

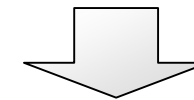
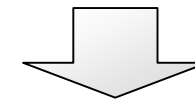
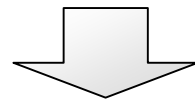
クレジットカード会社の認知と企業イメージに関する調査
報告書
《企業イメージシリーズ No.3》

2010年5月

RJC Research Inc.

クレジットカード会社の認知と企業イメージに関する調査／調査結果のポイント

	三菱UFJニコス 三井住友カード	ジェーシービー	オリエンコーポレーション ジャックス ライフ	クレディセゾン セディナ	イオンクレジットサービス 楽天KC
強み	○信頼・一流・有名 イメージ 高 ○顧客満足度 高 (三井住友カード)	○カード保有率 高 ○信頼・一流・有名 イメージ 高	○年会費が無料・安い (特にオリエンコーポ レーション)	○年会費が無料・安い ○よく利用する店・サイ トで使えるイメージやや高 ○ポイント等のメリット ○信頼イメージ やや高 (クレディセゾン)	△保有者率 やや高い ○年会費が無料・安い ○ポイント等メリット 大 ○独自店舗・ショッピング サイト運営会社の系列 ○顧客満足率 高
弱み	×年会費は割高イメージ (三井住友カード) ×ポイント等のメリットが 少ない	▲ポイント等のメリットが やや少ない	×信頼イメージ弱い ×有名イメージ弱い ×顧客満足率 低	×認知率 低 (セディナ) ▲信頼・有名イメージ やや弱い	▲信頼・有名イメージ やや弱い
新規獲得力 (新規利用 意向)	△やや強い	○強い	×弱い	▲やや弱い	○強い



今後の課題 方向性	銀行系クレジットカード会社は“信頼・一流・有名”イメ ージなどブランド力に優れ、新規獲得力も強い。 しかし、ポイントなど具体的メリットの少なさが課題。	年会費が安いイメージは 持たれているが、“信頼 性”、“利便性”とも特筆す べき点はない。 ブランド力強化や、ポイン トなど具体的メリットの訴 求強化が課題か。	年会費の安さだけでなく、 “利便性”イメージも持た れているが、“信頼”「有 名」といったブランド力が 課題。	独自店舗・ショッピングサ イト運営会社系列を生か したポイントサービスで、利 用者を伸ばしている。顧客 満足度、新規獲得力とも 評価は高く、当面は現状 どおりの方向で問題なさそ うだ。
----------------------	---	--	---	---

調査概要

調査目的	クレジット会社の企業イメージ、満足度などを探る
調査対象	全国の20代以上の男女
調査方法	WEB調査
有効回答数	1114サンプル
調査実施期間	2009年12月
調査項目	1. クレジットカード保有・認知状況
	2. クレジットカード保有理由
	3. 企業イメージ・重視イメージ
	4. 満足度
	5. 今後の利用意向
	6. 利用状況
	7. プレミアムカード保有有無・理由
調査実施機関	(株)RJCリサーチ
実施・分析担当	調査企画2部 迫

回答者属性	男性20代	9.7 %	経営者・会社役員	3.0 %
	男性30代	10.2 %	会社員	33.8 %
	男性40代	10.3 %	公務員	2.8 %
	男性50代	10.1 %	自営業	8.3 %
	男性60代以上	9.9 %	パート・アルバイト	11.3 %
	女性20代	10.1 %	専業主婦	23.7 %
	女性30代	10.0 %	学生	4.7 %
	女性40代	10.0 %	無職	9.9 %
	女性50代	9.6 %	その他	2.7 %
	女性60代以上	10.1 %	北海道・東北	10.2 %
	未婚	28.5 %	東京	14.4 %
	既婚	66.2 %	関東（東京を除く）	26.7 %
	離別・死別	5.4 %	甲信越・北陸・東海	16.0 %
			近畿	19.6 %
		中国・四国・九州・沖縄	13.2 %	

