

アプリ利用者の行動がわかる

## 金融系アプリ利用実態調査

-銀行/地銀/信金編-



iRidge 株式会社アイリッジ

## はじめに

昨今のデジタルシフトの進展に伴い、金融機関でも「インターネットバンキング」をはじめとして、オンラインサービスが益々拡大してきました。中でも、スマートフォンアプリは、様々な業態や地域の多くの銀行で提供されており機能も多様化が進んでいます。

アイリッジでは前回（2023年）に引き続き、銀行アプリの利用目的や利用状況など、金融系アプリの実態を把握するため、全国の様々な年代・性別の人々を対象に、インターネット調査を実施しました。現在アプリを運用されている方や、今後のアプリ戦略を検討されている皆さまのお役に立てば幸いです。

- はじめに
- 調査概要
- 調査対象企業
- 調査結果概要
- ①銀行アプリ利用実態調査
- ②詳細の銀行アプリ利用実態調査
- まとめ
- サービス紹介

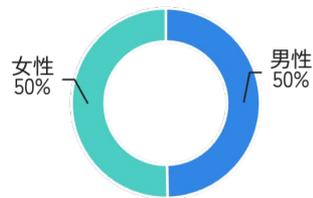
# 調査概要

調査名	銀行アプリの利用に関するアンケート（計2回実施）	
調査内容	①銀行アプリの利用実態	②詳細の銀行アプリ利用実態
調査対象	20歳～69歳の男女	銀行アプリを利用している 20歳～69歳の男女
サンプル数	8,802名	330名
調査期間	2025/1/28～1/31	2025/2/4～2/5
調査方法	インターネットリサーチ	

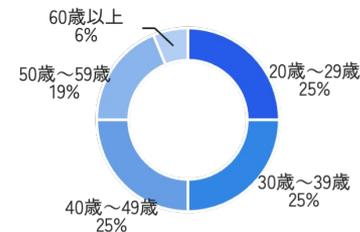
※調査結果の前後比較をするにあたり一部前回調査のデータを調整しています

## ①銀行アプリの利用実態調査（N=8,802）

### 性別

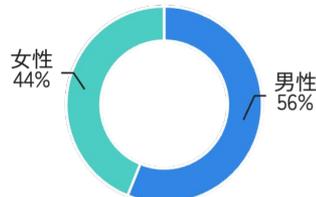


### 年代別



## ②詳細の銀行アプリ利用実態調査（N=330）

### 性別



### 年代別



銀行を以下6つの業態に分類し、銀行口座や銀行公式アプリの利用状況について調査しました。

## 都市銀行 (メガバンク)

三菱UFJ銀行・三井住友銀行  
・みずほ銀行・りそな銀行

## 地方銀行

横浜銀行・静岡銀行・  
福岡銀行・八十二銀行など

## ネット銀行

楽天銀行・住信SBIネット銀行  
・PayPay銀行など

## 信用金庫 ・信用組合

東京信用金庫・  
大阪信用金庫など

## 信託銀行

三井住友信託銀行・  
三菱UFJ信託銀行など

## その他銀行

ゆうちょ銀行・JAバンク  
(農協) ろうきんなど

分類基準参考元：金融庁・銀行免許一覧 (<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/ginkou.pdf>)

