
NEWS RELEASE

2022年4月4日

株式会社ブロードバンドセキュリティ

「Gomez 地方銀行サイトランキング 2022」の発表について

～伊予銀行が初めての総合第1位を獲得！～

株式会社ブロードバンドセキュリティ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：滝澤 貴志、以下 当社）は、「Gomez 地方銀行サイトランキング 2022」を Gomez のウェブサイト（<https://www.gomez.co.jp/>）で発表したことをお知らせします。

金融機関における DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進を受け、対面チャネルから非対面チャネルへの移行が進むなかで、その起点となるウェブサイトの重要度はますます高まっています。さらに近年は、コロナ禍による人々の行動習慣や企業活動の変容がより活発化し、各種シミュレーションツールの充実、オンライン完結型の各種ローン申し込みや非接触型のオンラインセミナー、個別相談会などウェブサイトの枠を越えたコミュニケーションチャネルの形成が進んでいます。

当社は、地域金融の中核を担う地方銀行・第二地方銀行のウェブサイト、とりわけ顧客とのコミュニケーションの起点となるプロモーションサイト（ログイン前の一般ユーザー向けサイト）のユーザビリティやコンテンツを評価したランキング調査を継続的に実施しており、今回で10回目の発表となります。

当ランキングでは、「機能性・使いやすさ」と「商品・サービス情報の充実度」の2つの視点から構成される183の調査項目により当社のアナリストが評価を行い、総合的に優れた地方銀行サイトのランキングを決定します。

「Gomez 地方銀行サイトランキング 2022」総合得点上位20サイトは、次のようになりました。

順位	得点	銀行名	前回 ※	順位	得点	銀行名	前回※
1位	7.86	伊予銀行	6位	11位	7.12	大垣共立銀行	9位
2位	7.74	群馬銀行	2位	12位	7.09	十六銀行	21位
3位	7.63	横浜銀行	1位	13位	7.06	肥後銀行	32位
4位	7.61	千葉銀行	3位	14位	6.95	山形銀行	9位
5位	7.58	八十二銀行	17位	15位	6.92	常陽銀行	14位
6位	7.47	北陸銀行	4位	16位	6.89	富山第一銀行	15位
7位	7.29	関西みらい銀行	8位	17位	6.87	山梨中央銀行	13位
8位	7.22	北洋銀行	7位	17位	6.87	東邦銀行	30位
9位	7.21	東京スター銀行	12位	19位	6.85	熊本銀行	41位
10位	7.16	きらぼし銀行	5位	20位	6.82	秋田銀行	16位

※前回は 2020 年 11 月 24 日発表

【カテゴリ別ランキング】

■機能性・使いやすさ

順位	得点	銀行名
1位	8.37	伊予銀行
2位	7.93	きらぼし銀行
3位	7.61	大垣共立銀行
4位	7.57	群馬銀行
5位	7.55	千葉銀行

■商品・サービス情報の充実度

順位	得点	銀行名
1位	7.91	群馬銀行
2位	7.75	横浜銀行
3位	7.66	千葉銀行
4位	7.64	八十二銀行
5位	7.58	山梨中央銀行

【上位サイトの特徴】

「Gomez 地方銀行サイトランキング 2022」の総合 1 位は、「伊予銀行」となりました。昨年の総合 6 位から大きく順位を上げる結果となりました。総合スコアは 7.86 点を獲得し、カテゴリ別では、「機能性・使いやすさ」で 1 位、「商品・サービス情報の充実度」で 8 位となりました。

ウェブメディアを通じた投資や資産運用の記事が充実しており、動画を含めた公式 SNS での情報発信を積極的に行っています。また、入力フォームの最適化に伴う入力内容に応じた文字種変換や入力エラーのリアルサポート機能を取り入れています。その他、支店ページにて ATM 混雑状況の目安表を提供しており、全体を通してユーザーに寄り添う細やかなサービスが行き届いたウェブサイトと言えるでしょう。

総合第 2 位は「群馬銀行」となりました。カテゴリ別では、「機能性・使いやすさ」で 4 位、「商品・サービス情報の充実度」で 1 位となりました。順次サイト改良を重ねて、総合は前年と同じく 2 位となりましたが、カテゴリ別はどちらの項目も 1 つずつ順位を上げる結果となりました。

特徴的なサービスの一つとして、個別のウェブ相談を実施しており、ローンや資産運用、相続まで幅広く対応しています。

また、ライフプランシミュレーション機能は簡易版と詳細版に区分されているため、自分に合った診断を選ぶことができます。トップページのファーストビュー内では、キャンペーン告知や最新情報をユーザーの目に留まりやすいように大きく配置し、時代に合わせたサービスの提供を積極的に行っています。

