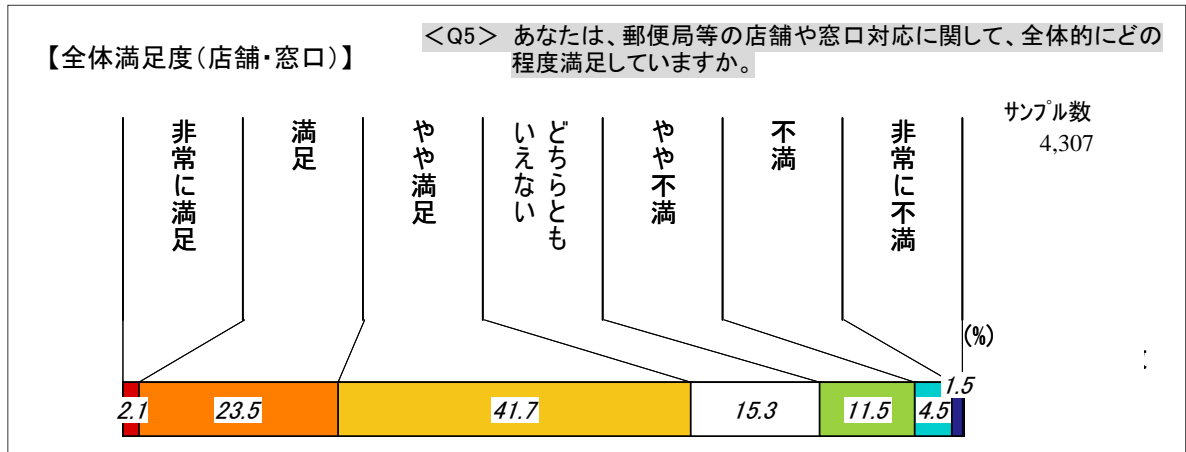


「郵便局等の顧客満足度調査結果」のポイント

■ 民営化後、郵便局等への満足度が不満足度を大きく上回りました。

(満足: 67.3%、不満: 17.5%)



◇ 個別の評価では、不満足度が満足度を上回るものもあります。 <Q4>

《 満足度が高いベスト3 》

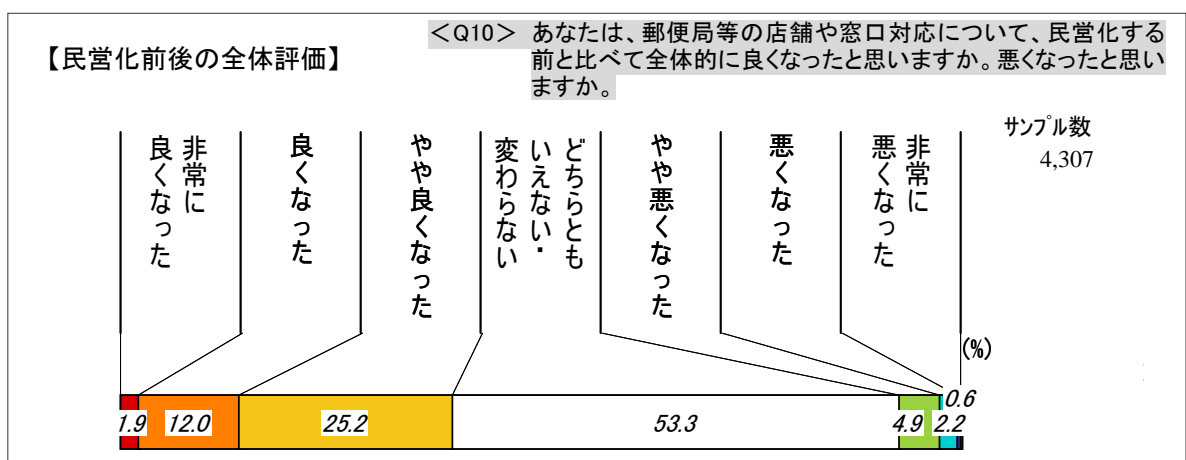
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (満足: 69.6%、不満: 8.6%)
- ・ 店舗の場所の便利さ (満足: 69.4%、不満: 12.7%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (満足: 63.4%、不満: 14.4%)

《 不満足度が高いワースト3 》

- ・ ATMの台数 (不満: 53.8%、満足: 22.7%)
- ・ 駐車場の広さ (不満: 47.3%、満足: 18.3%)
- ・ 営業時間の長さ (不満: 36.9%、満足: 31.3%)

■ 民営化前後の比較でも、郵便局等は、「良くなった」が「悪くなった」を上回りました。

(良くなった: 39.1%、悪くなった: 7.7%)