全体の**74%**が  
銀行の公式アプリを利用している

※2023年比+4%

利用している銀行アプリの数は

**2個**が最多

2023年と比較すると、複数アプリを  
活用するようになっている

**51%**がネット銀行のアプリを  
利用しており都市銀行を上回った

※2023年は都市銀行が最多

銀行アプリを知った場所として

**62%**が公式サイトや  
検索などオンライン上の接点を回答

※2023年比+15%

よく利用する・メリットを感じる  
機能はいずれも

**明細や残高確認  
振込・振替**

でありその他機能の利用者は少ない

## ①銀行アプリ利用実態調査

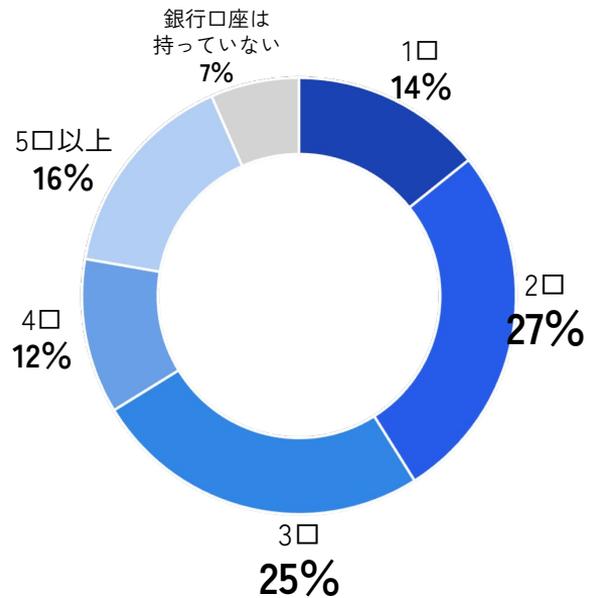
全国の成人男女約8,000人を対象に、銀行アプリの利用状況を調査しました

# 所有している銀行口座数

所有している銀行口座の数は2口が最多で約27%、次いで3口が約25%。

n=8,802

Q. あなたは、銀行口座をいくつ持っていますか

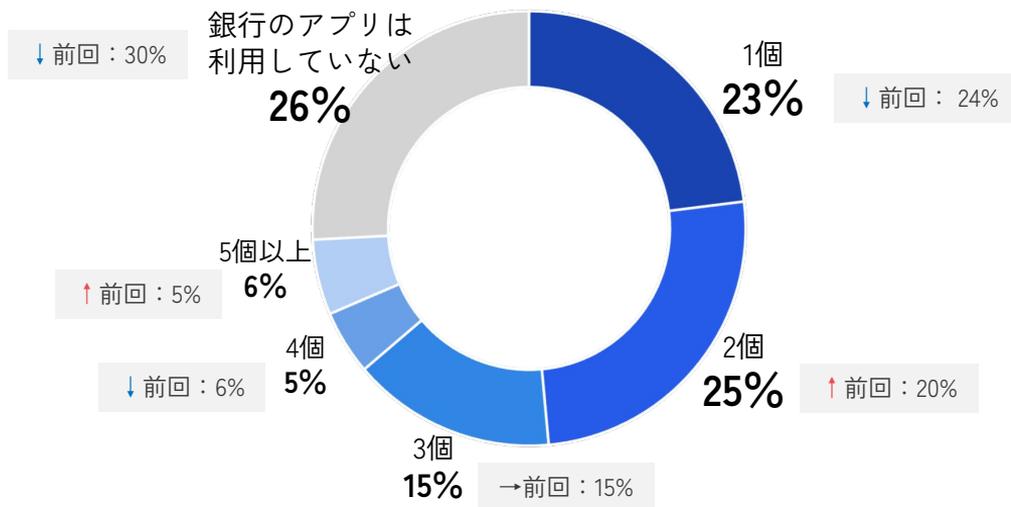


# 銀行アプリの利用状況

銀行アプリを利用している人は全体の約74%で、前回の調査と比較し+4%増加。利用している人のなかでは2個利用している人が最多で約25%。口座所有数が2-3口の割合が高いのに対しアプリ利用数は1-2個の割合が高く、アプリの利用が進んでいるなかでも所有している全ての口座でアプリは利用していない。

n=8,220  
(前回：8,139)

Q. あなたは「銀行の公式アプリ」を利用していますか？  
利用している場合は、利用アプリの数を選択してください



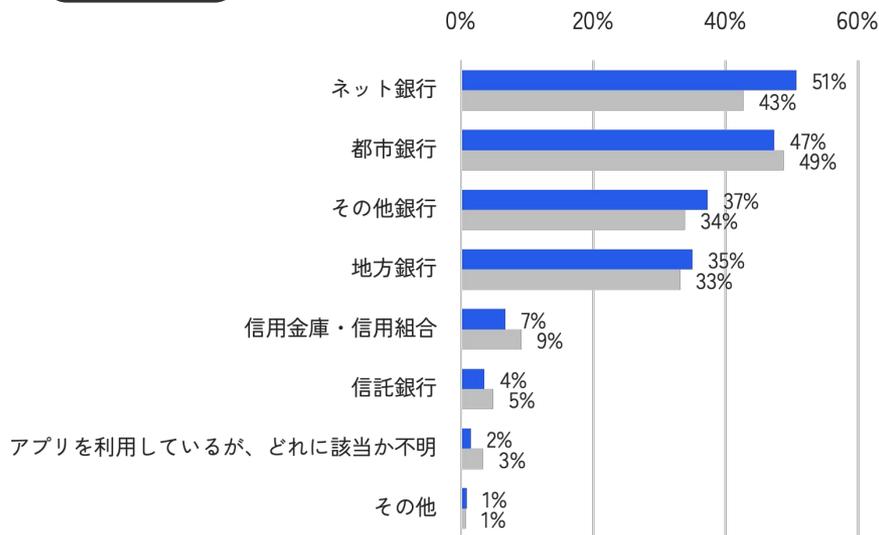
# 利用している銀行アプリ

利用している銀行アプリはネット銀行が1位で約51%、次いで都市銀行が約47%。前回の調査では都市銀行が1位だったがネット銀行に変わっている。年代別に見ると、30代以上は都市銀行やその他銀行よりもネット銀行の利用者が多く、いずれの年代も前回より増えている。