総合第 3 位は「横浜銀行」となりました。カテゴリ別では、「機能性・使いやすさ」で 7 位、「商品・サービス情報の充実度」で 2 位となっています。

マルチデバイスを考慮したグローバルメニュー、サイト構成が特徴的です。また、来店不要のローン申し込みは SMS（ショートメッセージサービス）を活用し、ウェブ完結型で提供しています。

その他、シミュレーション項目を一覧化したページを提供し、預金商品、ローンごとに受取額や返済額を確認した後に、仮審査申込を行う導線を確認しています。ユーザー自身が疑問を解決するためのフローが整備されている充実度の高いウェブサイトと言えます。

【全体的な傾向】

地方銀行・第二地方銀行（以下「地銀等」）におけるウェブサイト改善の動きは引き続き活発です。

マルチデバイス化対応については、スマートフォン最適化がトップページや店舗検索等の主要ページを中心に進む一方で、新着情報や商品説明ページ等、ユーザーが最新のキャンペーンをはじめとする鮮度の高い情報を収集するには、いまだ PC サイトの充実度に追いつけていない状況です。また、スマートフォン対応に加え、タブレット等の各種デバイス環境に応じたレスポンス対応の達成度は低く、画面領域に合わせた適切な文字サイズや可変式のデザイン設計への対応は、今後も改善の余地がある分野と言えます。

世界的な関心の高まりを背景に、従来の CSR や社会貢献に関する情報だけでなく、SDGs への賛同表明を掲載する地銀は増えています。しかし、気候変動等の具体的な課題への取り組みの掲載はまだまだ全体としては少数であり、今後のコンテンツ充実が期待されます。

今年の大きな注目点としては、オンライン完結型サービスの増加が挙げられます。来店不要のローン手続きは、オンライン完結型と既存の郵送や電話対応を含めて、ユーザー自身で選択できるようにタブ切り替えで用意するケースも多く見られます。

また、ヘルプやサポートのためのチャット機能の導入は年々増加し、ライフプランや各種ローンのシミュレーション機能も充実しています。オンラインセミナー等のウェブ上で実施されるサービスは、顧客とのコミュニケーションの効率化や利便性向上に加えて、非接触型サービスの新しいコンテンツとして普及していくことが期待されます。

【調査概要】

調査期間	◆ 2021年12月1日～2022年3月1日 ◆ ランキング結果は3月1日までの各社サイトに基づいています。
調査対象	◆ 地域金融の中核を担う地方銀行と第二地方銀行（協会会員行）を対象とします。
調査範囲	◆ ログイン前の一般ユーザー向けプロモーションサイトを評価対象とします。 ◆ ログイン後のインターネットバンキングサービスは評価対象外となっています。

【評価方法】

本調査では、「機能性・使いやすさ」「商品・サービス情報の充実度」の2つの切り口から設定された183の調査項目に基づいて当社のアナリストが調査を行います。主な評価内容は以下のとおりです。

カテゴリ名称	評価内容
機能性・使いやすさ	ウェブサイトの使いやすさを評価するカテゴリです。(1) メニューとナビゲーション、(2) コンテンツの使いやすさ、(3) デザインとアクセシビリティ、(4) 安定性と信頼感、(5) 情報検索とユーティリティ機能などが評価のポイントとなります。
商品・サービス情報の充実度	ウェブサイトの情報量を評価するカテゴリです。(1) インターネットサービス情報、(2) 貯蓄性商品に関する情報、(3) 投資性商品に関する情報、(4) ローン商品に関する情報、(5) 会社・店舗・ATM情報などが評価のポイントとなります。

【Gomez について】

Gomez は、インターネット上で提供されるサービスを中立的な立場から評価・分析し、インターネット利用者の利便性向上と E コマース市場などの拡大に貢献するための情報提供・企業向けのアドバイスを目的とし、消費者・企業双方に対して利益となる情報を掲載しています。

Gomez を運用するゴメス・コンサルティング事業は、BBSec が 2021 年 7 月にモーニングスター株式会社より事業継承しております。

【BBSec について】

BBSec は、IT セキュリティの診断・運用・保守・デジタルフォレンジックを手掛けるトータルセキュリティ・サービスプロバイダーです。「便利で安全なネットワーク社会を創造する」をコンセプトに、2000 年 11 月の設立以来、高い技術力と豊富な経験、幅広い情報収集力を生かし、大手企業、通信事業者から IT ベンチャーに至るまで、様々な企業の IT サービスをセキュリティ面でサポートしています。

【本リリースに関するお問合せ】

株式会社ブロードバンドセキュリティ 経営企画部

TEL：03-5338-7430 E-mail：press@bbsec.co.jp

【本サービスに関するお問合せ】

株式会社ブロードバンドセキュリティ ゴメス・コンサルティング本部 森澤

TEL：03-5338-7436 E-mail：gomez-info@gomez.co.jp