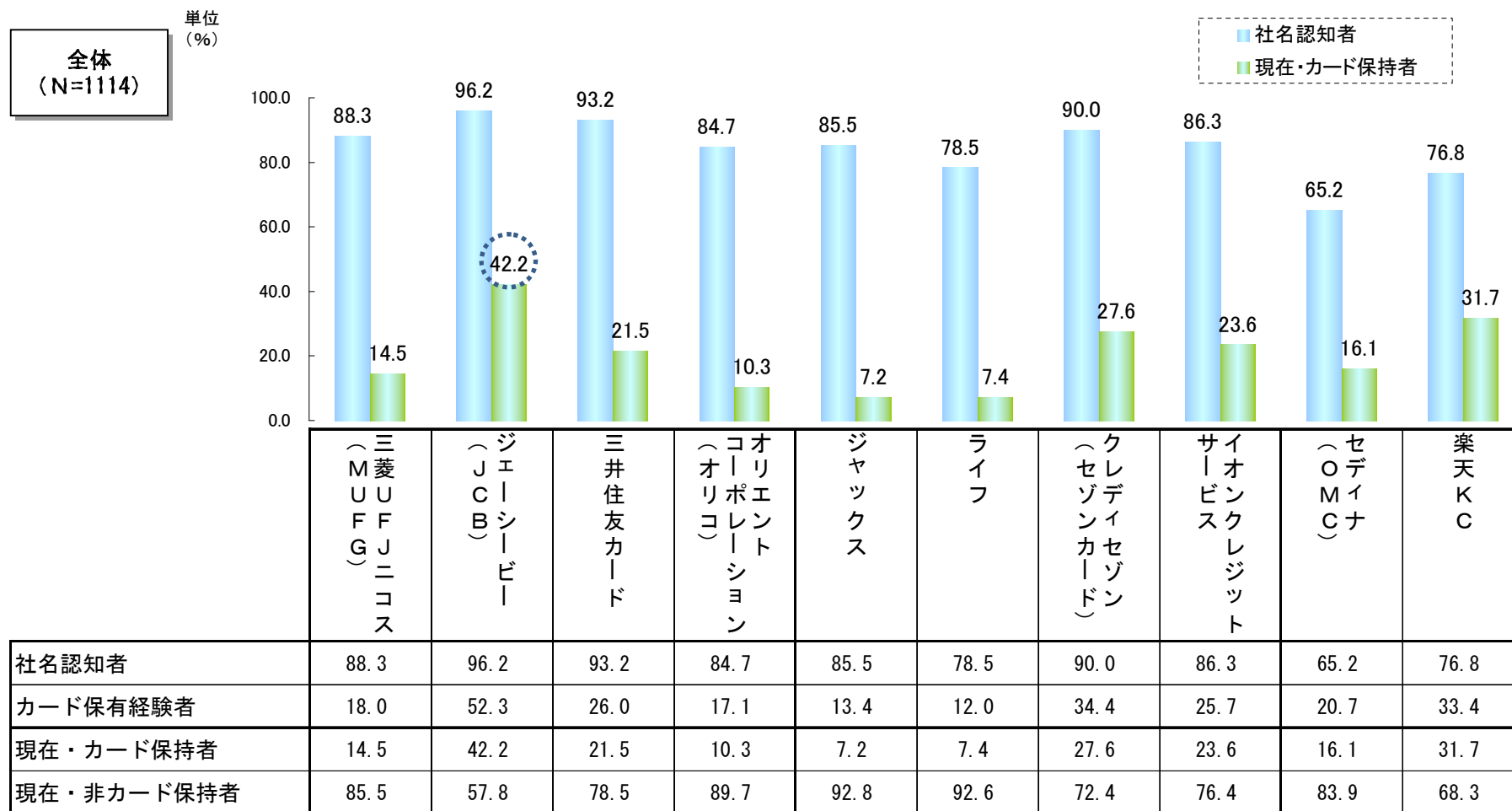
調查結果

1. クレジットカード会社の認知状況

【Q1 それぞれのクレジットカード会社をどの程度ご存知ですか】

社名認知率は各社とも高い(セディナを除く)。現在・カード保有率はジェーシービー(JCB)が42.2%でトップ。

- 社名は各社とも浸透しているといえる。ただし、合併後2年目の「セディナ」は6割台と他社より低い。
- 現在・カード保有率は「ジェーシービー」が42.2%でトップ。以下、「楽天KC」31.7%、「クレディセゾン」27.6%と続く。
- 「オリエントコーポレーション」「ジャックス」「ライフ」は現在・保有率が1割程度と少ない。



