

イプソス、「クレジットカードNPS®大規模調査」の結果を公表

グローバル市場調査会社のイプソス株式会社（代表取締役：内田俊一）は日本のクレジットカードのNPS調査をオンラインアンケートにより実施いたしました。

<結果の要約>

- 15万人の日本の消費者の過去6か月に利用実績のある30万枚のクレジットカードのNPSは-30.8であった
- カードのグレードが高いほど、加入歴が新しいほど、利用金額が大きいほどNPSは高い結果となった
- 46のカードブランドのうち、最もNPSが高いものは-6.0、最も低いもので-58.6となった
- クレジットカードユーザーのNPSを改善させるキードライバーは「ポイントサービス」、「利用可能枠」、「ブランドイメージ」

※Net Promoter®, Net Promoter Score®, NPS®はサトメトリックス、ペイン・アンド・カンパニー、フレッドライクヘルドの登録商標です。

NPS

15万人の利用クレジットカード30万枚すべてに対して、推奨意向を聴取し、Net Promoter Score（ネット・プロモーター・スコア NPS）を算出した。NPSはほかの人にそのクレジットカードをどの程度薦めるかを10～0の11段階で質問し、10～9のプロモーター（推奨者）の比率から6～0のデトラクター（非推奨者）の比率を引いて計算されるロイヤルティ指標である。

あなたは、この〇〇をお友達やお知り合いに薦めるとしたら、どの程度、薦めたいと思いますか？
「とても薦めたい」を10点、「全く薦めたくない」を0点としたときの、点数をお知らせください。