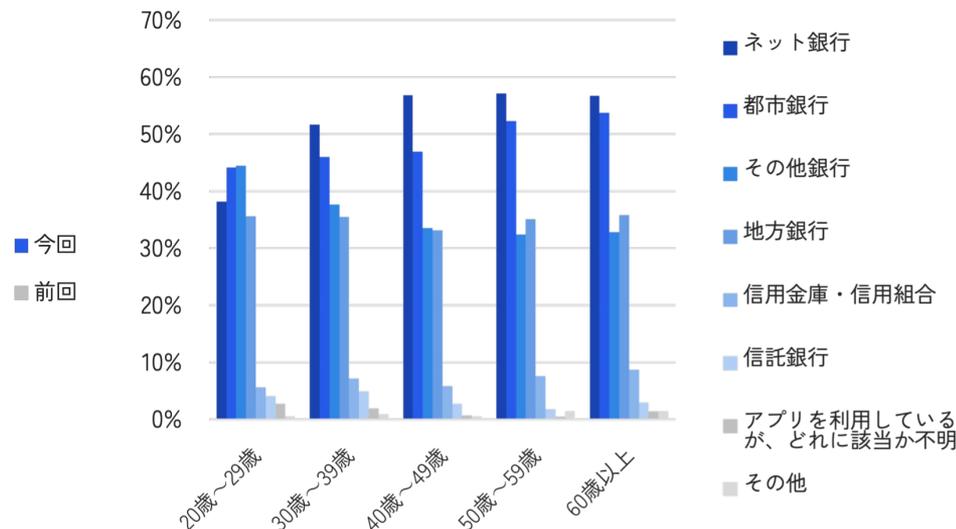
n=6,099  
(前回: 5,687)

Q.あなたが公式アプリを利用している銀行をすべて選択してください。

## 全体



## 年代別

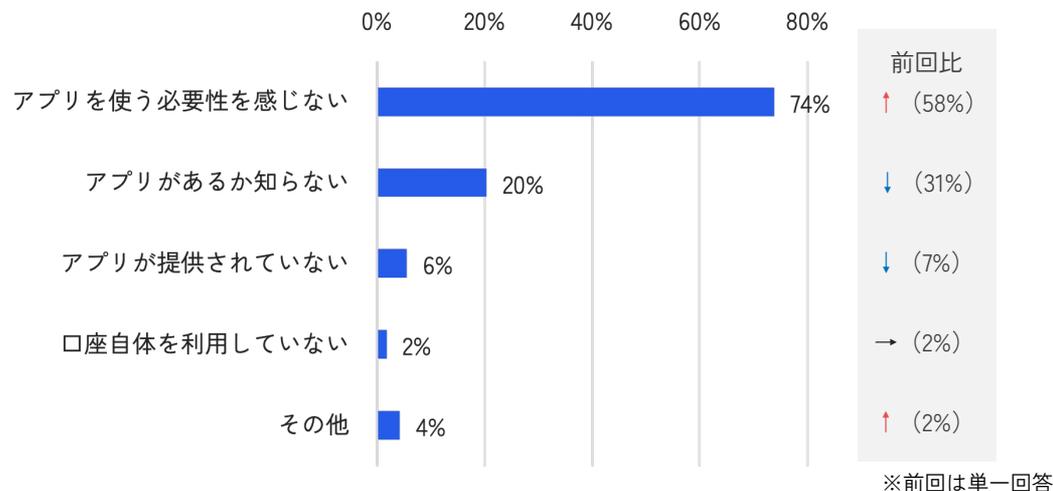


# 銀行アプリを利用しない理由

銀行アプリを利用しない理由は「アプリを使う必要性を感じない」が約74%と最多。前回調査でも最多は同様に「使う必要性を感じない」だが、「アプリがあるか知らない」の割合が前回調査より減っているため、アプリの認知自体は上がっていると言える。

n=1,473  
(前回: 2,356)