2. カード保有理由

【Q2 それぞれのクレジットカード会社のカードを持った理由をお聞かせ下さい。】現在・クレジットカード保有者のみに質問

銀行系は“信頼感”、流通・信販系は“年会費”が魅力。楽天KCは“ポイントサービス”に優れる。

- 銀行系3社は“信頼性”と“有名な企業”であることが保有理由の上位。「三菱UFJニコス」「三井住友カード」は“口座を持っている銀行”という点も強み。
- 流通・信販系は全般に“年会費”が大きな保有理由となっている。また“ポイント・マイレージサービス”は銀行系3社を上回り、特に「楽天KC」で顕著。「イオンクレジットサービス」「楽天KC」は、独自の店舗・ショッピングサイト運営会社の系列であることも強みとなっている。

カード保有者 単位 (%)	サンプル数	年会費が無料または安い	ポイント・マイレージが貯まる	信頼できる企業だから	よく利用するお店やサイト	有名な企業だから	口座を持っている銀行の提携カード	特典・サービスの内容が良い	友人・知人・家族から勧められたから	複数の支払い方法があるから	ブランドイメージが良い	海外での使い勝手の良さ	提携先が魅力的	利用限度額が高い	広告・宣伝活動に好感が持てたから	良かっつたから	勧誘や契約窓口の対応が良かったから	雑誌やネットなどで勧められていたから	顧客を大事にする印象があったから	分りやすい	カード開設資料が丁寧で	その他
三菱UFJニコス (MUFG)	161	21.1	14.9	31.7	16.1	18.0	28.0	4.3	5.0	2.5	4.3	1.2	1.9	1.2	3.1	3.1	0.0	1.2	1.2	14.9		
ジェーシービー (JCB)	470	20.0	19.6	33.2	19.1	22.3	9.1	4.3	6.2	4.9	9.8	6.0	4.3	3.2	2.8	1.9	1.5	2.8	0.9	13.2		
三井住友カード	240	11.3	17.9	39.2	11.7	20.8	25.4	5.0	4.2	4.6	11.7	13.3	4.6	4.6	3.3	1.7	0.8	3.3	2.1	10.8		
オリエントコーポレーション (オリコ)	115	40.9	18.3	10.4	11.3	7.0	1.7	6.1	7.0	2.6	0.0	0.9	0.9	1.7	0.9	1.7	2.6	0.9	1.7	21.7		
ジャックス	80	27.5	15.0	8.8	16.3	8.8	1.3	2.5	2.5	5.0	0.0	1.3	3.8	2.5	0.0	5.0	0.0	0.0	1.3	26.3		
ライフ	82	29.3	20.7	13.4	6.1	7.3	2.4	3.7	8.5	2.4	0.0	0.0	1.2	1.2	3.7	1.2	2.4	1.2	3.7	25.6		
クレディセゾン	307	43.6	25.7	17.9	22.1	12.7	8.1	7.5	4.9	3.6	2.6	2.3	3.9	1.6	2.0	2.9	1.6	1.3	1.0	11.7		
イオンクレジットサービス	263	48.3	28.1	22.4	39.5	13.7	0.8	12.2	4.9	3.8	1.9	1.9	2.3	1.9	2.7	2.3	1.5	2.3	2.3	10.3		
セディナ (OMC)	179	24.6	29.1	16.8	29.6	5.0	3.9	7.8	2.2	3.9	1.1	1.1	2.2	2.8	2.8	3.4	2.8	2.2	0.6	16.8		
楽天KC	353	49.0	56.9	14.2	36.0	10.5	3.1	12.5	2.0	5.7	1.1	0.6	2.5	3.4	2.5	0.6	7.6	0.3	0.6	5.9		

40%以上 : 30%台 : 20%台 :

