしやすさ」、「ポイントの使いやすさ」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：PayPay ポイント（707 ポイント）

第 3 位：d ポイント（684 ポイント）

《J.D. パワー 2023 年共通ポイントサービス満足度調査SM 概要》

年に 1 回、共通ポイントサービスのユーザーを対象に、ポイントサービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で 3 回目の実施となる。

- 実施期間：2023 年 7 月下旬～8 月上旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：月に 1 回以上、共通ポイントサービスを利用している（貯めているまたは使っている）人（スマートフォン所有者、18～74 歳）
- 調査回答者数：17,377 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「ポイントの貯めやすさ」（37%）、「ポイント確認のしやすさ」（30%）、「ポイントの使いやすさ」（28%）、「ホームページ/カスタマーサポート」（6%）となっている（カッコ内は影響度）。

* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥・周東（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

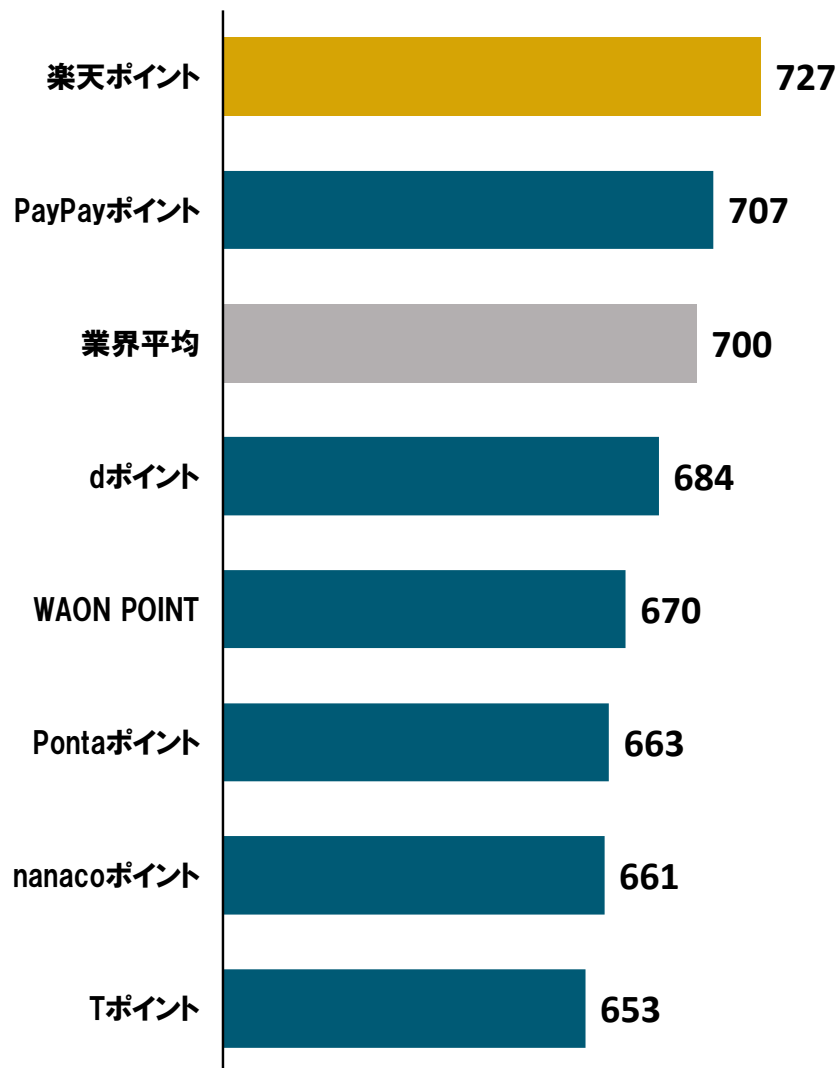
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023年共通ポイントサービス満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2023年共通ポイントサービス満足度調査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、上記出典を明記してください。