Q.あなたが、「銀行の口座を持っているがアプリを利用していない」理由は何ですか。あてはまる項目をすべて選択してください。



## ②詳細の銀行アプリ利用実態

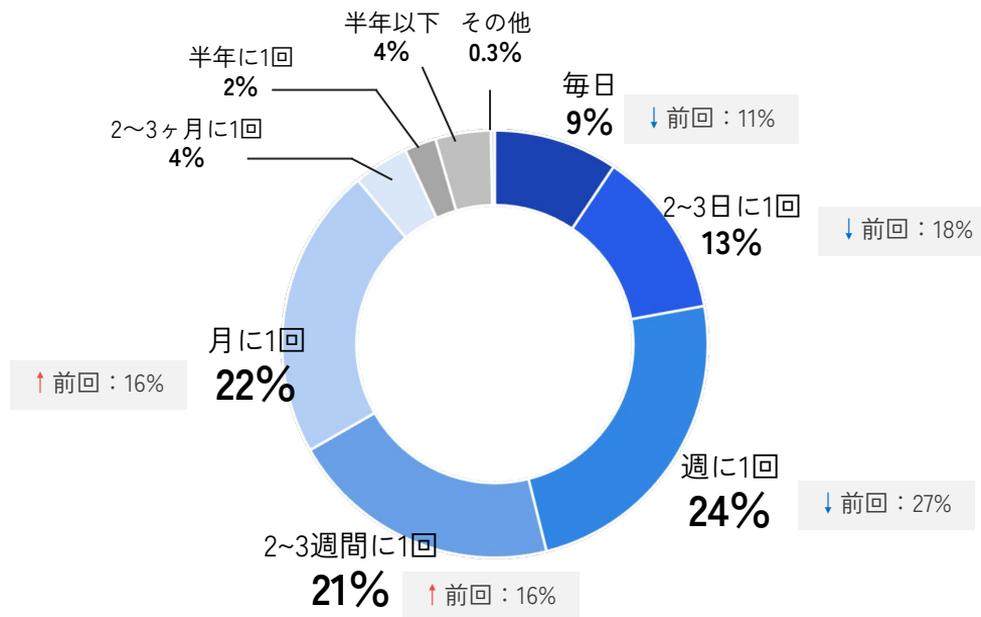
銀行アプリを利用していると回答した約300名へ深掘り調査をしました

# 銀行アプリの利用頻度

銀行アプリの利用頻度は「週に1回」が最多で約24%。前回調査も最多は「週に1回」だが「毎日」や「2-3日に1回」など高頻度で利用する人の割合は前回より減っており、週1以上利用する割合は-10%となった。