10点 9点

8点 7点

6点

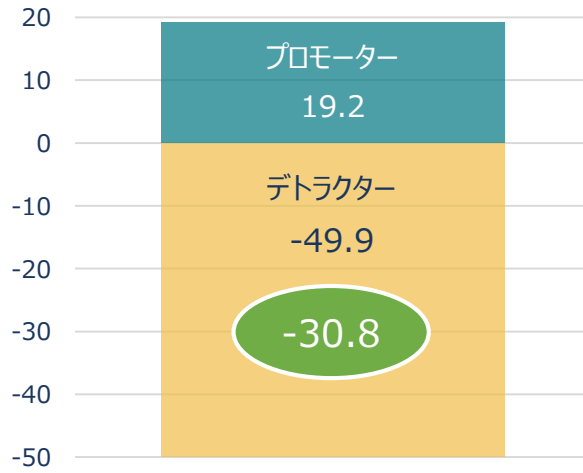
0点

プロモーター層

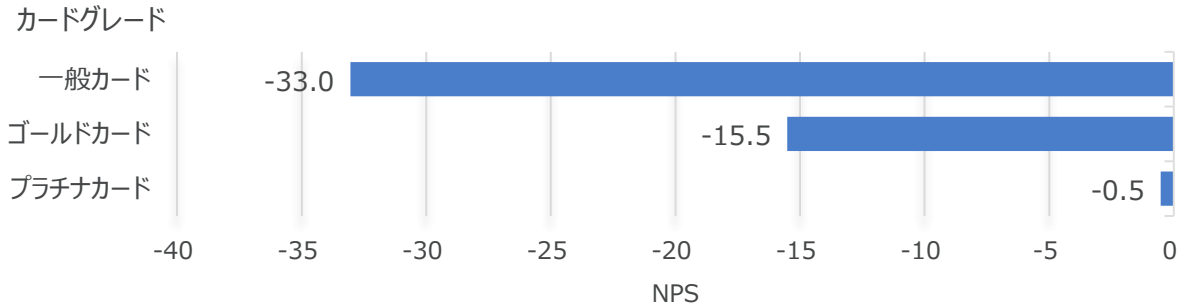
中間層

デトラクター層

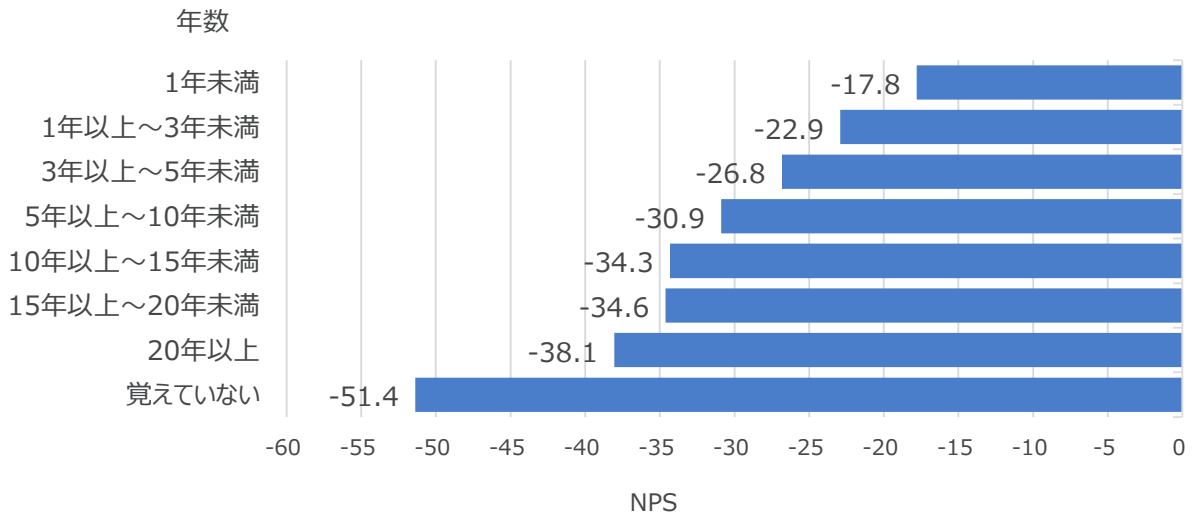
その結果、日本の消費者15万人が過去6か月以内に利用したクレジットカード30万枚のNPSは以下の通りとなった。



グレード別では一般カードの-33.0に対して、ゴールドカード-15.5、プラチナカード-0.5と、グレードが上がるごとにNPSは高まるという結果になった。推奨意向の質問で7, 8点を付けた中間層の比率には大きな差がないものの、9, 10点と高い評価を付けるプロモーター層の比率が顕著に増え、NPSが高いことが読み取れる。



加入歴別にNPSを算出すると、加入歴が浅いほどNPSは高い数値となっている。特に利用を開始して1年以内のクレジットカードについてはプロモーターの比率が高く、NPSは高い結果となった。