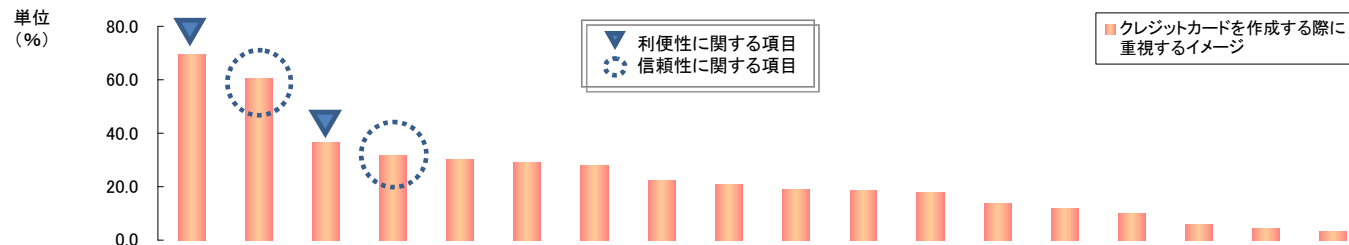
3. 企業イメージ・重視イメージ

【Q3 それぞれのクレジットカード会社に対してどのようなイメージをお持ちですか。】現在・クレジットカード保有者のみに質問

【Q4 クレジットカードを作る際に重視するカード会社のイメージをお知らせください。】全員に質問

「信頼できる」と「ポイントや特典などのメリットが多い」が最重要ポイント

- クレジットカード作成の重要イメージとして「信頼性」と「利便性」に関する項目が上位に並んでいる。「信頼できる」69.6%が最も高く、「ポイントや特典などのメリットが多い」が60.4%が続く。
- 銀行系3社は「信頼できる」「一流である」「有名である」といったブランドイメージが強いものの、「ポイントや特典などのメリットが多い」「手軽に利用できる」といった「利便性」が弱い。
- 流通系の「クレディセゾン」「イオンクレジットサービス」は突出したイメージはないが、「信頼できる」「ポイントや特典などのメリットが多い」イメージがともに2割を超える。また、「イオンクレジットサービス」は「手軽に利用できる」「親しみやすい」も支持されている。
- 「セディナ」と「楽天KC」は「利便性」のイメージが高い。特に「楽天KC」の「ポイントや特典などのメリットが多い」が際立っている。



サンプル数	信頼できる	ポイントや特典が多い	ポイントや特典が多い	経営が安定している	手軽に利用できる	サポート体制がしっかりしている	堅実である	情報がしつかりしている	一流である	有名である	提携先が魅力的	サービスを重視している	海外での使い勝手が良い	好感が持てる	親しみやすい	伝統・歴史がある	成長力がある	活気がある	広告・宣伝活動	まだにもあてはまらない
クレジットカード作成の際に重視するイメージ	1114	69.6	60.4	36.5	31.8	30.5	29.2	28.0	22.5	21.1	18.9	18.8	17.9	13.9	11.9	10.1	6.0	4.3	3.4	7.2
三菱UFJニコス (MUFG)	161	39.1	9.3	8.1	7.5	6.2	11.8	2.5	27.3	24.2	5.0	3.1	4.3	4.3	5.0	15.5	4.3	3.1	3.1	21.7
ジェーシービー (JCB)	470	39.4	12.6	7.9	12.6	4.0	9.6	3.0	34.0	27.7	8.1	3.2	10.6	5.1	11.5	17.2	3.0	2.8	2.6	14.0
三井住友カード	240	45.8	8.3	9.2	6.3	6.3	14.2	4.2	43.3	26.3	5.0	4.2	16.3	4.2	7.1	21.3	4.6	2.5	1.7	10.4
オリエントコーポレーション (オリコ)	115	12.2	17.4	2.6	11.3	0.0	0.0	1.7	7.8	14.8	4.3	0.0	1.7	1.7	13.9	1.7	1.7	2.6	1.7	36.5
ジャックス	80	8.8	13.8	0.0	5.0	0.0	2.5	1.3	8.8	6.3	8.8	1.3	2.5	0.0	8.8	2.5	1.3	2.5	2.5	45.0
ライフ	82	12.2	18.3	2.4	9.8	0.0	2.4	0.0	9.8	7.3	1.2	0.0	1.2	4.9	8.5	0.0	2.4	3.7	2.4	39.0
クレディセゾン	307	23.5	23.5	5.5	14.7	2.3	3.9	2.3	14.0	19.2	5.9	1.0	3.9	6.8	16.3	5.9	2.9	2.6	2.6	21.5
イオンクレジットサービス	263	24.7	27.8	7.6	22.8	1.5	3.0	0.8	8.4	17.9	4.6	0.8	1.1	8.4	22.8	1.1	6.5	7.6	4.9	16.3
セディナ (OMC)	179	15.6	26.8	3.9	24.6	1.7	3.9	0.0	5.6	8.4	3.4	0.6	1.7	2.8	15.6	3.4	2.2	2.8	1.1	25.1
楽天KC	353	15.6	54.4	4.2	26.6	1.4	1.1	3.1	5.1	16.1	4.5	0.6	1.1	5.7	18.7	1.7	14.2	13.0	2.0	12.7