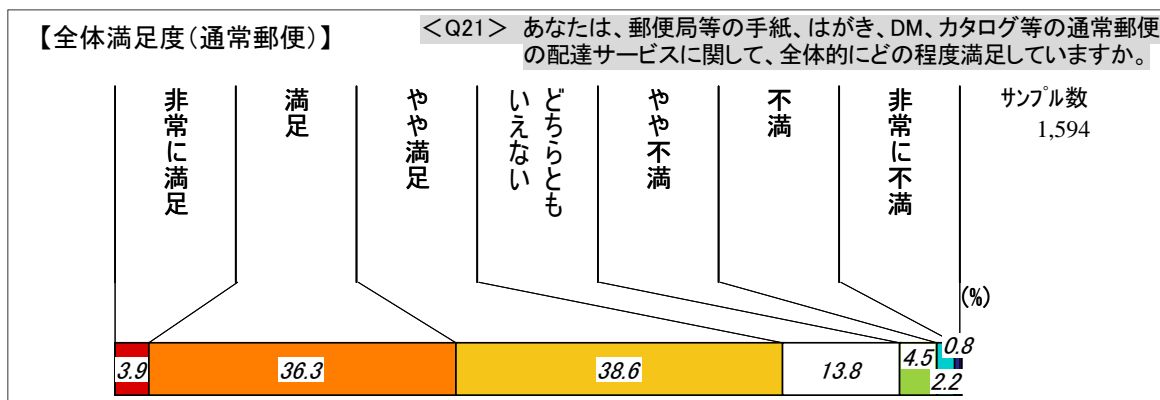


◇ 民営化前後の個別の比較では、接客に関する評価は高くなりました。 <Q9>

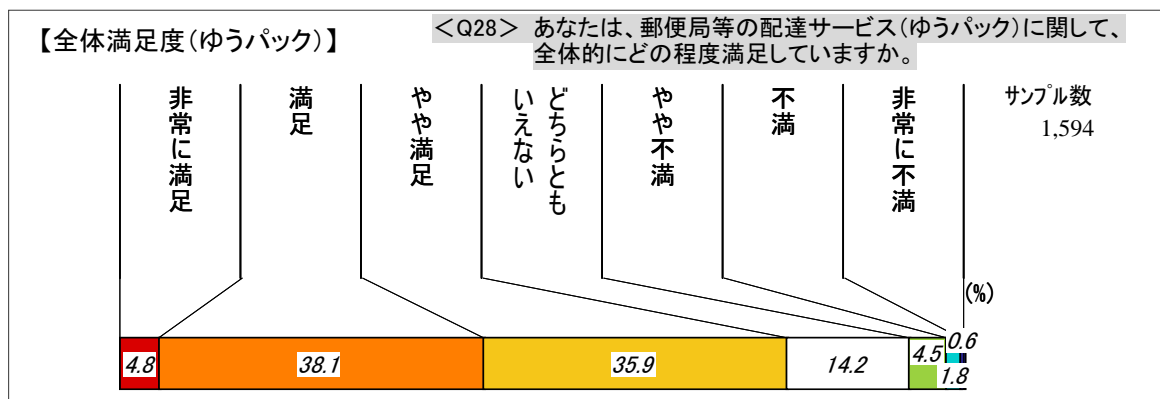
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (良くなった: 44.5%、悪くなった: 1.3%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (良くなった: 40.1%、悪くなった: 2.1%)
- ・ 笑顔で親しみやすい対応 (良くなった: 38.4%、悪くなった: 2.3%)