n=330

Q. あなたが【銀行の公式アプリ】を利用する頻度を教えてください。

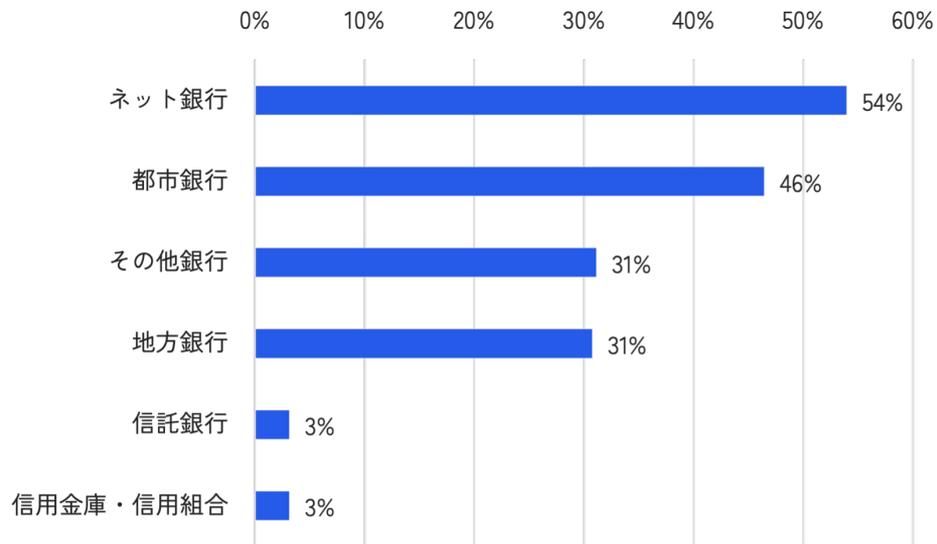


# 月1回以上利用している銀行アプリ

月1回以上利用している銀行アプリはネット銀行が最多で約54%。

n=293

Q.あなたがダウンロードした【銀行の公式アプリ】のうち、月に1回以上利用するのはどの銀行のものですか？あてはまるものをすべて選択してください。

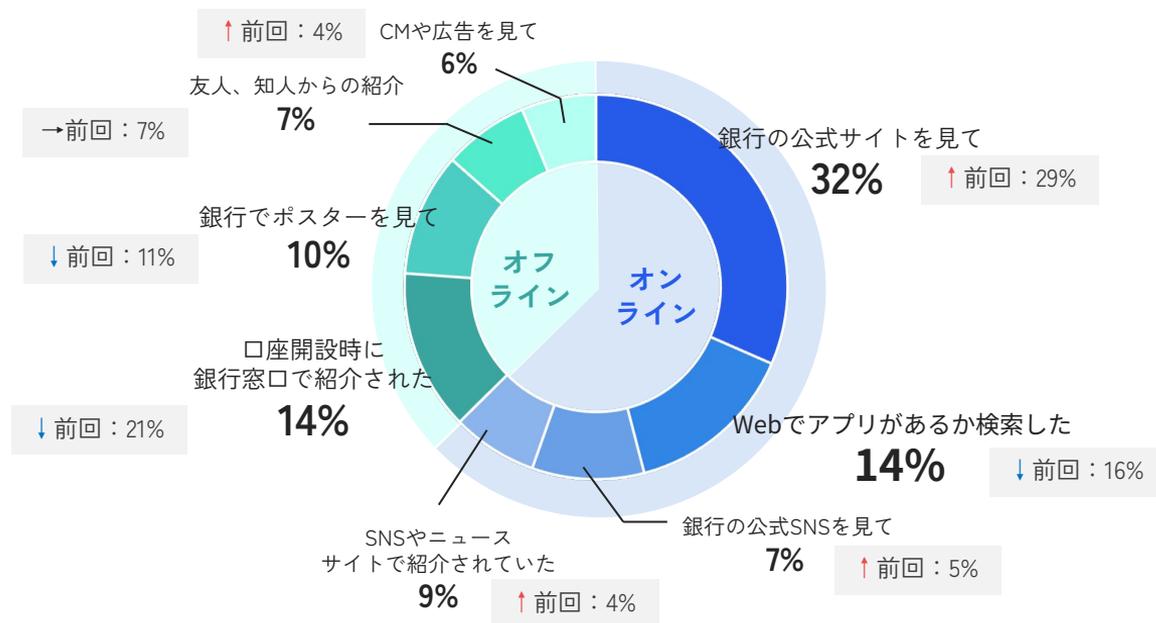


# 銀行アプリの認知経路

認知経路はオンラインが全体で約62%・オフラインが全体で約37%とオンライン経由が半数以上。**前回調査と比較するとオンライン経由が+15%増えており**、なかでも公式サイトやSNS経由の割合が上昇している。一方オフラインは窓口での紹介が下がっており、ネット銀行利用者が増えたためと言える。

n=293

Q.あなたが【月に1回以上利用する銀行アプリ】の存在は、どこで知りましたか？

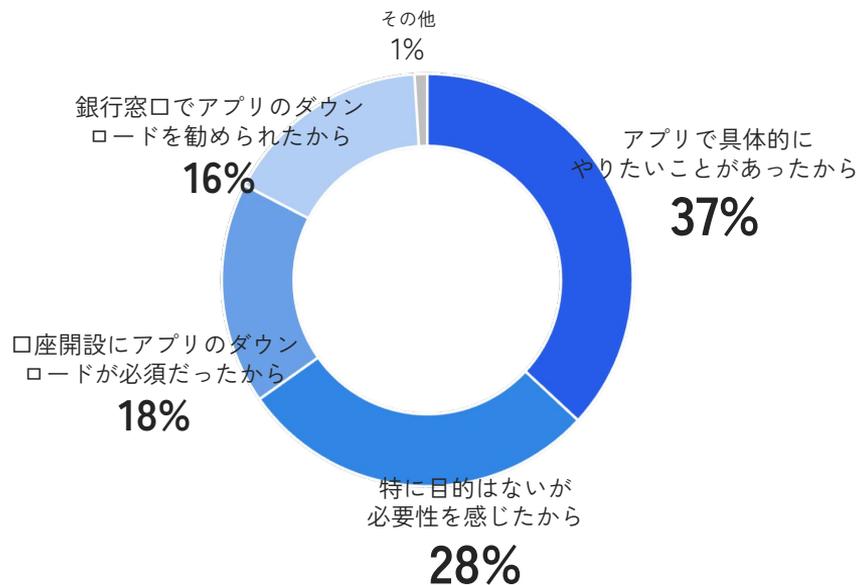


## 銀行アプリダウンロードのきっかけ

ダウンロードのきっかけは、「具体的にやりたいことがあったから」が最多で約37%。次いで「必要性を感じたから」。前回調査と比較し、ネット銀行利用者が増えていることから「銀行窓口で勧められたから」の割合は-7%ほど下がっている。