※「重視するイメージ」の比率が高い項目順にソート

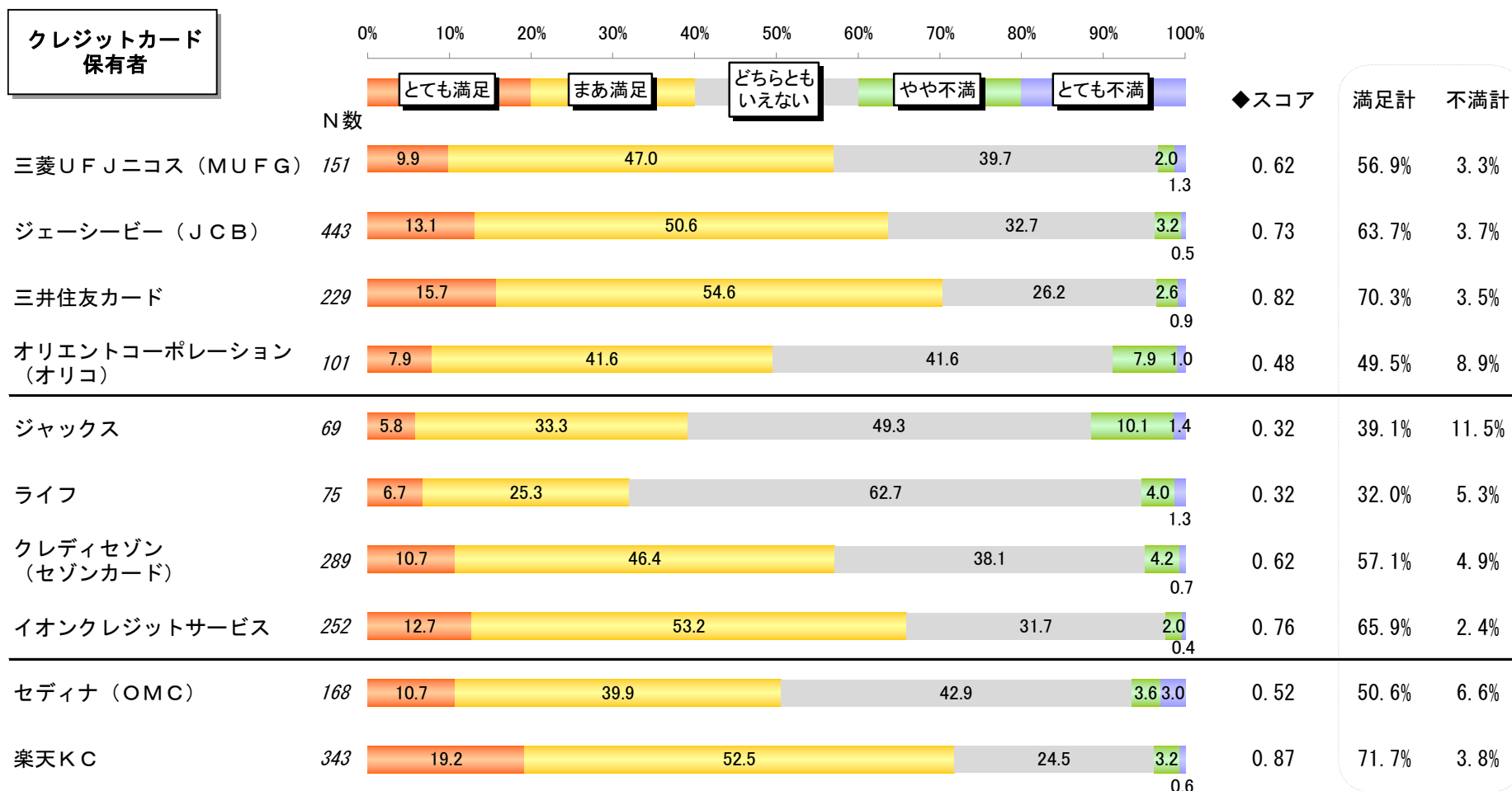
※30%以上: 20%台:

4. 満足度

【Q8 それぞれのクレジットカード会社にどの程度満足されていますか。】現在・クレジットカード保有者のみに質問

満足率ベスト3は、「楽天KC」71.7%、「三井住友カード」70.3%、「イオンクレジットサービス」65.9%。

- 上述以外で満足率が5割を超えるのは「ジェーシービー」63.7%、「クレディセゾン」57.1%、「三菱UFJニコス」56.9%、「セディナ」50.6%。「ジャックス」と「ライフ」は満足率が3割台と低い。



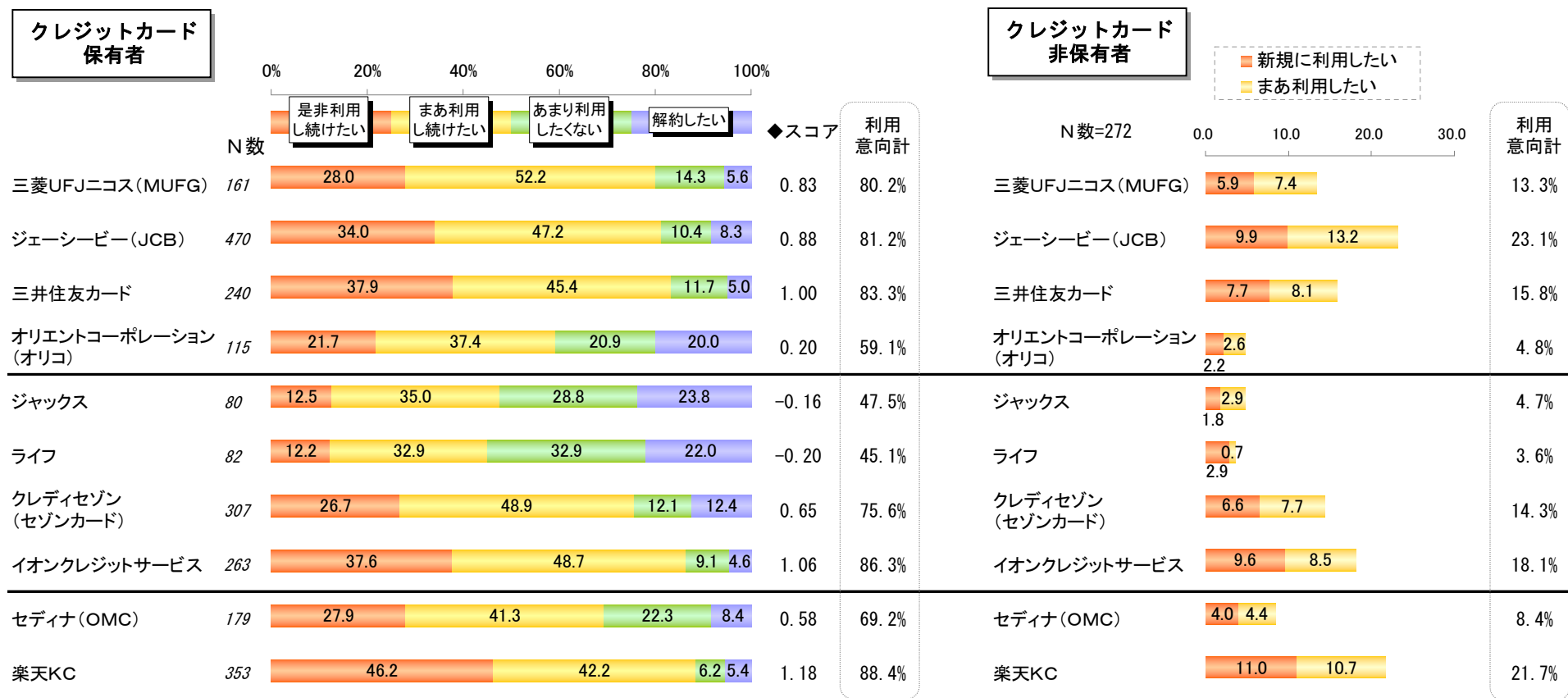
◆スコア算出方法：とても満足(+2) まあ満足(+1) どちらともいえない(0) やや不満(-1) とても不満(-2)

