郵便局等の顧客満足度調査

2008年8月

日本郵政株式会社
目次

調査概要

本報告書における調査結果の見方

基本属性

郵便局等の窓口について

Q1 利用頻度（窓口）
Q2 利用郵便局
Q3 店舗・窓口対応の重視度
Q4 店舗・窓口対応の満足度
Q5 全体満足度（店舗・窓口）
Q6 郵便局等の今後の利用意向
Q7 郵便局等を利用したい理由
Q8 郵便局等を利用したくない理由・どちらともいえない理由
Q9 民営化前後の評価
Q10 民営化前後の全体評価
Q11 民営化認知度（民間金融機関としての運営）
Q12 民営化認知度（預金・保険の国の保証廃止）

郵便局等の電話応対について

Q13 電話応対の重視度
Q14 利用頻度（電話）
Q15 利用内容（電話）
Q16 電話応対の満足度
Q17 全体満足度（電話応対）
Q18 電話応対の不満理由・どちらともいえない理由

郵便サービスについて

Q19 通常郵便の重視度
Q20 通常郵便の満足度
Q21 全体満足度（通常郵便）
Q22 通常郵便の今後の利用意向
Q23 通常郵便を利用したい理由
Q24 通常郵便を利用したくない理由・どちらともいえない理由
Q25 第一想起企業（配達サービス）
Q26 配達サービスの重視度（他社を含む）
Q27 ゆうパックの満足度
Q28 全体満足度（ゆうパック）
Q29 ゆうパックの今後の利用意向
Q30 ゆうパックを利用したい理由
Q31 ゆうパックを利用したくない理由・どちらともいえない理由
調査概要

1. 調査目的
民営経営化後、半年経過時点での郵便局等におけるお客さまの評価や満足度及び民営化前との評価等の変化について、総合的な観点から調査する。

2. 実施概要
＜スクリーニング調査＞

| 調査対象 | 全国の20〜60歳代の男女個人を対象に実施。
   | □ ただし、次の除外業種に該当していない者。
   | 新聞、放送、マスコミ・広告、市場調査、銀行、信託、信金、信組、政府系金融、証券、生命保険、損害保険、配送・宅配便サービス関連、郵便局に本人または家族が関係する者 |
| 調査方法 | インテージ・ネットモニター（Yahoo!リサーチモニター）によるインターネット調査 |
| 調査時期 | 2008年4月2日（水）〜4日（金） |
| 依頼数 | 設計数20,000件、配信数62,503件 |
| 有効回答数 | 21,961件（有効回収率 35.1%） |

＜本調査＞

| 調査対象 | スクリーニング調査結果から、以下の条件に該当する者（15,190人）を対象に実施。
   | □ 郵便局（ATM含む）の利用頻度が月1回以上
   | □ 全国20〜60歳代の男女個人
   | □ 以下の①②③のいずれかの条件にあたる人
   | ①過去1年以内にゆうパックとそれ以外の郵便物を利用したことがある人
   | ②ゆうちょ銀行に口座を持つ人
   | ③家庭でかんぽ生命に加入している人
   | □ ただし、除外業種を除く。 |
| 調査方法 | インテージ・ネットモニター（Yahoo!リサーチモニター）によるインターネット調査 |
| 調査時期 | 2008年5月22日（木）〜27日（火） |
| 依頼数 | 設計数4,000件、配信数6,216件 |
| 有効回答数 | 4,307件（有効回収率 69.3%） |
| 対象者数 | 全対象者数（共通設問対象者数） 4,307人
   | 郵便サービス対象者数 1,594人
   | 銀行サービス対象者数 1,620人
   | 保険サービス対象者数 1,093人 |

3. 設問別調査対象

| 共通設問 | 寄付・電話全18問 | 対象者別設問 | 郵便サービス全16問 | 共通設問 | 期待全9問 |

4. 調査実施機関
株式会社 インテージ
調査結果の見方

＜「郵便局等」について＞
・ 本調査では日本郵政グループ各社の店舗（郵便局、日本郵便の支店、ゆうちょ銀行の直営店及びかんぽ生命の直営店）を総称して、「郵便局等」としている。

＜数値の見方について＞
・ 回答には、「単数回答（回答は1つ）」「複数回答（回答はいくつでも）」「直接回答を入力」するものの3種類がある。
・ 調査結果の数値は、回答率（％）で表示している。回答率（％）の母数は、その質問項目に該当する回答者の総数であり、サンプル数もしくはnで示している。
・ 回答率（％）については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。
・ 「単数回答」では、四捨五入した数値が0.0％の場合はグラフに数値を表示していない。また、四捨五入で表示しているため、回答率（％）の合計数値が100.0％とはならない場合がある。
・ 「複数回答」の場合は、その回答率（％）の合計値は100.0％を超える場合がある。
### 基本属性

#### 性別

サンプル数 4,307

<table>
<thead>
<tr>
<th>性別</th>
<th>人数</th>
<th>発症率</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>男性</td>
<td>1,758人</td>
<td>40.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>女性</td>
<td>2,549人</td>
<td>59.2%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### 年代

サンプル数 4,307

<table>
<thead>
<tr>
<th>年齢層</th>
<th>人数</th>
<th>発症率</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>20歳代</td>
<td>600人</td>
<td>13.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>30歳代</td>
<td>778人</td>
<td>18.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>40歳代</td>
<td>902人</td>
<td>20.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>50歳代</td>
<td>1,211人</td>
<td>28.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>60歳代</td>
<td>816人</td>
<td>18.9%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### 職業

サンプル数 4,307

<table>
<thead>
<tr>
<th>職業</th>
<th>人数</th>
<th>発症率</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>会社員</td>
<td>1,233人</td>
<td>28.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>公務員・団体職員</td>
<td>283人</td>
<td>6.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>自営業・自由業</td>
<td>512人</td>
<td>11.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>パート・アルバイト</td>
<td>579人</td>
<td>13.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>専業主婦(夫)</td>
<td>1,100人</td>
<td>25.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>学生</td>
<td>120人</td>
<td>2.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>無職</td>
<td>358人</td>
<td>8.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>122人</td>
<td>2.8%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### 都市規模

サンプル数 4,307

<table>
<thead>
<tr>
<th>都市規模</th>
<th>人数</th>
<th>発症率</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>東京23区</td>
<td>1,152人</td>
<td>26.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>政令指定都市</td>
<td>1,728人</td>
<td>40.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>人口10万人未満の市</td>
<td>1,060人</td>
<td>24.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>町、村</td>
<td>367人</td>
<td>8.5%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## 都道府県

<table>
<thead>
<tr>
<th>都道府県</th>
<th>エリア</th>
<th>都道府県</th>
<th>エリア</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>北海道</td>
<td>231 人 5.4%</td>
<td>北海道</td>
<td>231 人 5.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>青森県</td>
<td>48 人 1.1%</td>
<td>東北</td>
<td>288 人 6.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>岩手県</td>
<td>44 人 1.0%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>宮城県</td>
<td>58 人 1.3%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>秋田県</td>
<td>37 人 0.9%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>山形県</td>
<td>35 人 0.8%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>福島県</td>
<td>66 人 1.5%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>茨城県</td>
<td>82 人 1.9%</td>
<td>関東</td>
<td>629 人 14.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>栃木県</td>
<td>55 人 1.3%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>群馬県</td>
<td>52 人 1.2%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>埼玉県</td>
<td>238 人 5.5%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>千葉県</td>
<td>202 人 4.7%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>東京都</td>
<td>484 人 11.2%</td>
<td>東京</td>
<td>484 人 11.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>神奈川県</td>
<td>327 人 7.6%</td>
<td>南関東</td>
<td>354 人 8.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>山梨県</td>
<td>27 人 0.6%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>新潟県</td>
<td>77 人 1.8%</td>
<td>信越</td>
<td>141 人 3.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>長野県</td>
<td>64 人 1.5%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>富山県</td>
<td>34 人 0.8%</td>
<td>北陸</td>
<td>109 人 2.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>石川県</td>
<td>40 人 0.9%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>福井県</td>
<td>35 人 0.8%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>岐阜県</td>
<td>52 人 1.2%</td>
<td>東海</td>
<td>486 人 11.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>静岡県</td>
<td>128 人 3.0%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>愛知県</td>
<td>240 人 5.6%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>三重県</td>
<td>66 人 1.5%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>滋賀県</td>
<td>38 人 0.9%</td>
<td>近畿</td>
<td>798 人 18.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>京都府</td>
<td>110 人 2.6%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>大阪府</td>
<td>330 人 7.7%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>兵庫県</td>
<td>222 人 5.2%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>奈良県</td>
<td>61 人 1.4%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>和歌山県</td>
<td>37 人 0.9%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>鳥取県</td>
<td>17 人 0.4%</td>
<td>中国</td>
<td>215 人 5.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>島根県</td>
<td>19 人 0.4%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>岡山県</td>
<td>68 人 1.6%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>広島県</td>
<td>74 人 1.7%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>山口県</td>
<td>37 人 0.9%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>徳島県</td>
<td>32 人 0.7%</td>
<td>四国</td>
<td>143 人 3.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>香川県</td>
<td>34 人 0.8%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>愛媛県</td>
<td>47 人 1.1%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>高知県</td>
<td>30 人 0.7%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>福岡県</td>
<td>162 人 3.8%</td>
<td>九州</td>
<td>399 人 9.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>佐賀県</td>
<td>21 人 0.5%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>長崎県</td>
<td>52 人 1.2%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>熊本県</td>
<td>43 人 1.0%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>大分県</td>
<td>32 人 0.7%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>宮崎県</td>
<td>31 人 0.7%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>鹿児島県</td>
<td>58 人 1.3%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>沖縄県</td>
<td>30 人 0.7%</td>
<td>沖縄</td>
<td>30 人 0.7%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 4,307
郵便局等の窓口について

《Q1》利用頻度（窓口）
あなたは、ふだん、どのくらいの頻度で郵便局等を利用しますか。実際に、窓口に行く回数でお答えください。（回答は1つ）

サンプル数 4,307

<table>
<thead>
<tr>
<th>頻度</th>
<th>発送</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>週に2-3回以上</td>
<td>7.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>週に1回以上</td>
<td>19.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>月に2-3回程度</td>
<td>47.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>月に1回程度</td>
<td>26.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q2》利用郵便局
Q1でお答えの郵便局等は、つぎのうちどれですか。（回答はいくつでも）

【複数回答】

サンプル数 4,307

<table>
<thead>
<tr>
<th>郵便局等</th>
<th>発送</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>小さな郵便局</td>
<td>78.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>大きな郵便局（およそ局員10名以上）</td>
<td>37.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>日本郵便の支店（保管郵便物等のお渡しなどを行う「ゆうゆう窓口」）</td>
<td>18.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>ゆうちょ銀行の直営店</td>
<td>4.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>かんぽ生命の直営店</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>わからない</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 《Q3》店舗・窓口対応の重視度

あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、それぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまりではない</th>
<th>重要ではない</th>
<th>まったく重要ではない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」などのあいさつ</td>
<td>23.6</td>
<td>27.6</td>
<td>31.2</td>
<td>10.1</td>
<td>5.6</td>
<td>1.3</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>礼儀正しくキビキビした応対</td>
<td>31.6</td>
<td>37.2</td>
<td>24.9</td>
<td>4.2</td>
<td>0.3</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>笑顔で親しみやすい応対</td>
<td>29.4</td>
<td>36.0</td>
<td>27.4</td>
<td>5.0</td>
<td>0.4</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が短い （迅速に処理してくれる）</td>
<td>50.2</td>
<td>34.3</td>
<td>13.4</td>
<td>1.8</td>
<td>0.7</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>説明がわかりやすい</td>
<td>43.3</td>
<td>37.1</td>
<td>15.8</td>
<td>2.0</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>話をよく聞いてくれ、要望を理解してくれる</td>
<td>34.5</td>
<td>36.7</td>
<td>21.5</td>
<td>5.8</td>
<td>1.1</td>
<td>0.4</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>頼んだことにすぐ対応してくれる</td>
<td>40.7</td>
<td>37.6</td>
<td>17.9</td>
<td>3.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>相談に乗ってくれ、自分にあった提案をしてくれる</td>
<td>24.1</td>
<td>29.6</td>
<td>27.3</td>
<td>14.3</td>
<td>0.8</td>
<td>0.7</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>キャンペーンを実施している</td>
<td>34.4</td>
<td>21.9</td>
<td>38.6</td>
<td>20.2</td>
<td>1.2</td>
<td>0.6</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が長い</td>
<td>22.6</td>
<td>28.5</td>
<td>31.7</td>
<td>11.9</td>
<td>3.8</td>
<td>0.9</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗（郵便局等）の場所が便利 （自宅や職場に近いなど）</td>
<td>34.3</td>
<td>37.4</td>
<td>22.5</td>
<td>4.3</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーの案内表示、掲示物がわかりやすい</td>
<td>12.4</td>
<td>24.5</td>
<td>35.2</td>
<td>20.2</td>
<td>5.9</td>
<td>1.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーが快適で居心地が良い （ロビーが清潔、明るいなど）</td>
<td>10.7</td>
<td>24.6</td>
<td>38.3</td>
<td>18.4</td>
<td>6.0</td>
<td>1.0</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーにTV、雑誌がある</td>
<td>3.2</td>
<td>14.0</td>
<td>31.4</td>
<td>25.8</td>
<td>9.1</td>
<td>10.8</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数が十分にある</td>
<td>24.5</td>
<td>31.6</td>
<td>32.1</td>
<td>8.7</td>
<td>2.3</td>
<td>0.3</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>駐車場が広くて利用しやすい</td>
<td>28.6</td>
<td>26.7</td>
<td>21.4</td>
<td>12.4</td>
<td>5.2</td>
<td>2.4</td>
<td>0.1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(サンプル数4,307)
## 《Q４》店舗・窓口対応の満足度

あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。（回答は1つずつ）

(サンプル数4,307)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」などのあいさつ</td>
<td>5.8</td>
<td>29.5</td>
<td>34.3</td>
<td>22.0</td>
<td>5.8</td>
<td>0.9</td>
<td>1.9</td>
</tr>
<tr>
<td>礼儀正しくキビキビした応対</td>
<td>5.4</td>
<td>24.8</td>
<td>33.2</td>
<td>22.2</td>
<td>10.0</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>美顔で親しみやすい応対</td>
<td>6.0</td>
<td>25.4</td>
<td>31.6</td>
<td>25.5</td>
<td>7.9</td>
<td>1.2</td>
<td>1.2</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が短い（迅速に処理してくれる）</td>
<td>5.5</td>
<td>14.6</td>
<td>23.5</td>
<td>25.6</td>
<td>20.0</td>
<td>7.2</td>
<td>5.7</td>
</tr>
<tr>
<td>説明がわかりやすい</td>
<td>3.9</td>
<td>17.6</td>
<td>28.5</td>
<td>37.1</td>
<td>8.7</td>
<td>2.8</td>
<td>1.4</td>
</tr>
<tr>
<td>話をよく聞いてくれ、要望を理解してくれる</td>
<td>3.7</td>
<td>17.6</td>
<td>26.4</td>
<td>40.4</td>
<td>7.6</td>
<td>2.6</td>
<td>1.6</td>
</tr>
<tr>
<td>頼んだことに対応してくれる</td>
<td>4.4</td>
<td>18.6</td>
<td>30.0</td>
<td>32.7</td>
<td>8.6</td>
<td>2.6</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>相談に乗ってくれ、自分にあった提案をしてくれる</td>
<td>3.4</td>
<td>14.1</td>
<td>20.3</td>
<td>51.8</td>
<td>6.4</td>
<td>2.6</td>
<td>1.3</td>
</tr>
<tr>
<td>キャンペーンを実施している</td>
<td>5.8</td>
<td>10.3</td>
<td>75.2</td>
<td>5.9</td>
<td>1.9</td>
<td>2.3</td>
<td>0.8</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が長い</td>
<td>4.4</td>
<td>18.6</td>
<td>30.0</td>
<td>32.7</td>
<td>8.6</td>
<td>2.6</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗（郵便局等）の場所が便利（自宅や職場に近いなど）</td>
<td>5.4</td>
<td>24.8</td>
<td>33.2</td>
<td>22.2</td>
<td>10.0</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーの案内表示、掲示物がわかりやすい</td>
<td>5.4</td>
<td>24.8</td>
<td>33.2</td>
<td>22.2</td>
<td>10.0</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーが快適で居心地が良い（ロビーが清潔、明るいなど）</td>
<td>5.4</td>
<td>24.8</td>
<td>33.2</td>
<td>22.2</td>
<td>10.0</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーにTV、雑誌がある</td>
<td>5.8</td>
<td>10.3</td>
<td>75.2</td>
<td>5.9</td>
<td>1.9</td>
<td>2.3</td>
<td>0.8</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数が十分にある</td>
<td>5.8</td>
<td>10.3</td>
<td>75.2</td>
<td>5.9</td>
<td>1.9</td>
<td>2.3</td>
<td>0.8</td>
</tr>
<tr>
<td>駐車場が広くて利用しやすい</td>
<td>5.8</td>
<td>10.3</td>
<td>75.2</td>
<td>5.9</td>
<td>1.9</td>
<td>2.3</td>
<td>0.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q5》全体満足度（店舗・窓口）
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。（回答は1つ）

非 常 に 満 足 満 足 や や 満 足 い え な い や や 不 満 不 満 非 常 に 不 満

サンプル数 4,307

2.1 23.5 41.7 15.3 11.5 4.5

《Q6》郵便局等の今後の利用意向
あなたは、今後も、郵便局等を利用したいと思いますか。（回答は1つ）

ぜ び 利 用 し た い 利 用 し た い ま あ 利 用 し た い い え な い ど ち ら と も 利 用 し た く な い 利 用 し た く な い ま っ た ら し た く な い ま っ た ら し た く な い

サンプル数 4,307

25.3 42.6 25.0 0.2 0.1
《Q7》郵便局等を利用したい理由

Q6でお答えになった理由は何ですか。（回答はいくつでも）

＜「ぜひ利用したい」「利用したい」「まあ利用したい」と回答した方＞ 【複数回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>理由</th>
<th>発生率（％）</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>店舗（郵便局等）の場所が便利（自宅や職場に近いなど）</td>
<td>51.0</td>
</tr>
<tr>
<td>通いなされているから</td>
<td>46.4</td>
</tr>
<tr>
<td>信頼・安心できるから</td>
<td>36.3</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きが簡単だから</td>
<td>15.2</td>
</tr>
<tr>
<td>笑顔で親しみやすい応対</td>
<td>15.1</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が長い</td>
<td>12.2</td>
</tr>
<tr>
<td>礼儀正しくキビキビした応対</td>
<td>11.3</td>
</tr>
<tr>
<td>他に郵便局等以外の店舗が無いから</td>
<td>11.1</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が短い（迅速に処理してくれる）</td>
<td>10.7</td>
</tr>
<tr>
<td>「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」などのあいさつ</td>
<td>10.5</td>
</tr>
<tr>
<td>頼んだことにすぐ対応してくれる</td>
<td>9.6</td>
</tr>
<tr>
<td>話をよく聞いてくれ、要望を理解してくれる</td>
<td>6.1</td>
</tr>
<tr>
<td>商品サービスが良いから</td>
<td>5.9</td>
</tr>
<tr>
<td>説明がわかりやすい</td>
<td>5.6</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数が十分にある</td>
<td>5.4</td>
</tr>
<tr>
<td>駐車場が広くて利用しやすい</td>
<td>4.4</td>
</tr>
<tr>
<td>自分にあった説明・提案をしてくれる</td>
<td>3.6</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーが快適で居心地が良い（ロビーが清潔、明るいなど）</td>
<td>2.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーの案内表示、掲示物がわかりやすい</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>キャンペーンを実施している</td>
<td>0.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーにTV、雑誌がある</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>10.5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 n=4,002
《Q８》郵便局等を利用したくない理由・どちらともいえない理由

Q6でお答えになった理由は何ですか。

＜「まったく利用したくない」「利用したくない」「あまり利用したくない」「どちらともいえない」と回答した方＞
【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>待ち時間が長い</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が悪い</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーションが悪い（対応処理に時間がかかる）</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>駐車スペースが不足</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>対応に融通がきかない</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が短い</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>仕方なく利用（場所が近い、振込先がある等）</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>お役所仕事</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>サービス内容に不満</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数が少ない（店舗内台数、出張所ATM台数ともに）</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の印象が悪い</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>不便（サービスに制限がある、手続きが面倒等）</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>局ごとに対応の差がある</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きや処理にミスがある</td>
<td>4</td>
</tr>
</tbody>
</table>

＜どちらともいえない＞ サンプル数 188

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>仕方なく利用（場所が近い、振込先がある等）</td>
<td>54</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が悪い</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が長い</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>サービス内容に不満</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>他の機関で間に合う（コンビニ、他の銀行等）</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>駐車スペースが不足</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>お役所仕事</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>オペレーションが悪い（対応処理に時間がかかる）</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>対応に融通がきかない</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>用がある時以外にあえて行く必要がない</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が短い</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数が少ない（店舗内台数、出張所ATM台数ともに）</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>4</td>
</tr>
</tbody>
</table>
民営化前後の評価

あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつきの項目について、民営化する前と比べて良くなったと思いますか。悪くなったと思いますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>良くなっ</th>
<th>非常</th>
<th>良くなっ</th>
<th>やや良くなっ</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや悪くなっ</th>
<th>悪くなっ</th>
<th>非常</th>
<th>良くなっ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>「いらっしゃいません」や「ありがとうございました」などのあいさつ</td>
<td>16.2</td>
<td>54.2</td>
<td>4.4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>礼儀正しくキビキビした応対</td>
<td>22.1</td>
<td>57.7</td>
<td>3.4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>笑顔で親しみやすい応対</td>
<td>21.2</td>
<td>59.3</td>
<td>3.5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が短い（迅速に処理してくれる）</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>説明がわかりやすい</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>話をよく聞いてくれ、要望を理解してくれる</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>頼んだことにすぐ対応してくれる</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>相談に乗ってくれ、自分にあった提案をしてくれる</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>キャンペーンを実施している</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が長い</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>店舗（郵便局等）の場所が便利（自宅や職場に近いなど）</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーの案内表示、掲示物がわかりやすい</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーが快適で居心地が良い（ロビーが清潔、明るいなど）</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ロビーにTV、雑誌がある</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数が十分にある</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>駐車場が広くて利用しやすい</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

（サンプル数4,307）
《Q10》民営化前後の全体評価
あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応について、民営化する前と比べて全体的に良くなったと思いますか。悪くなったと思いますか。（回答は1つ）

![満足度のグラフ]

サンプル数 4,307

《Q11》民営化認知度（民間金融機関としての運営）
ゆうちょ・かんぽが、国（公社）による運営から、通常の民間金融機関としての運営に変わったことをご存知ですか。（回答は1つ）

![認知度のグラフ]

サンプル数 4,307

《Q12》民営化認知度（預金・保険の国の保証廃止）
民営化後に受け入れたゆうちょ銀行・かんぽ生命の預金・保険については、国の保証が廃止された（=他の銀行・生保と同様の保証水準になった）ことをご存知ですか。（回答は1つ）

<ゆうちょ・かんぽが、国（公社）による運営から、通常の民間金融機関としての運営に変わったことを知っている方>

![認知度のグラフ]

サンプル数 4,103
郵便局等の電話応対について

《Q13》電話応対の重視度
あなたは、郵便局等への電話応対に関するつぎの項目について、それぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまりでない</th>
<th>まったくでない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>電話がつながりやすい</td>
<td>16.5%</td>
<td>28.7%</td>
<td>30.3%</td>
<td>18.0%</td>
<td>4.8%</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>言葉遣いが丁寧で親切な対応</td>
<td>16.7%</td>
<td>30.5%</td>
<td>36.1%</td>
<td>14.1%</td>
<td>1.8%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>説明が簡潔でわかりやすい</td>
<td>23.3%</td>
<td>36.2%</td>
<td>28.3%</td>
<td>10.9%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>話をよく聞いてくれ、要望を理解してくれる</td>
<td>18.2%</td>
<td>32.6%</td>
<td>31.9%</td>
<td>15.0%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>頼んだことにすぐ対応してくれる</td>
<td>23.3%</td>
<td>34.9%</td>
<td>28.4%</td>
<td>12.4%</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>新しい商品や必要な情報を提案してくれる</td>
<td>8.8%</td>
<td>17.1%</td>
<td>29.0%</td>
<td>33.7%</td>
<td>0.2%</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>内容が他部署の場合の引継ぎ（転送）がスムーズ</td>
<td>25.4%</td>
<td>32.0%</td>
<td>25.5%</td>
<td>15.5%</td>
<td>1.1%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q14》利用頻度（電話）
あなたは、ふだん、問い合わせなどでどのくらいの頻度で郵便局等に電話をしますか。（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>頻度</th>
<th>サンプル数 4,307</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>週に2-3回以上</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>週に1回以上</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>月に2-3回程度</td>
<td>5.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>月に1回程度</td>
<td>10.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>半年に4-5回程度</td>
<td>6.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>半年に1-2回程度</td>
<td>15.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>年に1回程度</td>
<td>11.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等に電話をすることはほとんどない</td>
<td>48.8%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 《Q15》利用内容（電話）
あなたが、直近、郵便局等に電話した際の内容はつぎのうちどれですか。（回答は1つ）

