

## 第3回

# 日本郵政グループ顧客満足度調査

2010年12月

日本郵政株式会社

# 目 次

調査概要 .....	3
調査結果の見方 .....	4
基本属性 .....	5
郵便局等の窓口について .....	7
Q 1   利用頻度（窓口） .....	7
Q 2   利用郵便局 .....	7
Q 3   店舗・窓口対応の重視度 .....	8
Q 4   店舗・窓口対応の満足度 .....	9
Q 5   全体満足度（店舗・窓口） .....	10
Q 6   郵便局等の利用意向 .....	10
Q 7   郵便局等を利用したい理由 .....	11
Q 8   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 .....	12
郵便局等の電話対応について .....	13
Q 9   電話対応の重視度 .....	13
Q 10   利用頻度（電話） .....	14
Q 11   利用内容（電話） .....	14
Q 12   電話対応の満足度 .....	15
Q 13   全体満足度（電話対応） .....	16
Q 14   電話対応の不満理由・どちらともいえない理由 .....	17
郵便サービスについて .....	18
Q 15   通常郵便の重視度 .....	18
Q 16   通常郵便の満足度 .....	19
Q 17   全体満足度（通常郵便） .....	20
Q 18   通常郵便の利用意向 .....	20
Q 19   通常郵便を利用したい理由 .....	21
Q 20   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 .....	22
Q 21   通常郵便の利用意向を高める要素 .....	23
Q 22   配達サービスの重視度（他社を含む） .....	24
Q 23   ゆうパックの満足度 .....	26
Q 24   全体満足度（ゆうパック） .....	28
Q 25   ゆうパックの利用意向 .....	28
Q 26   ゆうパックを利用したい理由 .....	29
Q 27   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 .....	30
Q 28   主に利用する競合企業（配達サービス） .....	31
Q 29   満足度：競合企業（配達サービス） .....	32
Q 30   ゆうパックだけを利用する理由 .....	34
Q 31   ゆうパックの利用意向を高める要素 .....	35

銀行サービスについて .....	3 6
Q 3 2 銀行サービスの重視度（他社を含む） .....	3 6
Q 3 3 銀行サービスの満足度 .....	3 8
Q 3 4 全体満足度（銀行サービス） .....	4 0
Q 3 5 銀行サービスの利用意向 .....	4 0
Q 3 6 銀行サービスを利用したい理由 .....	4 1
Q 3 7 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 .....	4 2
Q 3 8 主に利用する競合企業（銀行サービス） .....	4 3
Q 3 9 満足度：競合企業（銀行サービス） .....	4 4
Q 4 0 郵便局等の銀行サービスだけを利用する理由 .....	4 6
Q 4 1 郵便局等の銀行サービスの利用意向を高める要素 .....	4 7
保険サービスについて .....	4 8
Q 4 2 保険サービスの重視度（他社を含む） .....	4 8
Q 4 3 保険サービスの満足度 .....	5 0
Q 4 4 全体満足度（保険サービス） .....	5 2
Q 4 5 保険サービスの利用意向 .....	5 2
Q 4 6 保険サービスを利用したい理由 .....	5 3
Q 4 7 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 .....	5 4
Q 4 8 主に利用する競合企業（保険サービス） .....	5 5
Q 4 9 満足度：競合企業（保険サービス） .....	5 6
Q 5 0 郵便局等の保険サービスだけを利用する理由 .....	5 8
Q 5 1 郵便局等の保険サービスの利用意向を高める要素 .....	5 9
郵便局等への期待等について .....	6 0
Q 5 2 新商品・サービスへの期待 .....	6 0
Q 5 3 新商品・サービスを期待する理由 .....	6 0
Q 5 4 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 .....	6 1
Q 5 5 新商品・サービスの期待内容 .....	6 2
Q 5 6 商品・サービスの認知・理解 .....	6 3
Q 5 7 商品・サービスの魅力 .....	6 5
Q 5 8 商品・サービスの利用意向 .....	6 7

## 調査概要

### 1. 調査目的

日本郵政グループにおけるお客さまの満足度や利用意向等の評価について、定点観測をしていながら、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歳以上の男女個人を対象に実施。 <input type="checkbox"/> ただし、次の除外業種等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	2010年9月9日(木)～13日(月)
依頼数	設計数20,000件、配信数65,522件
有効回答数	20,545件(有効回収率 31.4%)