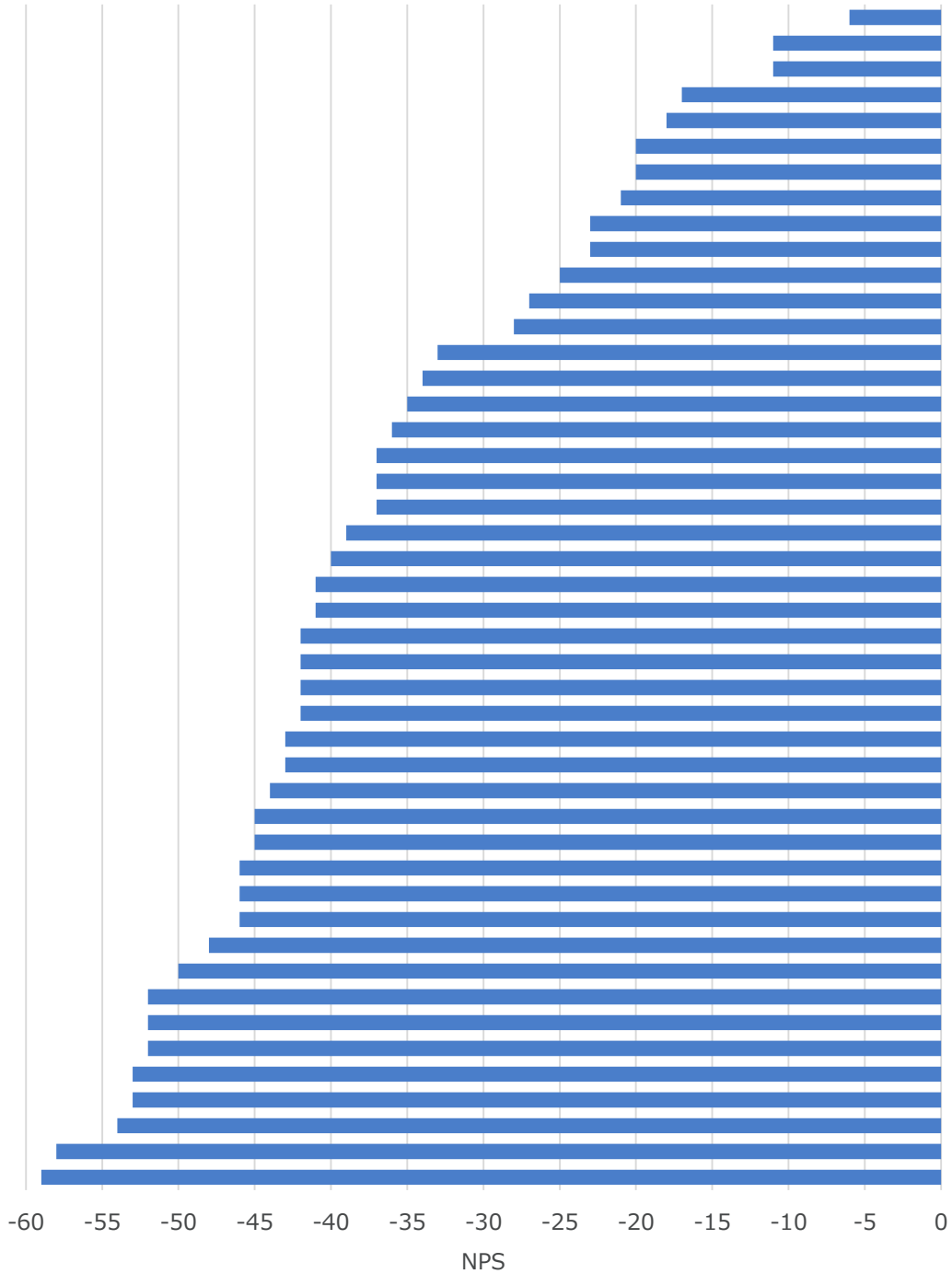


利用金額とNPSの関係をみると、概ね利用金額が増えるとNPSが高い傾向が見られる。利用年数、利用金額ともに「覚えていない」と答えた消費者のNPSが最も低くなっている。すなわち、なんとなく使っているクレジットカードについてのロイヤルティは低いことになる。

* 利用金額とNPSのグラフは弊社ホームページよりレポートをダウンロードしてご参照ください。

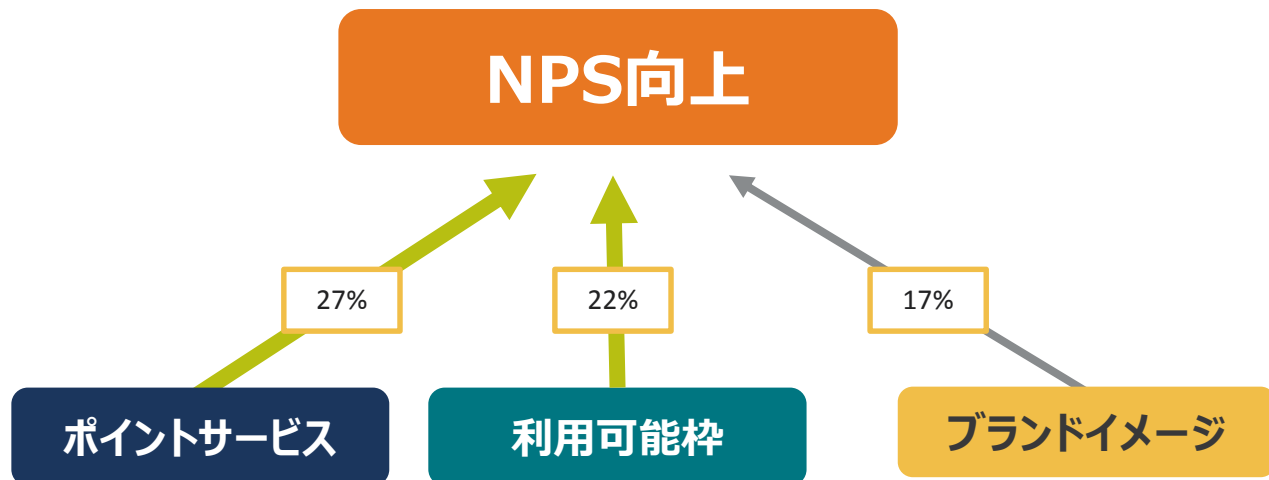
クレジットカードごとのNPS

今回の大規模調査では、46種類のクレジットカードについてNPSを算出した。NPSが最も高いクレジットカードは-6.0。最も低いもので-58.6となり、52.6ポイントの差が見られた。



NPSのドライバー分析

30万枚のクレジットカードから算出されたNPSを項目別満足度のデータから重回帰分析を行い、NPSに影響を与えている項目を計算すると、上位3項目は以下の通りとなった。