#### <郵便局等に年1回以上電話した方>

<table>
<thead>
<tr>
<th>内容</th>
<th>発話数</th>
<th>百分率</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>郵便一般に関すること（商品・サービスの内容、料金など）</td>
<td>4307</td>
<td>14.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>配達に関すること</td>
<td>2464</td>
<td>59.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>集荷に関すること</td>
<td>440</td>
<td>11.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>貯金に関すること</td>
<td>144</td>
<td>3.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>保険に関すること</td>
<td>224</td>
<td>5.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等の営業時間、場所に関すること</td>
<td>144</td>
<td>3.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>カードの紛失に関すること</td>
<td>58</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>93</td>
<td>2.1%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### 《Q16》電話応対の満足度
その際、郵便局等の電話応対に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足しましたか。（回答は1つずつ）

#### <郵便局等に年に1回以上電話した方>

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>電話がつながりやすい</td>
<td>21.9</td>
<td>29.3</td>
<td>13.7</td>
<td>5.0</td>
<td>5.5</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>言葉遣いが丁寧で親切な応対</td>
<td>25.5</td>
<td>35.9</td>
<td>26.5</td>
<td>1.4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>説明が簡潔でわかりやすい</td>
<td>22.3</td>
<td>32.4</td>
<td>32.3</td>
<td>5.2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>話をよく聞いてくれ、要望を理解してくれる</td>
<td>20.6</td>
<td>30.3</td>
<td>34.6</td>
<td>5.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>頼んだことにすぐ対応してくれる</td>
<td>23.2</td>
<td>30.2</td>
<td>31.3</td>
<td>5.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>新しい商品や必要な情報を提案してくれる</td>
<td>9.0</td>
<td>15.5</td>
<td>67.7</td>
<td>3.1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>内容が他部署の場合の引き継ぎ（転送）がスムーズ</td>
<td>12.4</td>
<td>19.4</td>
<td>52.2</td>
<td>7.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q17》全体満足度（電話応対）
あなたは、郵便局等の電話応対に関して、全体的にどの程度満足していますか。（回答は1つ）

＜郵便局等に年に1回以上電話した方＞

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>サンプル数</td>
<td>2,206</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(%)</td>
<td>2.4</td>
<td>25.1</td>
<td>37.2</td>
<td>19.8</td>
<td>10.1</td>
<td>3.0</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q18》電話応対の不満理由・どちらともいえない理由

Q17でお答えになった理由は何ですか。

＜「非常に不満」「不満」「やや不満」「どちらともいえない」と回答した方＞

【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>不満理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>電話がつながりにくい</td>
<td>108</td>
</tr>
<tr>
<td>対応が悪い</td>
<td>77</td>
</tr>
<tr>
<td>対応が遅い、待たされる</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>頼機が悪い</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>要求が通らない、断られる</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>たらい回しにされる</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>内部伝達ができていない</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>再配達等の問い合わせ時にミスがある（誤配等）</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>対応に融通がきかない</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>言葉遣いが悪い</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>サービス範囲が不十分（仕組み・内容・対応時間等）</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きにおける確認事項が多すぎる</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>フリーダイヤルでない</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>対応が民営化前と変わらない</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>局ごとに対応の差がある</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>電話応対した局員に専門知識がない</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>ミスがあっても謝らない</td>
<td>7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>どちらともいえない理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>対応が民営化前と変わらない</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>対応が悪い</td>
<td>45</td>
</tr>
<tr>
<td>電話がつながりにくい</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td>局ごとに対応の差がある</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>対応が遅い、待たされる</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>サービス範囲が不十分（仕組み・内容・対応時間等）</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>要求が通らない、断られる</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きにおける確認事項が多すぎる</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>内部伝達ができていない</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>電話応対した局員に専門知識がない</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>
郵便サービスについて

《Q19》通常郵便の重視度
あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の通常郵便の配達サービスを利用する際、つぎの項目についてそれぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまり重要ではない</th>
<th>まったく重要ではない</th>
<th>まったくたくない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>郵便物が早く届く</td>
<td>41.1</td>
<td>36.3</td>
<td>18.6</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物が誤配達や紛失がなく確実に届く</td>
<td>75.3</td>
<td>17.4</td>
<td>5.5</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物の取扱いが丁寧である</td>
<td>55.4</td>
<td>31.7</td>
<td>10.2</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>転居先へ郵便物を転送してくれる</td>
<td>41.7</td>
<td>36.6</td>
<td>15.8</td>
<td>0.6</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>不在留め置きサービスがある（郵便物を一定期間保管するサービス）</td>
<td>38.3</td>
<td>34.4</td>
<td>19.9</td>
<td>0.6</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が安い</td>
<td>58.1</td>
<td>26.8</td>
<td>11.5</td>
<td>0.6</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系がわかりやすい</td>
<td>51.5</td>
<td>32.6</td>
<td>11.7</td>
<td>0.4</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>いろいろな配達サービスを利用できる（速達、書留、配達証明、代金引換など）</td>
<td>44.9</td>
<td>35.3</td>
<td>15.2</td>
<td>0.4</td>
<td>0.4</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>トラブル（誤配達等）の際の対応が良い</td>
<td>55.5</td>
<td>29.0</td>
<td>10.7</td>
<td>0.4</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>営業担当や窓口の対応が良い</td>
<td>41.3</td>
<td>35.8</td>
<td>17.7</td>
<td>0.4</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等、ポストが身近にある</td>
<td>42.9</td>
<td>35.9</td>
<td>16.9</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>52.5</td>
<td>28.5</td>
<td>8.9</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が良い</td>
<td>38.5</td>
<td>35.6</td>
<td>16.5</td>
<td>0.5</td>
<td>0.6</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(サンプル数1,594)
《Q20》通常郵便の満足度

あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の通常郵便の配達サービスに関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。（回答は1つずつ）

（サンプル数1,594）

- 郵便物が早く届く
  - 非常に満足: 10.2%
  - 満足: 34.4%
  - やや満足: 33.1%
  - どちらともいえない: 15.1%
  - やや不満: 5.3%
  - 不満: 2.2%

- 郵便物が誤配達や紛失がなく確実に届く
  - 非常に満足: 12.4%
  - 満足: 35.9%
  - やや満足: 26.3%
  - どちらともいえない: 14.7%
  - やや不満: 7.0%
  - 不満: 1.8%

- 郵便物の取扱いが丁寧である
  - 非常に満足: 9.6%
  - 満足: 31.3%
  - やや満足: 30.9%
  - どちらともいえない: 20.8%
  - やや不満: 4.6%
  - 不満: 1.3%

- 転居先へ郵便物を転送してくれる
  - 非常に満足: 12.6%
  - 満足: 34.3%
  - やや満足: 27.4%
  - どちらともいえない: 22.5%
  - やや不満: 1.9%
  - 不満: 0.6%

- 不在留め置きサービスがある（郵便物を一定期間保管するサービス）
  - 非常に満足: 12.6%
  - 満足: 34.3%
  - やや満足: 27.4%
  - どちらともいえない: 22.5%
  - やや不満: 1.9%
  - 不満: 0.6%

- 料金が安い
  - 非常に満足: 8.5%
  - 満足: 18.8%
  - やや満足: 27.1%
  - どちらともいえない: 31.6%
  - やや不満: 10.0%
  - 不満: 2.4%

- 料金体系がわかりやすい
  - 非常に満足: 7.5%
  - 満足: 18.5%
  - やや満足: 27.4%
  - どちらともいえない: 31.8%
  - やや不満: 9.8%
  - 不満: 3.6%

- いろいろな配達サービスを利用できる（速達、書留、配達証明、代金引換など）
  - 非常に満足: 12.7%
  - 満足: 34.6%
  - やや満足: 34.3%
  - どちらともいえない: 16.6%
  - やや不満: 2.0%
  - 不満: 1.2%

- トラブル（誤配達等）の際の対応が良い
  - 非常に満足: 5.8%
  - 満足: 16.8%
  - やや満足: 20.8%
  - どちらともいえない: 46.4%
  - やや不満: 3.0%
  - 不満: 1.4%

- 営業担当や窓口の対応が良い
  - 非常に満足: 6.5%
  - 満足: 20.9%
  - やや満足: 28.7%
  - どちらともいえない: 34.4%
  - やや不満: 5.5%
  - 不満: 2.6%

- 郵便局等、ポストが身近にある
  - 非常に満足: 13.0%
  - 満足: 27.5%
  - やや満足: 31.2%
  - どちらともいえない: 18.9%
  - やや不満: 6.6%
  - 不満: 1.8%

- 全国どこでも利用できる
  - 非常に満足: 26.3%
  - 満足: 37.2%
  - やや満足: 23.2%
  - どちらともいえない: 12.0%
  - やや不満: 0.8%
  - 不満: 0.2%

- 配達員の対応が良い
  - 非常に満足: 8.6%
  - 満足: 28.2%
  - やや満足: 28.1%
  - どちらともいえない: 31.1%
  - やや不満: 3.1%
  - 不満: 1.4%
《Q21》全体満足度（通常郵便）
あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の通常郵便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。（回答は１つ）

《Q22》通常郵便の今後の利用意向
あなたは、今後も、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の通常郵便の配達サービスを利用したいと思いますか。（回答は１つ）
《Q23》通常郵便を利用したい理由

Q22でお答えになった理由は何ですか。（回答はいくつでも）

＜「ぜひ利用したい」「利用したい」「まあ利用したい」と回答した方＞ 【複数回答】 (％)

<table>
<thead>
<tr>
<th>理由</th>
<th>サンプル数 n=1,459</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>69.2</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等、ポストが身近にある</td>
<td>50.1</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物が誤配達や紛失がなく確実に届く</td>
<td>40.6</td>
</tr>
<tr>
<td>いろいろな配達サービスを利用できる（速達、書留、配達証明、代金引換など）</td>
<td>38.9</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物が早く届く</td>
<td>34.5</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が安い</td>
<td>31.4</td>
</tr>
<tr>
<td>転居先へ郵便物を転送してくれる</td>
<td>27.8</td>
</tr>
<tr>
<td>不在留め置きサービスがある（郵便物を一定期間保管するサービス）</td>
<td>25.4</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物の取扱いが丁寧である</td>
<td>18.7</td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系がわかりやすい</td>
<td>18.7</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が良い</td>
<td>7.8</td>
</tr>
<tr>
<td>営業担当や窓口の対応が良い</td>
<td>6.8</td>
</tr>
<tr>
<td>トラブル（誤配達等）の際の対応が良い</td>
<td>4.4</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>2.5</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q24》通常郵便を利用したくない理由・どちらともいえない理由

Q22でお答えになった理由は何ですか。

＜「まったく利用したくない」「利用したくない」「あまり利用したくない」「どちらともいえない」と回答した方＞

【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>誤配がある</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>届くまでに時間がかかる</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスで間に合う</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>時間指定等で融通がきかない</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が高い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>職員の対応が悪い（配達員・窓口担当の区別不明）</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが安いい</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が悪い</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうがサービスが良い</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>指定時間帯に届かない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物の追跡ができない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>補償がない</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>その時々で他社のメール便を使い分ける</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局だけにこだわることはない</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが安いい</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>民間サービスにはならなかった（選択肢がない）</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>誤配がある</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>届くまでに時間がかかる</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうがサービスが良い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスで間に合う</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が悪い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>窓口担当の対応が悪い</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>指定時間帯に届かない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便物の取り扱いが雑</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが早く届く</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが安心できる</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>民営化前と変わらない</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q25》第一想起企業（配達サービス）
あなたは、荷物を発送したいと思ったとき、まず最初に思い出す宅配会社はどこですか。（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>配達会社</th>
<th>サンプル数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>宅急便（ヤマト運輸）</td>
<td>60.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ゆうパック（日本郵便）</td>
<td>33.0</td>
</tr>
<tr>
<td>飛脚宅配便（佐川急便）</td>
<td>3.4</td>
</tr>
<tr>
<td>ベリカン便（日本通運）</td>
<td>2.8</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>1,594</td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q26》配達サービスの重視度（他社を含む）
あなたは、宅配会社（郵便局等のゆうパック、他社の宅配サービス）を利用する際、つぎの項目についてそれぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

