

「日本郵政グループ顧客満足度調査」結果について

お客さまからみた商品・サービスの状況を的確に把握し、新たなニーズなどに対応するため、お客さまの満足度や利用意向などの評価について調査を実施しています。

日本郵政グループでは、より一層のお客さま満足の向上のため、今後とも定点観測を行うとともに、この顧客満足度調査で得られた結果を経営に活かしてまいります。

■ グループ総合満足度

◇(満足:85.2% 不満:2.6%)

あなたは、郵便局等に関して、総合的*にどの程度満足していますか。

※窓口・電話対応や郵便局等で取り扱っている商品・サービスの種類の多さや内容、営業曜日・時間、設備面を総称して「総合的」といいます。



■ 郵便局などへの満足度

◇(満足:79.5% 不満:6.4%)

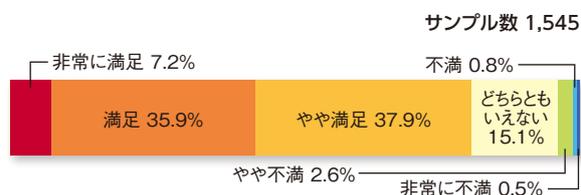
あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関して、全体的にどの程度満足していますか。



■ 郵便・銀行・保険の各サービスへの満足度

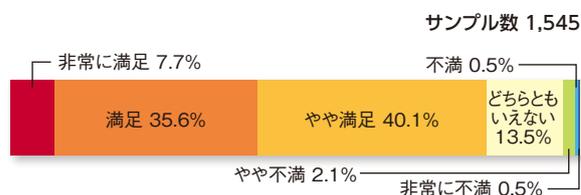
◇通常郵便 (満足:81.0% 不満:3.9%)

あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスに関して、全体的にどの程度満足していますか。



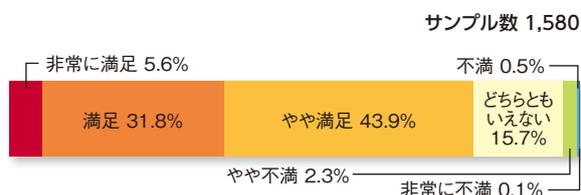
◇ゆうパック (満足:83.4% 不満:3.1%)

あなたは、郵便局等の宅配サービス(ゆうパック)に関して、全体的にどの程度満足していますか。



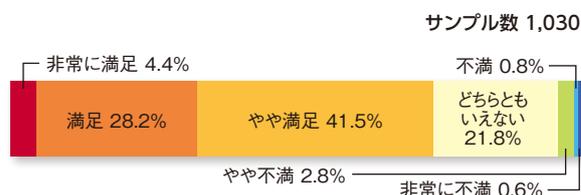
◇銀行サービス (満足:81.3% 不満:2.9%)

あなたは、郵便局(ゆうちょ銀行)の銀行サービスに関して、全体的にどの程度満足していますか。



◇保険サービス (満足:74.1% 不満:4.2%)

あなたは、郵便局(かんぽ生命)の保険サービスに関して、全体的にどの程度満足していますか。



※ 満足度は「非常に満足」「満足」「やや満足」の合計値(%)、不満度は「非常に不満」「不満」「やや不満」の合計値(%)
 ※ グラフの数値は四捨五入で表示しているため、回答率(%)の合計数値が100.0%にならない場合があります。

調査の概要

- 調査対象者 (1)郵便局など(ATM含む)の利用頻度が月1回以上
 (2)全国の20歳以上の男女個人
 (3)次のいずれかの条件にあてはまる人
 ・過去1年以内に、ゆうパックと手紙などの郵便物を利用したことがある人
 ・ゆうちょ銀行に口座を持つ人
 ・家庭でかんぽ生命に加入している人
 ※マスコミ、同業他社、郵便局関係者などは除外

- 調査時期：2017年9月8日(金)～9月20日(水)
- 調査方法：インターネット調査
- 有効回答数：4,155人
 (調査依頼者数5,873人 回収率70.7%)