■ 郵便・銀行・保険の各サービスへのお客さまの満足度は、不満足度を大きく上回りました。

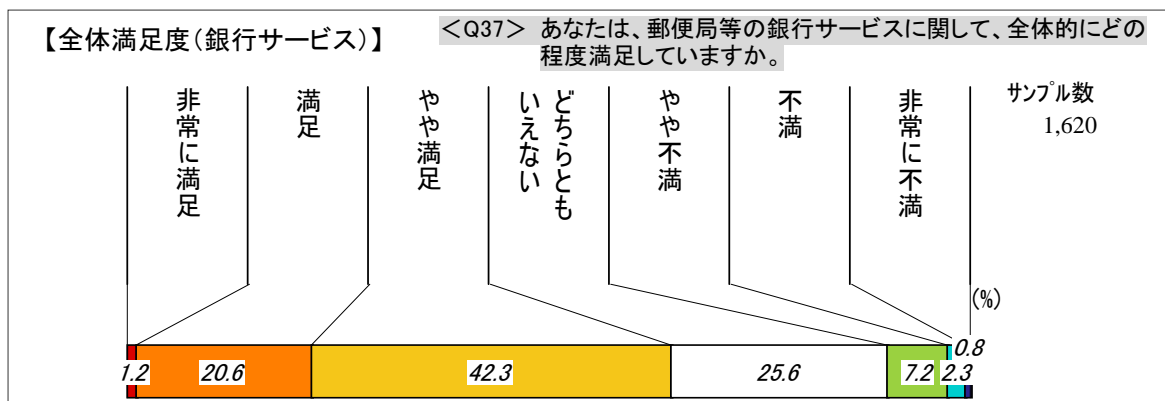
◇ 郵便サービス（満足：78.8%、不満：7.5%）



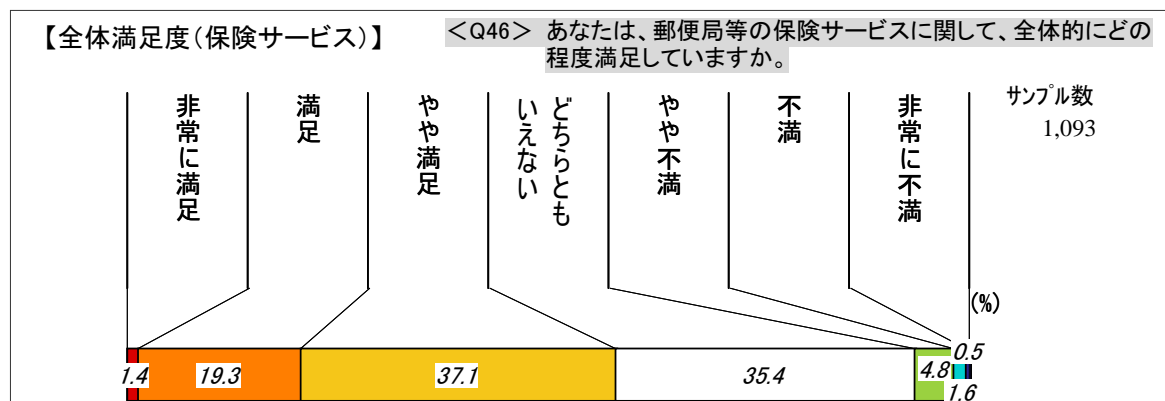
◇ ゆうパック（満足：78.8%、不満：6.9%）



◇ 銀行サービス（満足：64.1%、不満：10.3%）



◇ 保険サービス（満足：57.8%、不満：6.9%）



■ 今後のお客さまのご利用意向と利用したい理由(ベスト3)

- ・ 郵便局等 (利用したい: 92.9%、したくない: 2.7%) <Q6、7>
 - ◇ 利用したい理由 : 店舗の場所が便利 / 通いなれている / 信頼・安心できる
- ・ 郵便サービス (利用したい: 91.5%、したくない: 2.4%) <Q22、23>
 - ◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用 / 郵便局等・ポストが身近 / 確実に届く
- ・ ゆうパック (利用したい: 84.4%、したくない: 4.5%) <Q29、30>
 - ◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用 / 確実に届く / 荷物が早く届く
- ・ 銀行サービス (利用したい: 88.7%、したくない: 2.5%) <Q38、39>
 - ◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用 / 店舗が身近 / 手数料が安い
- ・ 保険サービス (利用したい: 69.5%、したくない: 6.5%) <Q47、48>
 - ◇ 利用したい理由 : 店舗が身近 / 全国どこでも利用 / 経営が安定して安心

■ 今後、期待する商品・サービス(ベスト3)

- ・ 郵便系 ①「ゆうパック」(期待する: 81.3%、期待しない: 5.2%) <Q56>
 - ②「EXPACK(エクスパック)500」(期待する: 67.9%、期待しない: 6.5%)
 - ③「ゆうメール」(期待する: 64.1%、期待しない: 8.0%)
- ・ 銀行系 ①「他の金融機関への振込み」(期待する: 70.6%、期待しない: 8.2%) <Q57>
 - ②「定額・定期貯金の限度額の廃止」(期待する: 48.9%、期待しない: 15.3%)
 - ③「通常貯金の限度額の廃止」(期待する: 48.3%、期待しない: 15.7%)
- ・ 保険系 ①「医療保険(がん保険・女性向け保険を含む)」 <Q58>
 - (期待する: 44.3%、期待しない: 17.9%)
 - ②「医療保障の限度額の引き上げ又は廃止」
 - (期待する: 38.2%、期待しない: 17.5%)
 - ③「死亡保障の限度額の引き上げ又は廃止」
 - (期待する: 37.0%、期待しない: 17.8%)
 - ③「変額年金保険」(期待する: 37.0%、期待しない: 19.4%)
- ・ 生活系 ①「住民票発行等、行政サービスの提供」 <Q59>
 - (期待する: 70.4%、期待しない: 10.5%)
 - ②「ふるさと小包など食品中心のカatalog販売」
 - (期待する: 46.3%、期待しない: 22.7%)
 - ③「映画・コンサート・演劇等のチケット販売」
 - (期待する: 42.7%、期待しない: 24.6%)