(サンプル数1,594)

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまり重要ではない</th>
<th>まったく重要ではない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>荷物が早く届く</td>
<td>50.1</td>
<td>34.2</td>
<td>13.0</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>荷物が誤配達や紛失がなく確実に届く</td>
<td>73.3</td>
<td>18.0</td>
<td>7.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>荷物の取扱いが丁寧であり、中身が破損していない</td>
<td>69.3</td>
<td>26.6</td>
<td>3.8</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>荷物が指定日、指定時間帯に確実に届く</td>
<td>61.0</td>
<td>29.1</td>
<td>8.2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>配達状況を携帯電話やパソコンで確認できる</td>
<td>34.5</td>
<td>29.1</td>
<td>25.3</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>不在時、当日中に再配達してくれる</td>
<td>44.0</td>
<td>32.6</td>
<td>18.1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>夜間でも配達してくれる</td>
<td>41.6</td>
<td>31.6</td>
<td>17.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>転居先や勤務先など、指定の場所へ荷物を転送してくれる</td>
<td>30.6</td>
<td>31.3</td>
<td>23.5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>不在留置サービスがある（荷物を一定期間保管するサービス）</td>
<td>32.2</td>
<td>35.6</td>
<td>21.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>近くの引受所（郵便局等、営業所、コンビニ等）から出せる</td>
<td>38.7</td>
<td>32.7</td>
<td>20.5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ラベル書きが面倒ではない</td>
<td>23.2</td>
<td>30.1</td>
<td>26.9</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>料金が安い</td>
<td>57.8</td>
<td>27.7</td>
<td>10.3</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系がわかりやすい</td>
<td>44.7</td>
<td>54.7</td>
<td>15.3</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>いろいろな配達サービスを利用できる（速達、代金引換、着払、冷凍、冷温など）</td>
<td>37.1</td>
<td>37.5</td>
<td>19.6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>割引サービスが充実している</td>
<td>36.1</td>
<td>31.5</td>
<td>19.1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

（サンプル数1,594）
（前ページ つづき）

<table>
<thead>
<tr>
<th>トータル項目</th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまりではない</th>
<th>重要ではない</th>
<th>まったく重要ではない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>トラブル（過配達等）の際の対応が良い</td>
<td>49.3</td>
<td>31.8</td>
<td>12.8</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td></td>
<td></td>
<td>6.0</td>
</tr>
<tr>
<td>営業担当や窓口の対応が良い</td>
<td>35.5</td>
<td>36.1</td>
<td>20.8</td>
<td>0.5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td></td>
<td>53.6</td>
<td>32.6</td>
<td>10.9</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が良い</td>
<td>36.1</td>
<td>35.9</td>
<td>22.0</td>
<td>5.5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>集荷サービスが充実している（差出人まで荷物を取りに来てくれる）</td>
<td>31.1</td>
<td>29.8</td>
<td>22.9</td>
<td>13.0</td>
<td>0.5</td>
<td>0.5</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>集荷の電話が繋がりやすい</td>
<td>33.1</td>
<td>30.2</td>
<td>23.0</td>
<td>12.3</td>
<td>0.4</td>
<td>0.4</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>不在連絡票がわかりやすい</td>
<td>36.2</td>
<td>35.4</td>
<td>22.3</td>
<td>5.3</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>再配達を続ける時の電話がつながりやすい</td>
<td>39.0</td>
<td>34.2</td>
<td>19.9</td>
<td>6.0</td>
<td>0.6</td>
<td>0.6</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>電話応答の接遇態度が良い</td>
<td>35.6</td>
<td>34.6</td>
<td>22.0</td>
<td>7.1</td>
<td>0.6</td>
<td>0.6</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>損害賠償制度が充実している</td>
<td>38.6</td>
<td>35.1</td>
<td>18.6</td>
<td>7.2</td>
<td>0.4</td>
<td>0.4</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q27》ゆうパックの満足度

あなたは、郵便局等の配達サービス（ゆうパック）に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>荷物が早く届く</td>
<td>15.2</td>
<td>39.3</td>
<td>25.8</td>
<td>14.9</td>
<td>3.6</td>
<td>0.8</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物が誤配達や紛失がなく確実に届く</td>
<td>19.9</td>
<td>42.5</td>
<td>22.5</td>
<td>12.2</td>
<td>1.6</td>
<td>0.4</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物の取扱いが丁寧であり、中身が破損していない</td>
<td>16.4</td>
<td>42.0</td>
<td>22.3</td>
<td>15.0</td>
<td>1.7</td>
<td>0.9</td>
<td>0.6</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物が指定日、指定時間帯に確実に届く</td>
<td>16.3</td>
<td>38.3</td>
<td>23.2</td>
<td>16.1</td>
<td>4.0</td>
<td>1.3</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>配達状況を携帯電話やパソコンで確認できる</td>
<td>16.1</td>
<td>29.4</td>
<td>22.8</td>
<td>28.2</td>
<td>12.6</td>
<td>5.4</td>
<td>2.2</td>
</tr>
<tr>
<td>不在時、当日中に再配達してくれる</td>
<td>16.2</td>
<td>31.2</td>
<td>23.5</td>
<td>19.4</td>
<td>5.4</td>
<td>2.2</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>夜間でも配達してくれる</td>
<td>16.4</td>
<td>32.6</td>
<td>21.5</td>
<td>21.5</td>
<td>4.3</td>
<td>1.3</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>転居先や勤務先など、指定の場所へ荷物を転送してくれる</td>
<td>11.2</td>
<td>27.5</td>
<td>21.3</td>
<td>37.7</td>
<td>1.4</td>
<td>0.7</td>
<td>0.6</td>
</tr>
<tr>
<td>不在留置きサービスがある（荷物を一定期間保管するサービス）</td>
<td>14.4</td>
<td>32.9</td>
<td>25.8</td>
<td>25.1</td>
<td>1.0</td>
<td>0.3</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>近くの引受所（郵便局等、営業所、コンビニ等）から出せる</td>
<td>15.1</td>
<td>32.2</td>
<td>22.3</td>
<td>27.3</td>
<td>1.5</td>
<td>0.5</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>ラベル書きが面倒ではない</td>
<td>7.6</td>
<td>20.6</td>
<td>22.6</td>
<td>38.7</td>
<td>8.5</td>
<td>1.6</td>
<td>1.3</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が安い</td>
<td>8.6</td>
<td>17.3</td>
<td>22.7</td>
<td>34.3</td>
<td>12.0</td>
<td>3.4</td>
<td>2.3</td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系がわかりやすい</td>
<td>8.0</td>
<td>18.6</td>
<td>26.1</td>
<td>35.6</td>
<td>7.9</td>
<td>2.7</td>
<td>1.5</td>
</tr>
<tr>
<td>いろいろな配達サービスを利用できる（速達、代金引換、着払、冷凍、冷温など）</td>
<td>11.5</td>
<td>26.6</td>
<td>31.0</td>
<td>27.0</td>
<td>1.8</td>
<td>0.6</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>割引サービスが充実している</td>
<td>6.6</td>
<td>15.1</td>
<td>19.9</td>
<td>44.8</td>
<td>8.6</td>
<td>3.0</td>
<td>2.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
どちらともいえないトラブル（誤配達等）の際の対応が良い
営業担当や窓口の対応が良い
全国どこでも利用できる
配達員の対応が良い
集荷サービスが充実している（差出人まで荷物を取りに来てくれる）
集荷の電話が繋がりやすい
不在連絡票がわかりやすい
再配達を頼む時の電話がつながりやすい
電話応答の接遇態度が良い
損害賠償制度が充実している

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>トラブル（誤配達等）の際の対応が良い</td>
<td>6.6</td>
<td>17.3</td>
<td>19.6</td>
<td>51.1</td>
<td>12.1</td>
<td>1.2</td>
<td>1.3</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>営業担当や窓口の対応が良い</td>
<td>7.1</td>
<td>22.0</td>
<td>26.6</td>
<td>37.4</td>
<td>4.0</td>
<td>1.8</td>
<td>1.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>24.7</td>
<td>35.5</td>
<td>23.8</td>
<td>15.0</td>
<td>0.1</td>
<td>0.6</td>
<td>0.3</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が良い</td>
<td>10.0</td>
<td>25.8</td>
<td>28.2</td>
<td>30.6</td>
<td>1.6</td>
<td>0.9</td>
<td>0.9</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>集荷サービスが充実している（差出人まで荷物を取りに来てくれる）</td>
<td>11.0</td>
<td>22.0</td>
<td>22.6</td>
<td>40.3</td>
<td>1.0</td>
<td>1.2</td>
<td>1.2</td>
<td>1.2</td>
</tr>
<tr>
<td>集荷の電話が繋がりやすい</td>
<td>0.8</td>
<td>20.3</td>
<td>19.4</td>
<td>45.0</td>
<td>4.5</td>
<td>2.3</td>
<td>2.3</td>
<td>2.3</td>
</tr>
<tr>
<td>不在連絡票がわかりやすい</td>
<td>9.0</td>
<td>26.7</td>
<td>29.7</td>
<td>26.6</td>
<td>5.3</td>
<td>1.5</td>
<td>1.5</td>
<td>1.5</td>
</tr>
<tr>
<td>再配達を頼む時の電話がつながりやすい</td>
<td>5.2</td>
<td>23.1</td>
<td>23.6</td>
<td>32.3</td>
<td>6.5</td>
<td>2.9</td>
<td>2.9</td>
<td>2.9</td>
</tr>
<tr>
<td>電話応答の接遇態度が良い</td>
<td>7.6</td>
<td>23.1</td>
<td>25.3</td>
<td>37.3</td>
<td>1.0</td>
<td>3.1</td>
<td>1.6</td>
<td>1.6</td>
</tr>
<tr>
<td>損害賠償制度が充実している</td>
<td>4.5</td>
<td>20.9</td>
<td>20.4</td>
<td>48.7</td>
<td>1.4</td>
<td>1.4</td>
<td>0.6</td>
<td>0.6</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q28》全体満足度（ゆうパック）
あなたは、郵便局等の配達サービス（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。（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4.8</td>
<td>38.1</td>
<td>35.9</td>
<td>14.2</td>
<td>1.8</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 1,594

《Q29》ゆうパックの今後の利用意向
あなたは、今後も、郵便局等の配達サービス（ゆうパック）を利用したいと思いますか。（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>ぜひ利用したい</th>
<th>利用したい</th>
<th>まあ利用したい</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまり利用したくない</th>
<th>利用したくない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>14.4</td>
<td>36.4</td>
<td>33.6</td>
<td>11.2</td>
<td>3.4</td>
<td>0.3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 1,594
《Q30》ゆうパックを利用したい理由

Q29でお答えになった理由は何ですか。（回答はいくつでも）

＜「ぜひ利用したい」「利用したい」「まあ利用したい」と回答した方＞【複数回答】

サンプル数 n=1,344

- 全国どこでも利用できる
- 荷物が誤配達や紛失がなく確実に届く
- 荷物が早く届く
- 荷物が指定日に、指定時間帯に確実に届く
- 近くの郵便局（郵便局等、コンビニ等）から出せる
- 夜間でも配達してくれる
- 不在時、当日中に再配達してくれる
- 荷物の取扱いが丁寧であり、中身が破損していない
- 料金が安い
- 配達状況を携帯電話やパソコンで確認できる
- いろいろな配達サービスを利用できる（速達、代金引換、着払、冷凍、冷温など）
- 不在留置サービスがある（荷物を一定期間保管するサービス）
- 料金体系がわかりやすい
- 不在連絡票がわかりやすい
- 配達員の対応が良い
- 集荷サービスが充実している（差出人まで荷物を取りに来てくれる）
- 割引サービスが充実している
- 再配達を頻む時の電話がつながりやすい
- 転居先や勤務先など、指定の場所へ荷物を転送してくれる
- ラベル書きが面倒ではない
- 営業担当や窓口の対応が良い
- 損害賠償制度が充実している
- 集荷の電話が繋がりやすい
- 電話応答の接遇態度が良い
- トラブル（誤配達等）の際の対応が良い
- その他