n=293

Q. あなたが【月に1回以上利用する銀行アプリ】を、ダウンロードしようと思ったきっかけは何ですか？

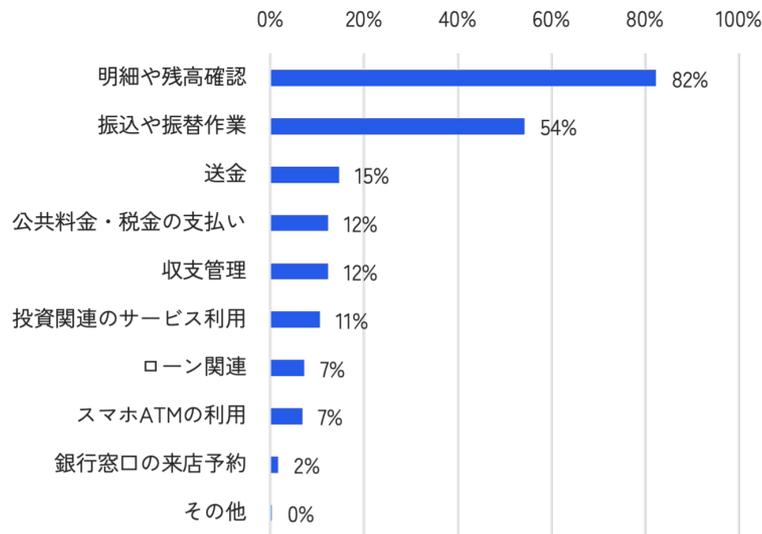


# 銀行アプリでよく利用する機能/メリットを感じる点

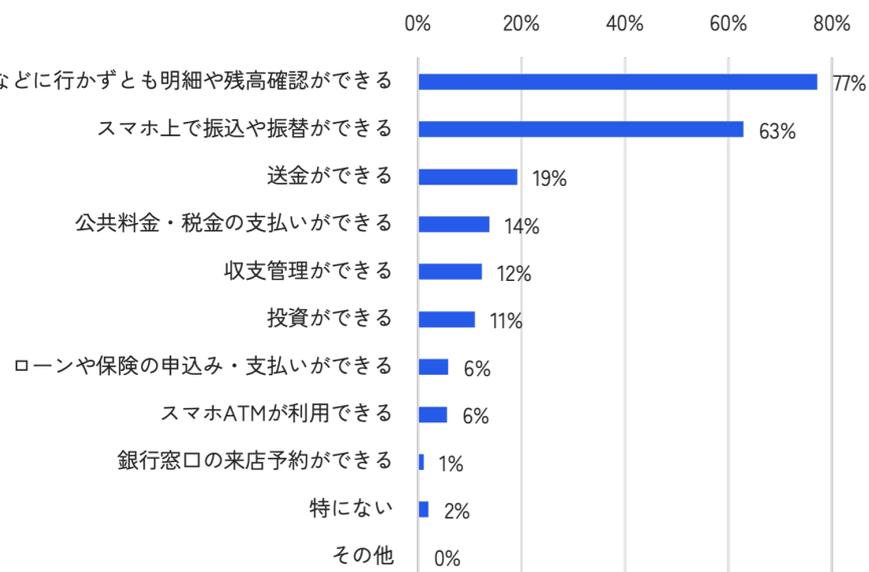
アプリでよく利用する機能・メリットを感じる点の双方にて「明細・残高確認」「振込・振替」が上位2位で、半数以上が選択している。前回調査においても上位2位が高く他の機能は20%以下であり、利用機能の傾向は変わっていない。

n=293

Q.あなたが【月に1回以上利用する銀行アプリ】で、よく利用する機能を選択してください※3つまで



Q.あなたは【月に1回以上利用する銀行アプリ】のどこにメリットを感じますか？※3つまで

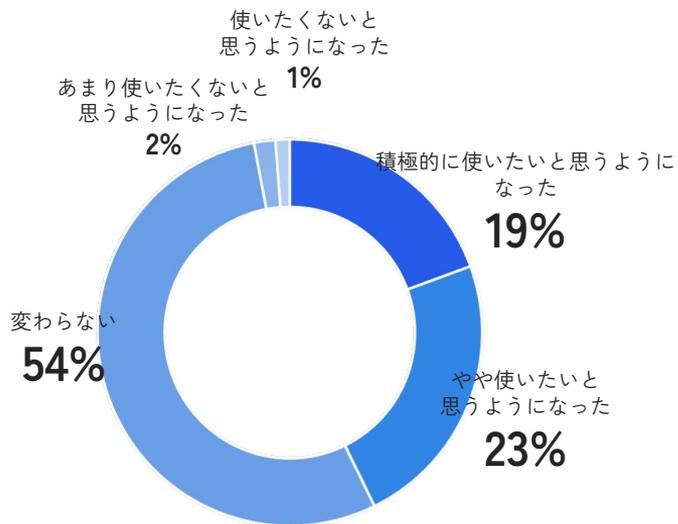


# 銀行アプリへの利用意向

アプリの利用意向は「変わらない」が約54%と最多だが、使いたいと思うようになった層も約42%おり、日常的な利用が浸透してきている。使いたいと思うようになったと回答した層はアプリの利用頻度も高い。