5. 今後の利用意向

【Q7 それぞれのクレジットカード会社の今後の利用意向をお聞かせ下さい】 全員に質問

継続利用意向は、「楽天KC」88.4%、「イオンクレジットサービス」86.3%。銀行系3社も8割前半と高い。

- “信頼性”イメージの強い銀行系3社と“利便性”イメージの強い「楽天KC」「イオンクレジットサービス」のカード保有者の継続利用意向は高い。一方、比較的イメージの薄い「オリентコーポレーション」「ジャックス」「ライフ」は「あまり利用したくない」と「解約したい」の合計が4～5割と多い。
- 新規利用意向は「ジェーシービー」が最も高く、“利便性”イメージの高い「楽天KC」「イオンクレジットサービス」が続く。



◆スコア算出方法：是非利用し続けたい・新規に利用したい(+2) まあ利用し続けたい(+1) あまり利用したくない(-1) 解約したい・全く利用したくない(-2)

6. 利用状況

【Q6 クレジットカードは、どんな時に利用することが多いですか。あてはまるものすべてにご回答ください。】現在・クレジットカード保有者のみに質問

日常生活での利用は女性が多い。年代別では30代と40代の利用率が高い。

- 下表に、性別・年代別にクレジットカードの利用シーンを示した。各層とも「ネットショッピングをするとき」の利用割合が高く、50代以上の年配者でも7割を超える。
- 性別で見ると、女性は「ふだんの買い物に」、男性は「ETCで」の割合がそれぞれ他方を10ポイント以上、上回る。利用率の累計で見ると、女性のほうが男性よりカードの利用シーンが多そうだ。
- 年代別に利用率をみると、利用シーンが多いのは30代と40代。

クレジットカード保有者		サンプル数	ネットショッピングをするとき	高額な商品を購入したとき	ふだんの買い物に（食・品・生活用品など）	手持ちの現金が無いとき	カードのポイント・マイレージを貯めたいとき	公共料金の支払いに	ETCで	海外で買い物をするとき	分割で支払いをしたい・支払いを送りたいとき	どれにもあてはまらない	利用率
全体		842	79.3	54.8	41.7	38.1	46.8	35.6	34.9	27.6	12.9	2.0	371.7
性別)	男性	425	79.3	52.9	36.5	37.2	42.1	36.0	43.1	23.8	11.1	2.1	362.0
	女性	417	79.4	56.6	47.0	39.1	51.6	35.3	26.6	31.4	14.9	1.9	381.9
年代)	20代	140	78.6	50.0	37.1	35.0	44.3	31.4	20.0	21.4	15.0	4.3	332.8
	30代	169	85.8	54.4	44.4	37.9	51.5	43.8	43.8	23.1	12.4	1.8	397.1
	40代	178	84.3	57.9	47.2	42.7	53.9	36.0	41.0	30.9	13.5	2.2	407.4
	50代	176	76.1	56.3	42.0	41.5	43.2	32.4	31.8	30.1	15.3	0.6	368.7
	60代以上	179	72.1	54.2	36.9	33.0	40.8	34.1	35.2	30.7	8.9	1.7	345.9