(%)
《Q31》ゆうパックを利用したくない理由・どちらともいえない理由

Q29 でお答えになった理由は何ですか。

＜「まったく利用したくない」「利用したくない」「あまり利用したくない」「どちらともいえない」と回答した方＞
【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>配達、再配達ともに届くまでに時間がかかる</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が高い</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>職員の対応が悪い（配達員・窓口担当の区別不明）</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが早く届く</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうがサービスが良い</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>再配達等の対応に融通がきかない（時間帯等）</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>誤配がある</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>指定時間帯に届かない</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きが面倒</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>窓口担当の対応が悪い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の配達サービスで間に合う</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>料金が高い</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いかほど少なくない</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>その時々で配達サービスを使い分ける</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうがサービスが良い</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の利用頻度が高い</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが安価</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>配達、再配達ともに届くまでに時間がかかる</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>再配達等の対応に融通がきかない（時間帯等）</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間が短い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のほうが集荷場所に近い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の配達サービスで間に合う</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が悪い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>職員の対応が悪い（配達員・窓口担当の区別不明）</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>誤配がある</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>指定時間帯に届かない</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物を持ち込むのが面倒</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>全般的に他社のほうが良い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系が分からない</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局が自宅から遠い</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>
主に利用する競合企業（配達サービス）

あなたは、郵便局等の配達サービス（ゆうパック）以外に、おもにどの会社を利用することが多いですか。（回答は1つ）

サンプル数：1,594

- 宅急便（ヤマト運輸）：82.5%
- 飛脚宅配便（佐川急便）：6.5%
- ペリカン便（日本通運）：4.3%
- その他：5.5%
- 郵便局等の配達サービス（ゆうパック）しか利用していない：1.2%
《Q33》満足度：競合企業（配達サービス）

あなたは、「Q32 の回答」に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。
（回答は 1 つずつ）

＜郵便局等の配達サービス以外のサービスを利用する方＞

（サンプル数 1,506）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>荷物が早く届く</td>
<td>27.7</td>
<td>39.0</td>
<td>23.6</td>
<td>8.3</td>
<td>1.3</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物が誤配達や紛失がなく確実に届く</td>
<td>26.8</td>
<td>41.2</td>
<td>22.0</td>
<td>8.0</td>
<td>1.5</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物の取扱いが丁寧であり、中身が破損していない</td>
<td>24.6</td>
<td>37.5</td>
<td>24.0</td>
<td>11.4</td>
<td>1.4</td>
<td>0.4</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>荷物が指定日、指定時間帯に確実に届く</td>
<td>29.0</td>
<td>37.5</td>
<td>21.2</td>
<td>9.9</td>
<td>1.7</td>
<td>0.5</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>配達状況を携帯電話やパソコンで確認できる</td>
<td>26.6</td>
<td>37.3</td>
<td>21.0</td>
<td>12.6</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>不在時、当日中に再配達してくれる</td>
<td>26.2</td>
<td>40.1</td>
<td>20.3</td>
<td>11.6</td>
<td>1.2</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>夜間でも配達してくれる</td>
<td>26.3</td>
<td>40.0</td>
<td>19.1</td>
<td>13.0</td>
<td>1.1</td>
<td>0.4</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>転居先や勤務先など、指定の場所へ荷物を転送してくれる</td>
<td>14.5</td>
<td>26.8</td>
<td>17.1</td>
<td>39.6</td>
<td>1.1</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>不在留置きサービスがある（荷物を一定間保管するサービス）</td>
<td>17.4</td>
<td>31.5</td>
<td>21.1</td>
<td>29.3</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>近くの受取所（郵便局等、営業所、コンビニ等）から出せる</td>
<td>21.7</td>
<td>32.2</td>
<td>19.8</td>
<td>23.6</td>
<td>1.9</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>ラベル書きが面倒ではない</td>
<td>13.1</td>
<td>23.6</td>
<td>22.1</td>
<td>34.1</td>
<td>3.7</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が安い</td>
<td>22.2</td>
<td>16.1</td>
<td>22.9</td>
<td>35.9</td>
<td>12.1</td>
<td>2.5</td>
<td>1.3</td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系がわかりやすい</td>
<td>9.4</td>
<td>19.3</td>
<td>24.0</td>
<td>38.0</td>
<td>7.0</td>
<td>1.1</td>
<td>0.7</td>
</tr>
<tr>
<td>いろいろな配達サービスを利用できる（速達、代金引換、着払、冷凍、冷温など）</td>
<td>12.7</td>
<td>26.9</td>
<td>28.0</td>
<td>29.7</td>
<td>2.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>割引サービスが充実している</td>
<td>66.6</td>
<td>11.5</td>
<td>16.3</td>
<td>53.4</td>
<td>8.7</td>
<td>2.3</td>
<td>0.9</td>
</tr>
</tbody>
</table>
（前ページ つづき）

木地板（誤配達等）の際の対応が良い

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>トラブル（誤配達等）の際の対応が良い</td>
<td>11.1</td>
<td>20.5</td>
<td>19.8</td>
<td>46.8</td>
<td>0.5</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>営業担当や窓口の対応が良い</td>
<td>11.6</td>
<td>24.6</td>
<td>25.3</td>
<td>35.5</td>
<td>0.7</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>20.0</td>
<td>32.2</td>
<td>27.5</td>
<td>19.0</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>配達員の対応が良い</td>
<td>17.6</td>
<td>31.7</td>
<td>25.6</td>
<td>22.7</td>
<td>0.5</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>集荷サービスが充実している（差出人まで荷物を取りに来てくれる）</td>
<td>20.2</td>
<td>29.3</td>
<td>23.0</td>
<td>26.1</td>
<td>0.7</td>
<td>0.3</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>集荷の電話が繋がりやすい</td>
<td>14.6</td>
<td>26.4</td>
<td>24.8</td>
<td>31.1</td>
<td>0.8</td>
<td>0.3</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>不在連絡票がわかりやすい</td>
<td>16.5</td>
<td>31.6</td>
<td>29.2</td>
<td>20.9</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>再配達を頼む時の電話がつながりやすい</td>
<td>16.8</td>
<td>30.0</td>
<td>26.6</td>
<td>23.3</td>
<td>0.7</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>電話応答の接遇態度が良い</td>
<td>14.6</td>
<td>29.0</td>
<td>25.6</td>
<td>28.8</td>
<td>0.4</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>損害賠償制度が充実している</td>
<td>11.1</td>
<td>22.5</td>
<td>19.6</td>
<td>45.9</td>
<td>0.7</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q34》ゆうパックのみを利用する理由

Q32でお答えになった理由は何ですか。

＜郵便局等の配達サービスのみを利用する方＞
【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>近くの郵便局やコンビニから出せる</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>料金が安い</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>安心感がある</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>コンビニで利用できる</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>割引がある</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>ゆうパックを出すことに慣れている</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>ネットオークションでYahoo!ゆうパックを利用</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>その場で梱包作業ができる等、窓口が便利</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他社にメリットがない</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>料金の支払いに切手が使える</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>集荷してくれる</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>料金体系が分かりやすい</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### 銀行サービスについて

#### 《Q35》銀行サービスの重視度（他社を含む）

あなたは、銀行サービスを利用する際、つぎの項目について、それぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に重要</th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>彼れも重要しない</th>
<th>重要ではなく</th>
<th>彼れも重要ではない</th>
<th>彼れも重要ではない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>商品・サービスの種類が豊富</td>
<td>6.5</td>
<td>15.1</td>
<td>34.8</td>
<td>31.1</td>
<td>9.9</td>
<td>1.4</td>
<td>1.4</td>
<td>3.9</td>
<td>0.8</td>
</tr>
<tr>
<td>商品がわかりやすい</td>
<td>15.5</td>
<td>25.7</td>
<td>35.4</td>
<td>28.6</td>
<td>12.2</td>
<td>3.1</td>
<td>3.6</td>
<td>1.8</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>資産運用系の商品（投資信託等）が魅力的</td>
<td>6.9</td>
<td>12.7</td>
<td>22.0</td>
<td>39.4</td>
<td>12.2</td>
<td>3.1</td>
<td>3.6</td>
<td>1.8</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>口座開設、新規預入、払戻し等の手続きが簡単</td>
<td>25.2</td>
<td>31.2</td>
<td>28.7</td>
<td>12.4</td>
<td>1.8</td>
<td>0.5</td>
<td>1.4</td>
<td>0.5</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>カードや通帳の色・絵柄がよい、豊富である</td>
<td>6.2</td>
<td>8.8</td>
<td>22.2</td>
<td>35.5</td>
<td>17.8</td>
<td>4.1</td>
<td>5.4</td>
<td>0.5</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗の営業時間が長い</td>
<td>28.6</td>
<td>30.4</td>
<td>25.6</td>
<td>12.8</td>
<td>1.7</td>
<td>0.4</td>
<td>0.5</td>
<td>1.7</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>窓口の待ち時間が短い</td>
<td>39.6</td>
<td>32.4</td>
<td>20.4</td>
<td>6.6</td>
<td>0.3</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.6</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗が身近にある</td>
<td>39.6</td>
<td>34.9</td>
<td>19.6</td>
<td>5.4</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>48.3</td>
<td>29.4</td>
<td>16.0</td>
<td>9.1</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの使い方が分かりやすい</td>
<td>36.7</td>
<td>31.7</td>
<td>21.0</td>
<td>9.1</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>手数料が安い</td>
<td>66.2</td>
<td>18.0</td>
<td>10.2</td>
<td>4.0</td>
<td>0.6</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が親切</td>
<td>26.0</td>
<td>31.5</td>
<td>28.2</td>
<td>12.5</td>
<td>1.4</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が遅い</td>
<td>31.6</td>
<td>34.5</td>
<td>24.9</td>
<td>7.7</td>
<td>0.9</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

（サンプル数1,620）
（前ページ つづき）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや重要ではない</th>
<th>重要ではない</th>
<th>まったく重要ではない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>社員に専門知識がある</td>
<td>31.4</td>
<td>33.4</td>
<td>22.4</td>
<td>11.2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>自分に合ったプランを提案してくれる</td>
<td>14.6</td>
<td>21.1</td>
<td>28.3</td>
<td>29.7</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>相談しやすい</td>
<td>19.8</td>
<td>26.5</td>
<td>30.6</td>
<td>19.8</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>住所変更などの手続きが簡単</td>
<td>27.5</td>
<td>31.9</td>
<td>25.5</td>
<td>12.9</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>（窓口まで）適切に誘導・案内をしてくれる</td>
<td>15.2</td>
<td>22.0</td>
<td>29.4</td>
<td>26.0</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>様々なパンフレットが充実している</td>
<td>5.4</td>
<td>12.6</td>
<td>28.7</td>
<td>39.9</td>
<td>9.8</td>
<td>1.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>インターネットバンキングのサービスが充実している</td>
<td>26.4</td>
<td>23.4</td>
<td>23.4</td>
<td>22.2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ホームページがわかりやすい</td>
<td>19.2</td>
<td>23.4</td>
<td>25.4</td>
<td>25.9</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>粗品がもらえる</td>
<td>8.8</td>
<td>10.7</td>
<td>19.9</td>
<td>38.0</td>
<td>12.0</td>
<td>4.1</td>
<td>6.6</td>
</tr>
<tr>
<td>テレビCM、イメージが良い</td>
<td>4.8</td>
<td>7.7</td>
<td>16.8</td>
<td>44.4</td>
<td>13.5</td>
<td>4.8</td>
<td>8.1</td>
</tr>
<tr>
<td>個人情報管理などのセキュリティがしっかりしている</td>
<td>55.6</td>
<td>20.2</td>
<td>13.6</td>
<td>9.5</td>
<td>0.7</td>
<td>0.3</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
あなたは、郵便局等の銀行サービスに関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>商品・サービスの種類が豊富</td>
<td>3.9%</td>
<td>22.7%</td>
<td>62.3%</td>
<td>3.6%</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>商品がわかりやすい</td>
<td>3.3%</td>
<td>23.8%</td>
<td>73.3%</td>
<td>0.9%</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>資産運用系の商品（投資信託等）が魅力的</td>
<td>3.3%</td>
<td>66.9%</td>
<td>19.2%</td>
<td>9.7%</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>口座開設、新規預入、払戻し等の手続きが簡単</td>
<td>2.5%</td>
<td>26.5%</td>
<td>44.1%</td>
<td>10.1%</td>
<td></td>
<td></td>
<td>3.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>カードや通帳の色・絵柄がよい、豊富である</td>
<td>2.5%</td>
<td>36.5%</td>
<td>20.6%</td>
<td>8.1%</td>
<td></td>
<td>6.3%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>店舗の営業時間が長い</td>
<td>2.5%</td>
<td>19.2%</td>
<td>40.1%</td>
<td>19.6%</td>
<td></td>
<td>6.0%</td>
<td>4.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>窓口の待ち時間が短い</td>
<td>1.9%</td>
<td>18.5%</td>
<td>36.5%</td>
<td>20.6%</td>
<td></td>
<td>8.1%</td>
<td>6.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>店舎が身近にある</td>
<td>11.2%</td>
<td>22.6%</td>
<td>31.2%</td>
<td>25.0%</td>
<td></td>
<td>6.8%</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>24.3%</td>
<td>26.2%</td>
<td>26.5%</td>
<td>18.2%</td>
<td></td>
<td>2.7%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの使い方が分かりやすい</td>
<td>10.1%</td>
<td>25.2%</td>
<td>29.8%</td>
<td>29.2%</td>
<td></td>
<td>4.0%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>手数料が安い</td>
<td>12.6%</td>
<td>16.9%</td>
<td>21.2%</td>
<td>30.1%</td>
<td></td>
<td>10.1%</td>
<td>4.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が親切</td>
<td>4.1%</td>
<td>15.8%</td>
<td>27.5%</td>
<td>44.5%</td>
<td></td>
<td>4.5%</td>
<td>1.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が速い</td>
<td>2.5%</td>
<td>13.2%</td>
<td>25.2%</td>
<td>45.8%</td>
<td></td>
<td>7.3%</td>
<td>3.0%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