n=330

Q. あなたは、1年前と比較して銀行アプリへの利用意向は変化しましたか？

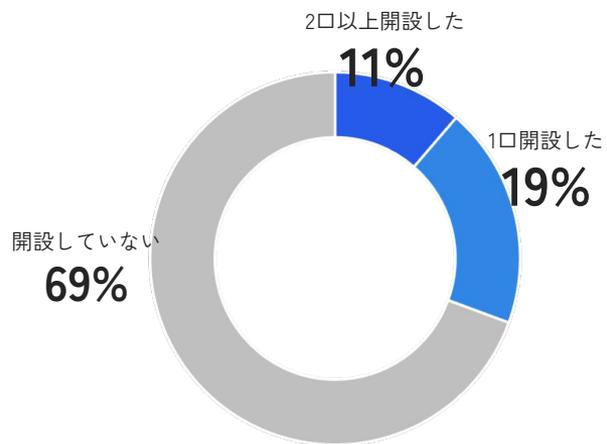


# 直近1年の銀行口座開設状況

直近1年で口座開設をした人は約30%。目的としては、ローンやNISAなど銀行が持つ具体サービスの利用よりも「ネット銀行を使いたいから」という理由が上位であった。ネット銀行への乗り換えや、決済・投資など他金融サービスを利用するにあたりネット銀行が必要であるため口座開設をしていると推測される。

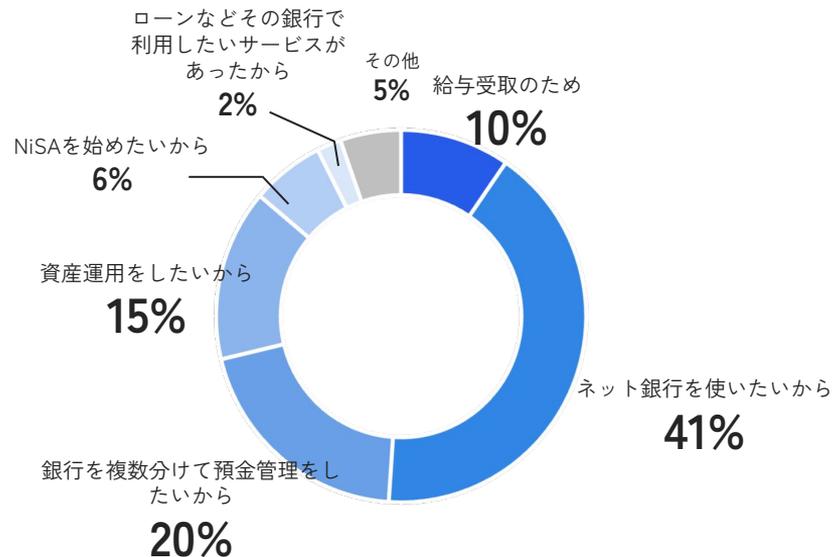
Q. あなたは直近1年で新たに銀行口座を開設しましたか？

n=330



Q. あなたが新たに銀行口座を開設した1番の理由を教えてください

n=97



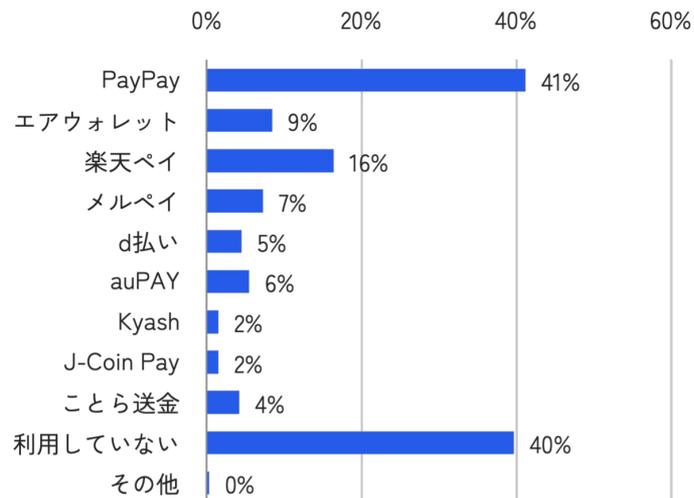
# 個人間送金アプリ利用状況

個人間送金アプリ利用状況は、PayPayが最多で約41%だが「利用していない」も40%いる。年代が上がるにつれ利用していない人が多いが、最多はいずれもPayPay。