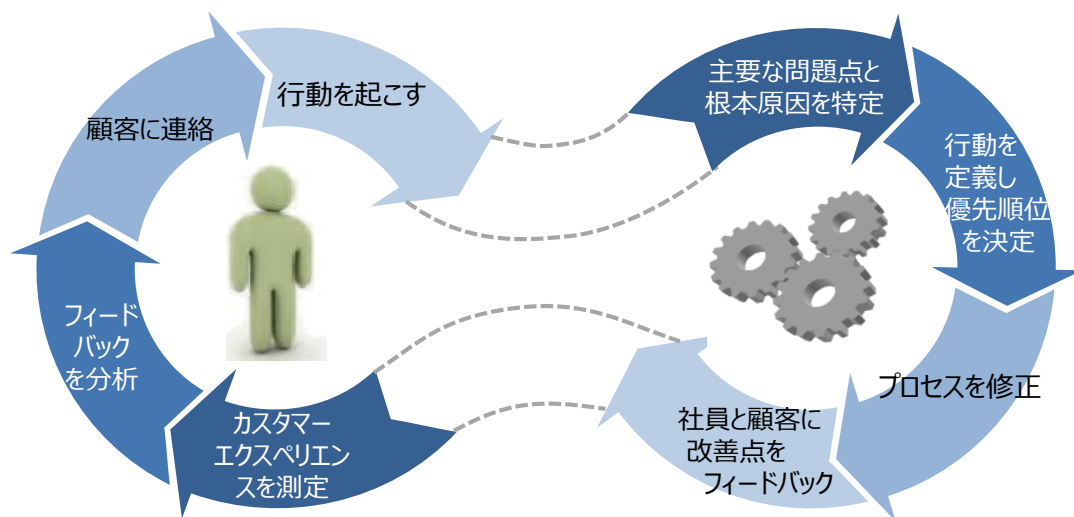


この結果から、クレジットカード会社はポイントサービスや利用可能枠を改善し、またブランドイメージ改善施策を打つことで、NPSを向上させることができると言える。

調査の詳細について

今回実施したクレジットカードの大規模調査では、46種類のクレジットカードを特定し、グレードや利用年数などを幅広く聴取しております。クレジットカードごとのNPSやNPSを向上させるためのドライバー分析など、2017年1月11日に公表した利用実態などと合わせて、クレジットカードユーザーのロイヤルティや顧客体験を把握し、改善につなげることを目的として調査を実施しております。

イブソスのNPS調査では、ダブルブラインド法により競合他社ユーザーを含めたNPSを把握し、業界内でのロイヤルティの位置を明確化します。その上でタッチポイントごとの満足度からNPSの改善するためのアクションプランを提示し、その後のクローズドループによる継続的なアクションの支援を行っております。



イブソスファイナンシャルサービスチームは今後も日本国内外の金融サービスの利用状況などを幅広く捉え、エンドユーザーに対するサービスの改善を図る金融機関様に資する情報提供を行ってまいります。

本調査のより詳細なデータや、この結果をもとにした深堀調査などにご興味のある場合は、担当者にお問い合わせください。

調査概要

調査時期 2016年11月8日～11月18日

調査対象者 日本全国18～79歳の男女

サンプルサイズ 185,495名 うち151,565名が過去6ヶ月にクレジットカードの利用ありと回答

調査方法 オンライン調査

イプソスについて

1975年創業。イプソスはリサーチのプロフェッショナルが経営する世界第3位のグローバル市場調査会社です。

世界88カ国の拠点では、16,000人以上のスタッフが、5,000を越えるクライアントにサービスを提供しています。年間の調査プロジェクト数は10万件以上、実施インタビュー数は7,000万件以上に上ります。

イプソスファイナンシャルサービスチームは銀行、生命保険、損害保険、クレジットカード、証券、投資信託などの幅広い調査分析サービスを世界各国で提供しております。日本においては、2015年にファイナンシャルサービスチームを立ち上げ、金融機関へのサービスを統合しました。

GreenBook Research Industry Trend Survey 2016（1Q-2Q）で最もイノベティブなリサーチ会社の第2位に選ばれました。

Ipsos in Japanホームページ：<http://www.ipsos.jp/>

本件についてのお問い合わせ：

<金融機関の皆様>

イプソス株式会社 ファイナンシャルサービス 水野浩一郎
TEL: 03-6867-8170 Email: koichiro.mizuno@ipsos.com

<メディアの皆様>

イプソス株式会社 マーケティング&コミュニケーションズ 山野辺有子
TEL: 03-6867-8100 Email: yuko.yamanobe@ipsos.com