（サンプル数1,620）
（前ページ つづき）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>社員に専門知識がある</td>
<td>25</td>
<td>10.2</td>
<td>21.2</td>
<td>54.8</td>
<td>7.0</td>
<td>2.5</td>
<td>2.0</td>
</tr>
<tr>
<td>自分に合ったプランを提案してくれる</td>
<td>12.7</td>
<td>7.2</td>
<td>14.1</td>
<td>70.6</td>
<td>4.9</td>
<td>1.0</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>相談しやすい</td>
<td>25</td>
<td>9.8</td>
<td>20.8</td>
<td>58.1</td>
<td>6.4</td>
<td>1.4</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>住所変更などの手続きが簡単</td>
<td>25</td>
<td>11.0</td>
<td>22.2</td>
<td>51.6</td>
<td>7.6</td>
<td>2.6</td>
<td>2.5</td>
</tr>
<tr>
<td>(窓口まで)適切に誘導・案内をしてくれる</td>
<td>23.1</td>
<td>9.7</td>
<td>19.0</td>
<td>61.6</td>
<td>5.1</td>
<td>1.2</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>様々なパンフレットが充実している</td>
<td>1.1</td>
<td>5.6</td>
<td>14.3</td>
<td>73.8</td>
<td>3.7</td>
<td>1.0</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>インターネットバンキングのサービスが充実している</td>
<td>3.6</td>
<td>11.6</td>
<td>18.8</td>
<td>53.6</td>
<td>7.6</td>
<td>1.7</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>ホームページがわかりやすい</td>
<td>25</td>
<td>8.1</td>
<td>19.6</td>
<td>59.8</td>
<td>6.7</td>
<td>1.5</td>
<td>1.5</td>
</tr>
<tr>
<td>粗品がもらえる</td>
<td>14.0</td>
<td>10.0</td>
<td>70.9</td>
<td>8.6</td>
<td>3.6</td>
<td>2.7</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>テレビCM、イメージが良い</td>
<td>1.2</td>
<td>10.9</td>
<td>77.2</td>
<td>4.1</td>
<td>1.2</td>
<td>1.0</td>
<td>1.0</td>
</tr>
<tr>
<td>個人情報管理などのセキュリティがしっかりしている</td>
<td>53.2</td>
<td>12.4</td>
<td>22.2</td>
<td>55.4</td>
<td>1.0</td>
<td>2.8</td>
<td>0.9</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q37》全体満足度（銀行サービス）
あなたは、郵便局等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。（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>20.6</td>
<td>42.3</td>
<td>25.6</td>
<td>7.2</td>
<td>23</td>
<td>0.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 1,620

《Q38》銀行サービスの今後の利用意向
あなたは、今後も、郵便局等の銀行サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>ぜいたく利用したい</th>
<th>利用したい</th>
<th>まあ利用したい</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>利用したくない</th>
<th>あまり利用したくない</th>
<th>まったく利用したくない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>15.2</td>
<td>39.0</td>
<td>34.5</td>
<td>8.8</td>
<td>8.8</td>
<td>1.9</td>
<td>0.2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 1,620
《Q39》銀行サービスを利用したい理由

Q38でお答えになった理由は何ですか。（回答はいくつでも）

＜「ぜひ利用したい」「利用したい」「まあ利用したい」と回答した方＞ 【複数回答】

サンプル数 n=1,436

(%)
### 《Q40》銀行サービスを利用したくない理由・どちらともいえない理由

Q38でお答えになった理由は何ですか。

＜「まったく利用したくない」「利用したくない」「あまり利用したくない」「どちらともいえない」と回答した方＞

【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>他社と比べメリットがない</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が長い</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が悪い</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMが不便（営業時間が短い、提携先が少ない等）</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きにおける確認事項が多すぎる</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が遅い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>商品・サービスに魅力がない</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>他行との取引が不便</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が民営化前と変わらない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きが複雑</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>他社と比べメリットがない</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>口座がある、振込先がある等の理由で仕方なく利用</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>他行との取引が不便</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間が長い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が民営化前と変わらない</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>全般的に他社のほうが良い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>ネットバンキングが不便</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>金利に魅力を感じない</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>商品・サービスに魅力がない</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が悪い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMが不便（営業時間が短い、提携先が少ない等）</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>確認事項が多すぎる</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>局員に専門知識がない</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスで間に合う</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>その時々で使い分ける</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>
あなたは、郵便局等の銀行サービス以外に、おもにどの銀行を利用することが多いですか。（回答は1つ）

サンプル数 1,620

<table>
<thead>
<tr>
<th>銀行</th>
<th>利用割合（％）</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>三菱東京UFJ銀行</td>
<td>16.2</td>
</tr>
<tr>
<td>三菱住友銀行</td>
<td>8.2</td>
</tr>
<tr>
<td>みずほ銀行</td>
<td>7.8</td>
</tr>
<tr>
<td>新生銀行</td>
<td>4.1</td>
</tr>
<tr>
<td>りそな銀行</td>
<td>13.8</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等の銀行</td>
<td>40.7</td>
</tr>
<tr>
<td>サービスしない</td>
<td>4.6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q41》主に利用する競合企業（銀行サービス）
《Q42》満足度：競合企業（銀行サービス）

あなたは、「Q41 の回答」に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。
（回答は 1 つずつ）

＜郵便局等の銀行サービス以外のサービスを利用する方＞

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>商品・サービスの種類が豊富</td>
<td>25</td>
<td>12.4</td>
<td>25.7</td>
<td>55.9</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>商品がわかりやすい</td>
<td>25</td>
<td>9.1</td>
<td>22.5</td>
<td>58.7</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>資産運用系の商品（投資信託等）が魅力的</td>
<td>25</td>
<td>6.7</td>
<td>14.4</td>
<td>71.2</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>口座開設、新規預入、払戻し等の手続きが簡単</td>
<td>45</td>
<td>13.4</td>
<td>24.8</td>
<td>46.1</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>カードや通帳の色・絵柄がよい、豊富である</td>
<td>32</td>
<td>8.0</td>
<td>16.2</td>
<td>65.3</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗の営業時間が長い</td>
<td>8.7</td>
<td>9.7</td>
<td>13.6</td>
<td>44.2</td>
<td>15.2</td>
<td>5.1</td>
<td>3.4</td>
</tr>
<tr>
<td>窓口の待ち時間が短い</td>
<td>6.9</td>
<td>0.2</td>
<td>14.1</td>
<td>42.0</td>
<td>17.2</td>
<td>7.2</td>
<td>2.4</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗が身近にある</td>
<td>11.3</td>
<td>18.6</td>
<td>26.4</td>
<td>27.5</td>
<td>9.1</td>
<td>3.9</td>
<td>3.1</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>11.5</td>
<td>14.1</td>
<td>18.1</td>
<td>35.1</td>
<td>10.6</td>
<td>6.6</td>
<td>3.9</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの使い方が分かりやすい</td>
<td>10.2</td>
<td>18.5</td>
<td>30.7</td>
<td>36.5</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>手数料が安い</td>
<td>11.1</td>
<td>9.5</td>
<td>12.6</td>
<td>36.1</td>
<td>15.5</td>
<td>8.5</td>
<td>6.1</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が親切</td>
<td>41</td>
<td>12.7</td>
<td>24.2</td>
<td>51.7</td>
<td>4.2</td>
<td>2.2</td>
<td>1.2</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が遅い</td>
<td>32</td>
<td>11.6</td>
<td>22.9</td>
<td>53.3</td>
<td>6.1</td>
<td>4.7</td>
<td>1.7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

（サンプル数1,601）
《Q43》郵便局等の銀行サービスのみを利用する理由

Q41でお答えになった理由は何ですか。
＜郵便局等の配達サービスのみを利用する方＞
【自由回答】

サンプル数 19

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>郵便局やATMが近い</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>手数料が安い</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>他の口座を持っていない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>全国で使える</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗が多い</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の口座を持つ必要がない</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>信用できる</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>倒産のリスクが少ない</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>親身にしてくれる</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>窓口の対応がよい</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>他社を使う機会が少ない</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>身近に感じる</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>
保険サービスについて

《Q44》保険サービスの重視度（他社を含む）

あなたは、保険サービスを利用（契約）する際、つぎの項目について、それぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

商品・サービスの種類が豊富（自分に合った商品がある）
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
19.5 30.3 30.6 16.6

商品がわかりやすい
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
26.3 35.7 25.2 14.1

死亡保障が充実
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
14.1 24.4 30.0 25.0

医療保障が充実
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
22.4 33.6 26.1 15.8

貯蓄性が高い
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
22.0 29.9 27.5 16.5

年金保険が充実
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
16.7 28.4 29.0 23.1

加入手続きが簡単
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
23.1 33.3 28.6 13.6

加入条件が厳しくない
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
18.6 26.3 31.6 20.7

利回りが良い
非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
33.6 31.7 21.2 12.2

保険金が確実に支払われる
非非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
60.8 21.3 9.8 7.8

店舗が身近にある
非非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
23.6 33.6 28.9 12.1

全国どこでも利用できる
非非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
34.7 35.7 20.4 7.6

社員の対応が親切
非非常に重要 重要 やや重要 いらない あまりではない 重要ではない まったくない
22.2 35.4 30.3 11.3

(サンプル数1,093)
(前ページ つづき)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に重要</th>
<th>重要</th>
<th>やや重要</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや重要ない</th>
<th>あまりではない</th>
<th>重要ではない</th>
<th>まったく重要ではない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>社員の対応が速い</td>
<td>24.4</td>
<td>37.9</td>
<td>27.4</td>
<td>9.6</td>
<td>0.5</td>
<td>0.1</td>
<td>0.2</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>社員・担当者の知識が豊富で提案力がある</td>
<td>30.6</td>
<td>35.1</td>
<td>23.0</td>
<td>10.2</td>
<td>0.6</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.6</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金・給付金の請求手続き等をわかりやすく説明してくれる</td>
<td>37.0</td>
<td>34.9</td>
<td>18.9</td>
<td>8.7</td>
<td>0.4</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金・給付金の請求手続きが簡単</td>
<td>41.5</td>
<td>32.3</td>
<td>17.6</td>
<td>8.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金・給付金の支払いが迅速</td>
<td>48.8</td>
<td>30.8</td>
<td>14.0</td>
<td>8.1</td>
<td>0.3</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
<td>0.1</td>
</tr>
<tr>
<td>社員・担当者がまめに訪問・連絡（アフターフォロー）をしてくれること</td>
<td>17.5</td>
<td>22.5</td>
<td>27.4</td>
<td>23.6</td>
<td>6.1</td>
<td>1.8</td>
<td>1.4</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>新商品の案内をまめに送ってくれること</td>
<td>9.2</td>
<td>20.7</td>
<td>41.6</td>
<td>17.0</td>
<td>2.0</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>住所変更など手続きが簡単</td>
<td>25.5</td>
<td>32.1</td>
<td>27.9</td>
<td>12.6</td>
<td>1.4</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>ホームページがわかりやすい</td>
<td>18.1</td>
<td>27.5</td>
<td>27.0</td>
<td>24.1</td>
<td>0.5</td>
<td>0.7</td>
<td>0.7</td>
<td>0.7</td>
</tr>
<tr>
<td>粗品がもらえる</td>
<td>9.2</td>
<td>18.9</td>
<td>39.5</td>
<td>15.3</td>
<td>4.0</td>
<td>0.5</td>
<td>0.5</td>
<td>0.5</td>
</tr>
<tr>
<td>テレビCM、イメージが良い</td>
<td>3.6</td>
<td>15.2</td>
<td>46.4</td>
<td>15.6</td>
<td>5.2</td>
<td>0.7</td>
<td>0.7</td>
<td>0.7</td>
</tr>
<tr>
<td>個人情報管理などのセキュリティがしっかりしている</td>
<td>54.2</td>
<td>22.9</td>
<td>12.8</td>
<td>10.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(前ページ つづき)
《Q45》保険サービスの満足度