注) 利用率：「どれにもあてはまらない」を除いたすべての項目の総和

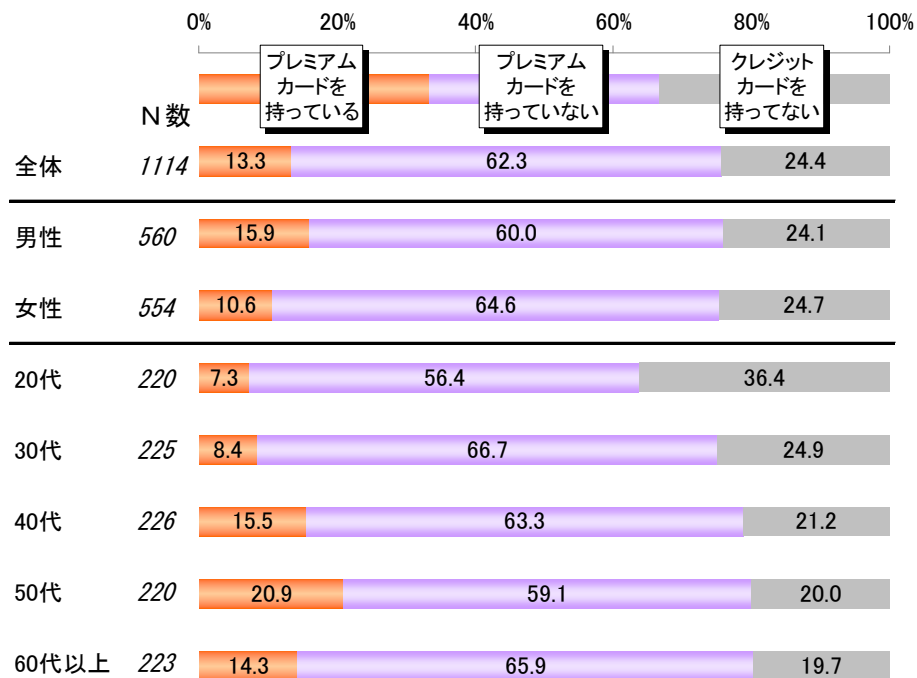
60%以上： 50%以上： 40%以上：

7. プレミアムカード保有状況と理由

【Q5 あなたがお持ちのクレジットカードの中には、プレミアムカード(ゴールド・プラチナ・ブラック)はありますか。プレミアムカードを持っている理由、持っていない理由もお答えください。】

プレミアムカード保有のネックは“年会費の高さ”。

- プレミアムカードの保有率は全体の1割強。性別では男性、年代別では50代の保有率が高めとなっている。保有理由を自由回答で尋ねたところ、「ポイント・マイルがたまりやすい」「海外保険がつく」「空港のラウンジが利用できる」などのサービス面のメリットに魅力を感じている様子がうかがえる。「ステータス」として保有している割合は約9%とステータスとしての価値は下がっているのかもしれない。
- 非保有理由をみると、「年会費が高い・お金がかかる」という意見が最も多かった。このような場合、付帯サービスやポイント還元率の高さなど、年会費以上の価値があることの訴求が有効と考えられる。



プレミアムカード保有理由	%
特典がある・優遇される	26.4
ステータス	8.8
限度額が高い	8.1
ポイント・マイルがたまりやすい	8.1
カード会社に勧められて	6.1
海外保険がつく	6.1
空港のラウンジが利用できる	6.1
いつの間にか(勝手に)になっていた	4.7
年会費が無料	4.7
家族カードで持っている	4.1
便利	2.7
その他	12.8
特になし	10.1

プレミアムカード非保有理由	%
年会費が高い・お金がかかる	42.1
必要ない・今のままで十分	27.5
クレジットカードの利用頻度が少ない	7.5
審査に通らない・収入が少ない	4.2
プレミアムカードについて知らない	2.0
付帯サービスに魅力を感じない	1.3
保有手続きがわからない	1.0
高額商品を購入しない	0.9
その他	2.2
特になし	13.4