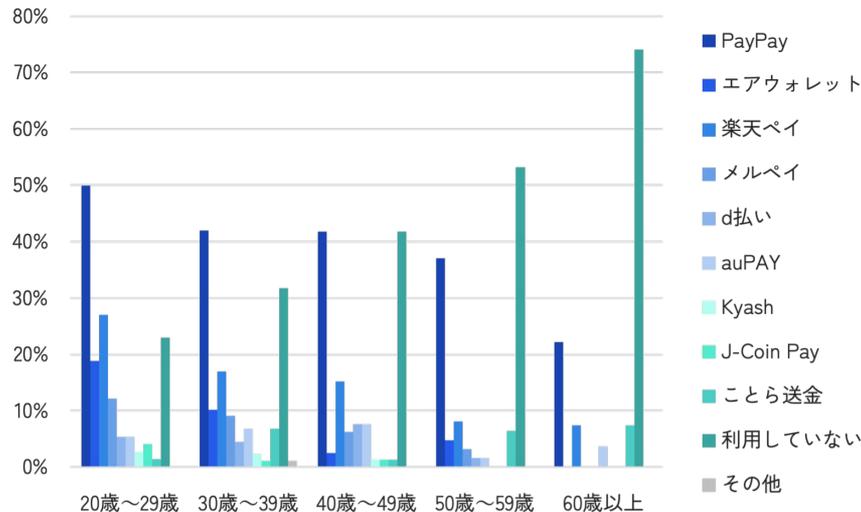
Q.あなたは個人間を送金していますか？  
している場合は、利用しているサービスを3つまで選択してください

n=330

## 全体



## 年代別



今回の調査では、前回と比較し、**銀行アプリの利用者や利用しているアプリ数は増えている**ことが分かりました。そのなかでも**ネット銀行の利用者が拡大**しています。持っている口座数に対してアプリ利用数の方が少ないのは前回同様で、ユーザーは日常的に利用するアプリのみに絞ってダウンロードする傾向が見られます。

また、銀行の公式アプリがあることの認知は上がっており、特にオンライン経由での認知が伸びていることから**オンライン接点での取り組みは引き続き重要な位置づけ**となります。一方で利用頻度は減少傾向にあり、利用機能としても主要である「残高確認」「振込」以外は伸びていないことから、**ユーザーは特定の目的でしかアプリを起動していない**ことがうかがえます。

今後、銀行アプリの利用機会はさらに広がり、浸透していくと予想されます。しかし、アプリを安易に多機能化したり、複数機能の利用を促したりするだけでは、必ずしも利用機会や利用頻度が高まるわけではありません。むしろ、ユーザーが求める機能に絞って使いやすさを高め、利用体験を丁寧に磨いていくことが、満足度の向上やサービスの継続利用につながると考えられます。

## アプリ成長支援のご紹介

事業を成長させ  
成果を最大化



こんなお悩みありませんか？



## アイリッジのアプリ成長支援なら、 そのお悩みを解決します！

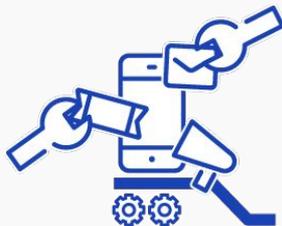
アプリ事業を成長させ、得られる成果の最大化をご支援。  
戦略からデータ分析までアプリビジネスの継続的な成長をサポートします。  
アプリストア最適化やUXリサーチを行い改善の方針を探ります。



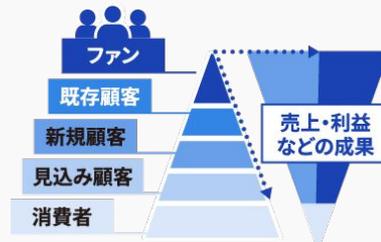
### PDCAサイクルを構築



### リソースを最小限に



### 成果を最大化



## UXリサーチ

ユーザーを知り、理解を深めることで『良質なサービス体験』を実現するためにアプリの設計を見直し、改善の方針を探ります。



- ✓ より深いユーザー理解でアプリの満足度向上
- ✓ ユーザーの視点に立ったUI/UX改善

## ASO (アプリストア最適化)

キーワード最適化による検索順位の改善だけではなく、ページやレビューの改善によるCV率の最適化にも重点を置いています。



- ✓ 自然流入増加で、アプリを「見つけてもらいやすく」
- ✓ ページ・レビュー改善でダウンロード率向上

## アプリ成長支援

アプリ事業のビジネス企画から、リリース後のマーケティング支援やデータ分析まで、課題に合わせ様々な活動をプロがサポートします。



- ✓ アプリ事業を成功に導くトータル支援
- ✓ 施策最適化でアプリ事業をさらに成長
- ✓ ユーザーの声をもとに、UI/UXを最適化

お気軽にお問い合わせください



アプリ成長支援

資料ダウンロード

お問い合わせ



株式会社アイリッジ

APPBOXサービスサイト <https://iridge.jp/service/appbox/>

アプリ成長支援サービスサイト [https://iridge.jp/service/app\\_growth/](https://iridge.jp/service/app_growth/)

東京都港区麻布台1-11-9 B P R プレイス神谷町10 F <https://iridge.jp/>