あなたは、郵便局等の保険サービスに関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>商品・サービスの種類が豊富（自分に合った商品がある）</td>
<td>1.6</td>
<td>11.7</td>
<td>28.2</td>
<td>51.9</td>
<td>1.5</td>
<td>0.3</td>
<td>1.7</td>
</tr>
<tr>
<td>商品がわかりやすい</td>
<td>2.2</td>
<td>12.0</td>
<td>28.3</td>
<td>49.7</td>
<td>5.5</td>
<td>0.9</td>
<td>1.7</td>
</tr>
<tr>
<td>死亡保障が充実</td>
<td>1.6</td>
<td>9.4</td>
<td>21.3</td>
<td>61.7</td>
<td>5.0</td>
<td>0.1</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>医療保障が充実</td>
<td>1.8</td>
<td>10.2</td>
<td>23.1</td>
<td>56.6</td>
<td>5.9</td>
<td>0.4</td>
<td>2.1</td>
</tr>
<tr>
<td>貯蓄性が高い</td>
<td>3.0</td>
<td>10.3</td>
<td>23.6</td>
<td>51.7</td>
<td>7.9</td>
<td>2.2</td>
<td>1.3</td>
</tr>
<tr>
<td>年金保険が充実</td>
<td>2.1</td>
<td>8.6</td>
<td>18.8</td>
<td>65.7</td>
<td>3.1</td>
<td>0.4</td>
<td>0.7</td>
</tr>
<tr>
<td>加入手続きが簡単</td>
<td>3.7</td>
<td>14.0</td>
<td>32.7</td>
<td>44.7</td>
<td>3.3</td>
<td>1.5</td>
<td>0.2</td>
</tr>
<tr>
<td>加入条件が厳しくない</td>
<td>3.3</td>
<td>13.1</td>
<td>28.9</td>
<td>49.6</td>
<td>3.5</td>
<td>0.4</td>
<td>1.3</td>
</tr>
<tr>
<td>利回りが良い</td>
<td>2.4</td>
<td>7.6</td>
<td>18.9</td>
<td>56.7</td>
<td>10.6</td>
<td>3.9</td>
<td>1.3</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金が確実に支払われる</td>
<td>2.9</td>
<td>19.7</td>
<td>21.9</td>
<td>47.5</td>
<td>2.2</td>
<td>0.1</td>
<td>0.8</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗が身近にある</td>
<td>11.6</td>
<td>28.6</td>
<td>33.0</td>
<td>21.8</td>
<td>3.8</td>
<td>0.1</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>18.2</td>
<td>31.5</td>
<td>29.8</td>
<td>19.3</td>
<td>1.0</td>
<td>0.8</td>
<td>0.3</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が親切</td>
<td>4.3</td>
<td>18.8</td>
<td>33.3</td>
<td>39.7</td>
<td>2.3</td>
<td>0.8</td>
<td>0.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(サンプル数1,093)
《Q46》全体満足度（保険サービス）
あなたは、郵便局等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。（回答は1つ）

非常な満足 1.4
満足 19.3
やや満足 37.1
どちらともいえない 35.4
やや不満 4.8
不満 1.6

サンプル数 1,093

《Q47》保険サービスの今後の利用意向
あなたは、今後も、郵便局等の保険サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）

ぜひ利用したい 63
利用したい 262
まあ利用したい 37.0
どちらともいえない 24.1
あまり利用したくない 4.6
まったく利用したくない 1.0

サンプル数 1,093
《Q48》保険サービスを利用したい理由

Q47でお答えになった理由は何ですか。（回答はいくつでも）

＜「ぜひ利用したい」「利用したい」「まあ利用したい」と回答した方＞ 【複数回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>理由</th>
<th>設計率</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>店舗が身近にある</td>
<td>50.5</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>47.4</td>
</tr>
<tr>
<td>経営が安定しており安心できる</td>
<td>26.9</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金が確実に支払われる</td>
<td>26.4</td>
</tr>
<tr>
<td>加入手続きが簡単</td>
<td>23.5</td>
</tr>
<tr>
<td>貯蓄性が高い</td>
<td>20.2</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金・給付金の支払が迅速</td>
<td>17.9</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金・給付金の請求手続きが簡単</td>
<td>17.1</td>
</tr>
<tr>
<td>商品がわかるやすい</td>
<td>17.0</td>
</tr>
<tr>
<td>商品・サービスの種類が豊富 （自分に合った商品がある）</td>
<td>11.7</td>
</tr>
<tr>
<td>加入条件が厳しくない</td>
<td>11.6</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が親切</td>
<td>10.1</td>
</tr>
<tr>
<td>医療保障が充実</td>
<td>8.6</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金・給付金の請求手続き等をわかりやすく説明してくれる</td>
<td>8.2</td>
</tr>
<tr>
<td>住所変更など手続きが簡単</td>
<td>7.8</td>
</tr>
<tr>
<td>利回りが良い</td>
<td>6.3</td>
</tr>
<tr>
<td>年金保険が充実</td>
<td>6.2</td>
</tr>
<tr>
<td>個人情報管理などのセキュリティがしっかりしている</td>
<td>6.2</td>
</tr>
<tr>
<td>死亡保障が充実</td>
<td>4.9</td>
</tr>
<tr>
<td>社員・担当者の知識が豊富で提案力がある</td>
<td>4.2</td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が速い</td>
<td>3.8</td>
</tr>
<tr>
<td>社員・担当者がまめに訪問・連絡（アフターフォロー）をしてくれる</td>
<td>2.6</td>
</tr>
<tr>
<td>ホームページがわかるやすい</td>
<td>2.5</td>
</tr>
<tr>
<td>粗品がもらえる</td>
<td>1.7</td>
</tr>
<tr>
<td>テレビCM、イメージが良い</td>
<td>1.4</td>
</tr>
<tr>
<td>新商品の案内をまめに送ってくれる</td>
<td>0.4</td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>5.1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 n=759
《Q49》保険サービスを利用したくない理由・どちらともいえない理由

Q47でお答えになった理由は何ですか。

＜「まったく利用したくない」「利用したくない」「あまり利用したくない」「どちらともいえない」と回答した方＞

【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>現在加入している他社のサービスで十分</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>商品に魅力がない</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きが面倒</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスの方が良い</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスと差がない（メリットがない）</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>配当金（利回り）が少ない</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の説明がわかりにくい</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>掛け金が高い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が悪い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>保険に興味がない</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>商品内容を詳しく把握していないため、他社と比較できていない</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>年齢が高いため保険加入に興味がない</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>アフターサービスが不十分</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

＜どちらともいえない＞

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>比較して他社の商品がよければそちらに変える可能性がある</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスと差がない（メリットがない）</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>現在加入している他社のサービスで十分</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>商品内容を詳しく把握していないため、他社と比較できていない</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>利用する予定がない</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>商品に魅力がない</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>興味がない</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>配当金（利回り）が少ない</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>年齢が高いため保険加入に興味がない</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>他社のサービスの方が良い</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の説明がわかりにくい</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>掛け金が高い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>現在の契約が満期になった後に検討する</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きが面倒</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>局員の対応が悪い</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q50》主に利用する競合企業（保険サービス）
あなたが、郵便局等の保険サービス以外に、主として利用（契約）している保険会社はどれですか。
（回答は1つ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>企業名</th>
<th>利用率 (%)</th>
<th>サンプル数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>アメリカンファミリー</td>
<td>13.9</td>
<td>1,093</td>
</tr>
<tr>
<td>日本生命</td>
<td>13.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>第一生命</td>
<td>10.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>住友生命</td>
<td>9.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>明治安田生命</td>
<td>6.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>アリコジャパン</td>
<td>5.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ソニー生命</td>
<td>2.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>その他</td>
<td>24.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等の保険サービスしか利用していない</td>
<td>14.3</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q51》満足度：競合企業（保険サービス）

あなたは、「Q50 の回答」に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。（回答は 1 つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th>項目</th>
<th>非常に満足</th>
<th>満足</th>
<th>やや満足</th>
<th>やや不満</th>
<th>不満</th>
<th>非常に不満</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>商品・サービスの種類が豊富（自分に合った商品がある）</td>
<td>4.3</td>
<td>18.5</td>
<td>31.8</td>
<td>40.1</td>
<td>3.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>商品がわかりやすい</td>
<td>3.6</td>
<td>16.9</td>
<td>28.7</td>
<td>42.4</td>
<td>6.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>死亡保障が充実</td>
<td>3.5</td>
<td>14.5</td>
<td>23.7</td>
<td>51.9</td>
<td>4.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>医療保障が充実</td>
<td>5.1</td>
<td>18.5</td>
<td>29.3</td>
<td>40.8</td>
<td>4.3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>貯蓄性が高い</td>
<td>2.1</td>
<td>8.0</td>
<td>14.0</td>
<td>52.1</td>
<td>13.2</td>
<td>6.5</td>
</tr>
<tr>
<td>年金保険が充実</td>
<td>2.2</td>
<td>7.4</td>
<td>15.5</td>
<td>67.7</td>
<td>4.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>加入手続きが簡単</td>
<td>5.6</td>
<td>14.0</td>
<td>28.8</td>
<td>45.9</td>
<td>3.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>加入条件が厳しくない</td>
<td>4.4</td>
<td>13.2</td>
<td>25.3</td>
<td>50.5</td>
<td>4.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>利回りが良い</td>
<td>1.5</td>
<td>5.4</td>
<td>11.7</td>
<td>60.8</td>
<td>11.8</td>
<td>5.3</td>
</tr>
<tr>
<td>保険金が確実に支払われる</td>
<td>5.7</td>
<td>16.3</td>
<td>19.0</td>
<td>54.1</td>
<td>4.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>店舗が身近にある</td>
<td>3.5</td>
<td>6.9</td>
<td>12.1</td>
<td>54.6</td>
<td>15.2</td>
<td>5.9</td>
</tr>
<tr>
<td>全国どこでも利用できる</td>
<td>4.4</td>
<td>9.3</td>
<td>16.4</td>
<td>56.5</td>
<td>9.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>社員の対応が親切</td>
<td>4.6</td>
<td>14.3</td>
<td>24.0</td>
<td>47.8</td>
<td>5.7</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

＜郵便局等の保険サービス以外のサービスを利用する方＞

（サンプル数 937）
（前ページ つづき）
《Q52》郵便局等の保険サービスのみを利用する理由

Q50でお答えになった理由は何ですか。

＜郵便局等の配達サービスのみを利用する方＞
【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>新たに他社に加入する必要がない</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>信頼がある</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>他社に加入する経済的な余裕がない</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>単に他社の商品を検討していない</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>家族からの勧め</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>昔から継続加入している</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>郵便局等が近くにある</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きが簡単</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他の保険会社は破綻が怖い</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>貯蓄型の商品に魅力がある</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の検討が面倒だから</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>掛け金が手頃</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>他に加入できる保険がない（既往症等）</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>
郵便局等への期待について

《Q53》新商品・サービスへの期待

あなたは、今後、郵便局等が新しい商品やサービスを提供していくことに、どの程度期待しますか。
(回答は1つ)

非常にお期待する
期待する
やや期待する
どちらともいえない
あまり期待しない
期待しない
まったく期待しない

サンプル数 4,307

16.1
30.6
31.4
12.9
7.0
0.8

《Q54》新商品・サービスを期待する理由

Q53でお答えになった理由は何ですか。 (回答はいくつでも)

＜「非常に期待する」「期待する」「やや期待する」と回答した方＞【複数回答】

郵便局等はどこにでもあるので、利用しやすいから
郵便局等は馴染みがあるので、新しいサービスでも利用しやすいと思うから
郵便局等の商品やサービスは、何となく安心・信頼できるから
折角、民営化したから
他の企業にはないサービスを提供してくれると思って
郵便局等の商品やサービスには興味があるから
新しい商品やサービスを開発する力があると思うから
その他

サンプル数 n=3,365

0 20 40 60 80 100

75.6
34.1
26.6
25.0
18.7
10.2
8.7
1.4
《Q55》新商品・サービスを期待しない理由・どちらともいえない理由

Q53でお答えになった理由は何ですか。

＜「まったく利用したくない」「利用したくない」「あまり利用したくない」「どちらともいえない」と回答した方＞

【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>期待しない</th>
<th>サンプル数 388</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>主な理由</td>
<td>件数</td>
</tr>
<tr>
<td>新たに期待することはない</td>
<td>63</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービス以前に局員の質に問題（態度、対応、専門知識の量等）</td>
<td>45</td>
</tr>
<tr>
<td>既存サービスの維持・充実を優先すべき</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td>民営化前と変わらない</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>今まで通りのサービスでいい</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の既存サービスと差がないと思う</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスに興味がない</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスを利用する予定はない</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスを始める必要がない</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービス以前に民営化後の会社の体制に問題</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>新しい提案がない</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>利用者の立場に立ってない（商品種類増による利用者側の混乱等）</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスを利用する経済的余裕はない</td>
<td>7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

＜どちらともいえない＞ サンプル数 554

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>新たに期待することはない</td>
<td>75</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスに興味がない</td>
<td>53</td>
</tr>
<tr>
<td>今まで通りのサービスでいい</td>
<td>48</td>
</tr>
<tr>
<td>既存サービスの維持・充実を優先すべき</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスの内容による</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>他社の既存サービスと差がないと思う</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスを利用する予定はない</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>利用頻度が低いからよくわからない</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスを始める必要がない</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>民営化前と変わらない</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービス以前に局員の質に問題（態度、対応、専門知識の量等）</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>新しい提案がない</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>新サービスを利用する経済的余裕はない</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>料金や手数料が値上がりしそう</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q56》期待度（郵便系）
あなたは、今後、郵便局等におけるつきの商品やサービスの提供等に、それぞれどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

（サンプル数4,307）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に期待する</th>
<th>期待する</th>
<th>やや期待する</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまり期待しない</th>
<th>期待しない</th>
<th>まったく期待しない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ゆうパック</td>
<td>22.1</td>
<td>30.8</td>
<td>28.4</td>
<td>13.5</td>
<td>0.6</td>
<td>3.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ゆうメール（旧冊子小包）</td>
<td>14.6</td>
<td>24.1</td>
<td>25.4</td>
<td>27.8</td>
<td>5.3</td>
<td>1.6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>EXPACK（エクスパック）500</td>
<td>18.5</td>
<td>24.2</td>
<td>24.8</td>
<td>25.5</td>
<td>4.0</td>
<td>1.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ポスパケット</td>
<td>6.1</td>
<td>10.1</td>
<td>13.0</td>
<td>60.3</td>
<td>5.6</td>
<td>2.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>年賀郵便</td>
<td>12.4</td>
<td>20.8</td>
<td>25.9</td>
<td>29.3</td>
<td>6.9</td>
<td>3.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>国際郵便</td>
<td>9.0</td>
<td>14.7</td>
<td>17.8</td>
<td>45.2</td>
<td>2.3</td>
<td>1.9</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q57》期待度（銀行系）
あなたは、今後、郵便局等におけるつきの商品やサービスの提供等に、それぞれどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

（サンプル数4,307）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に期待する</th>
<th>期待する</th>
<th>やや期待する</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまり期待しない</th>
<th>期待しない</th>
<th>まったく期待しない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>投資信託</td>
<td>26.6</td>
<td>64.0</td>
<td>12.5</td>
<td>47.0</td>
<td>16.8</td>
<td>4.9</td>
<td>9.7</td>
</tr>
<tr>
<td>住宅ローン</td>
<td>51.1</td>
<td>8.5</td>
<td>14.7</td>
<td>44.3</td>
<td>17.3</td>
<td>5.1</td>
<td>8.5</td>
</tr>
<tr>
<td>通常貯金の限度額の廃止</td>
<td>11.7</td>
<td>15.6</td>
<td>20.8</td>
<td>36.0</td>
<td>8.0</td>
<td>2.7</td>
<td>5.0</td>
</tr>
<tr>
<td>定額・定期貯金の限度額の廃止</td>
<td>11.8</td>
<td>16.2</td>
<td>20.9</td>
<td>35.8</td>
<td>7.6</td>
<td>2.5</td>
<td>5.0</td>
</tr>
<tr>
<td>中小企業への融資</td>
<td>51.1</td>
<td>9.1</td>
<td>12.3</td>
<td>52.0</td>
<td>10.1</td>
<td>3.7</td>
<td>7.7</td>
</tr>
<tr>
<td>個人向け融資</td>
<td>65</td>
<td>10.9</td>
<td>17.2</td>
<td>45.8</td>
<td>9.4</td>
<td>3.5</td>
<td>6.7</td>
</tr>
<tr>
<td>外貨預金・外貨建MMF</td>
<td>4.4</td>
<td>8.4</td>
<td>14.6</td>
<td>50.4</td>
<td>10.6</td>
<td>3.8</td>
<td>8.0</td>
</tr>
<tr>
<td>他の金融機関への振込み</td>
<td>26.9</td>
<td>22.8</td>
<td>20.9</td>
<td>21.2</td>
<td>1.5</td>
<td>3.7</td>
<td>3.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
《Q58》期待度（保険系）
あなたは、今後、郵便局等におけるつぎの商品やサービスの提供等に、それぞれどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

(サンプル数4,307)

<table>
<thead>
<tr>
<th>医療保険（がん保険・女性向け保険を含む）</th>
<th>非常に期待する</th>
<th>期待する</th>
<th>やや期待する</th>
<th>期待しない</th>
<th>あまり期待しない</th>
<th>期待し</th>
<th>まったく期待しない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>医療保険（がん保険・女性向け保険を含む）</td>
<td>7.1</td>
<td>13.7</td>
<td>23.6</td>
<td>37.7</td>
<td>9.1</td>
<td>2.5</td>
<td>5.6</td>
</tr>
<tr>
<td>変額年金保険</td>
<td>5.7</td>
<td>11.4</td>
<td>19.9</td>
<td>43.5</td>
<td>9.4</td>
<td>3.3</td>
<td>5.5</td>
</tr>
<tr>
<td>死亡保障の限度額の引き上げ又は廃止</td>
<td>6.7</td>
<td>12.0</td>
<td>18.3</td>
<td>45.2</td>
<td>8.8</td>
<td>3.1</td>
<td>5.5</td>
</tr>
<tr>
<td>医療保障の限度額の引き上げ又は廃止</td>
<td>7.2</td>
<td>12.5</td>
<td>18.5</td>
<td>44.3</td>
<td>8.5</td>
<td>3.1</td>
<td>5.5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

《Q59》期待度（生活系：商品・サービスの提供）
あなたは、今後、郵便局等がつぎの商品やサービス（生活に関するもの）の提供に力を入れていくことに、それぞれどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

(サンプル数4,307)

<table>
<thead>
<tr>
<th>ふるさと小包など食品中心のカタログ販売（通信販売）</th>
<th>非常に期待する</th>
<th>期待する</th>
<th>やや期待する</th>
<th>期待しない</th>
<th>あまり期待しない</th>
<th>期待し</th>
<th>まったく期待しない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ふるさと小包など食品中心のカタログ販売（通信販売）</td>
<td>5.4</td>
<td>13.4</td>
<td>27.5</td>
<td>31.1</td>
<td>13.7</td>
<td>3.6</td>
<td>3.6</td>
</tr>
<tr>
<td>日用雑貨類のカタログ販売（通信販売）</td>
<td>38.8</td>
<td>9.2</td>
<td>19.8</td>
<td>38.8</td>
<td>17.0</td>
<td>4.2</td>
<td>7.2</td>
</tr>
<tr>
<td>食品や日用雑貨類の販売（郵便局等の店頭販売）</td>
<td>38.8</td>
<td>8.4</td>
<td>17.6</td>
<td>38.6</td>
<td>18.0</td>
<td>5.1</td>
<td>8.8</td>
</tr>
<tr>
<td>映画・コンサート・演劇等のチケット販売</td>
<td>5.6</td>
<td>13.1</td>
<td>24.0</td>
<td>32.7</td>
<td>13.9</td>
<td>3.9</td>
<td>6.5</td>
</tr>
<tr>
<td>旅行関係のチケット類販売</td>
<td>5.4</td>
<td>12.6</td>
<td>23.0</td>
<td>33.9</td>
<td>14.1</td>
<td>4.0</td>
<td>7.0</td>
</tr>
<tr>
<td>住民票発行等、行政サービスの提供</td>
<td>19.5</td>
<td>24.4</td>
<td>26.5</td>
<td>19.0</td>
<td>5.4</td>
<td>1.7</td>
<td>3.4</td>
</tr>
</tbody>
</table>
表：《Q60》期待度（生活系：サービス事業者の紹介）
郵便局等の新サービスとして、次のサービス事業者をお客さまに紹介することについて、それぞれあなたはどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>非常に期待する</th>
<th>期待する</th>
<th>やや期待する</th>
<th>どちらともいえない</th>
<th>あまり期待しない</th>
<th>期待しない</th>
<th>まったく期待しない</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>引越</td>
<td>26</td>
<td>13.8</td>
<td>39.3</td>
<td>19.5</td>
<td>6.7</td>
<td>12.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ホームセキュリティー</td>
<td>6.2</td>
<td>12.9</td>
<td>40.6</td>
<td>19.4</td>
<td>7.3</td>
<td>12.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ハウスクリーニング</td>
<td>4.2</td>
<td>10.8</td>
<td>42.4</td>
<td>20.4</td>
<td>7.6</td>
<td>13.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>住宅リフォーム</td>
<td>9.7</td>
<td>20.2</td>
<td>8.0</td>
<td>18.8</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>医療介護サービス</td>
<td>4.2</td>
<td>8.7</td>
<td>18.0</td>
<td>35.9</td>
<td>16.1</td>
<td>6.1</td>
<td>11.6</td>
</tr>
<tr>
<td>家事代行（メイドサービス）</td>
<td>2.5</td>
<td>12.5</td>
<td>41.2</td>
<td>18.6</td>
<td>7.1</td>
<td>12.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>インターネットプロバイダーの申し込み</td>
<td>3.6</td>
<td>13.6</td>
<td>40.3</td>
<td>17.3</td>
<td>6.6</td>
<td>12.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>携帯電話の申し込み</td>
<td>3.5</td>
<td>6.8</td>
<td>13.7</td>
<td>39.4</td>
<td>17.0</td>
<td>6.7</td>
<td>12.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

（サンプル数4,307）
### 《Q61》期待内容

郵便局等が提供する新しい商品やサービスについて、他に期待することがあればご記入ください。

#### 【自由回答】

<table>
<thead>
<tr>
<th>主な理由</th>
<th>件数</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>新しい商品・サービスに取り組んでもらいたい</td>
<td>250</td>
</tr>
<tr>
<td>今の商品・サービスの維持・充実を図ってもらいたい</td>
<td>180</td>
</tr>
<tr>
<td>営業時間を延長してほしい</td>
<td>173</td>
</tr>
<tr>
<td>職員の質を向上してほしい（態度、対応、専門知識の量等）</td>
<td>151</td>
</tr>
<tr>
<td>料金を安くしてほしい（送料等）</td>
<td>144</td>
</tr>
<tr>
<td>手数料を下げてほしい</td>
<td>115</td>
</tr>
<tr>
<td>ATMの台数を増やしてほしい（店舗内ATM、出張所ATM）</td>
<td>112</td>
</tr>
<tr>
<td>提携先を拡大してほしい</td>
<td>103</td>
</tr>
<tr>
<td>物販を充実させてほしい（宝くじ販売、地元の食材等）</td>
<td>81</td>
</tr>
<tr>
<td>地域に密着した取り組みを進めてほしい</td>
<td>76</td>
</tr>
<tr>
<td>商品開発よりも運営方法を見直してほしい（事業体制、人材教育等）</td>
<td>71</td>
</tr>
<tr>
<td>IT面を充実させてほしい（インターネットバンキング、インターネット通販）</td>
<td>58</td>
</tr>
<tr>
<td>今まで通りでよい</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td>行政サービスを代行してほしい</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>福祉サービスを提供してほしい（高齢者のケア等）</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td>期待していない</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td>金融商品を充実させてほしい（証券、投資信託等）</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td>金利を上げてほしい（金利の良い商品を期待）</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>集配サービスを充実させてほしい</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>待ち時間を短縮してほしい</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>店舗を増やしてほしい、店舗削減をしないでほしい</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>融資先を拡大してほしい（住宅ローン、個人向け、零細企業向け）</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>手続きを簡素化してほしい</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>駐車場の場所を確保してほしい</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ポストを増やしてほしい</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>切手の種類を増やしてほしい、記念切手を買いやすくしてほしい</td>
<td>8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

サンプル数 4,307