#### <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(12,167人)を対象に実施。 <input type="checkbox"/> 郵便局等(ATM含む)の利用頻度が月1回以上 <input type="checkbox"/> 全国20歳以上の男女個人 <input type="checkbox"/> 以下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等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 家庭でかんぽ生命保険に加入している人 <input type="checkbox"/> ただし、除外業種等に該当する者を除く。
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	2010年9月22日(水)～27日(月)
依頼数	設計数4,000件、配信数6,137件
有効回答数	4,207件(有効回収率 68.6%)
対象者数	全対象者数(共通設問対象者数) 4,207人 ・ 郵便サービス対象者数 1,549人 ・ 銀行サービス対象者数 1,571人 ・ 保険サービス対象者数 1,087人

### 3. 設問別調査対象者

	共通設問	対象者別設問	共通設問
郵便サービス対象者 (全38問)	窓口・電話 全14問	郵便サービス 全17問	期待等 全7問
銀行サービス対象者 (全31問)		銀行サービス 全10問	
保険サービス対象者 (全31問)		保険サービス 全10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、日本郵便の支店及びゆうちょ銀行・かんぽ生命保険の直営店)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。

### <自由回答について>

- ・ 1人の対象者が複数の内容を入力した場合には、複数回答として扱い集計した。

### <項目の「新規」「変更」の表示について>

- ・ 各サービスにおける満足度項目や、各問の選択肢等に表示されている「新規」「変更」は、第3回調査実施にあたり新規に追加した項目、または文言を変更した項目を示す。

## 基本属性

### 性別

サンプル数 4,207

男性	女性
1,739 人	2,468 人
41.3%	58.7%

### 年代

サンプル数 4,207

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
534 人	788 人	891 人	958 人	1,036 人
12.7%	18.7%	21.2%	22.8%	24.6%

### 職業

サンプル数 4,207

会社員	公務員・ 団体職員	自営業・ 自由業	パート・ アルバイト	専業主婦 (夫)	学生	無職	その他
1,149 人	238 人	498 人	601 人	1,016 人	160 人	454 人	91 人
27.3%	5.7%	11.8%	14.3%	24.2%	3.8%	10.8%	2.2%

### 都市規模

サンプル数 4,207

東京 23 区、 政令指定都市	人口 10 万人以上の市 (政令指定都市を除く)	人口 10 万人未満の市	町、村
1,313 人	1,628 人	935 人	331 人
31.2%	38.7%	22.2%	7.9%

都道府県

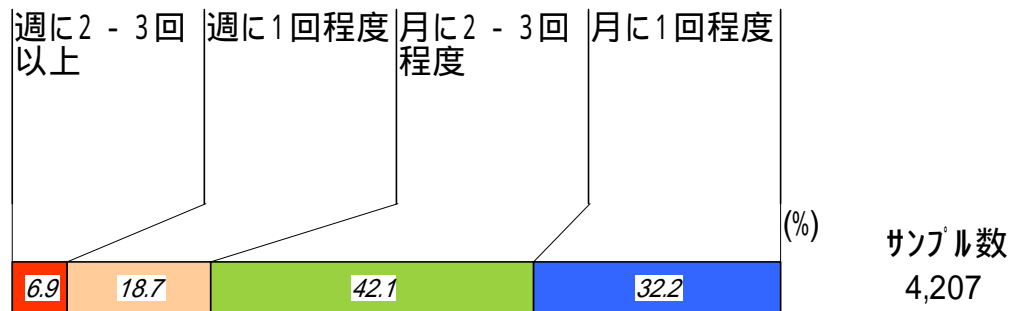
サンプル数 4,207

都道府県			エリア					
北海道	226人	5.4%	北海道	226人	5.4%			
青森県	33人	0.8%	東北	244人	5.8%			
岩手県	29人	0.7%						
宮城県	98人	2.3%						
秋田県	28人	0.7%						
山形県	24人	0.6%						
福島県	32人	0.8%						
茨城県	72人	1.7%				関東	586人	13.9%
栃木県	48人	1.1%						
群馬県	46人	1.1%						
埼玉県	212人	5.0%						
千葉県	208人	4.9%						
東京都	582人	13.8%						
神奈川県	345人	8.2%	東京	582人	13.8%			
山梨県	25人	0.6%	南関東	370人	8.8%			
新潟県	59人	1.4%	信越	107人	2.5%			
長野県	48人	1.1%						
富山県	27人	0.6%	北陸	73人	1.7%			
石川県	32人	0.8%						
福井県	14人	0.3%	東海	436人	10.4%			
岐阜県	54人	1.3%						
静岡県	102人	2.4%						
愛知県	225人	5.3%						
三重県	55人	1.3%						
滋賀県	42人	1.0%						
京都府	118人	2.8%				近畿	834人	19.8%
大阪府	378人	9.0%						
兵庫県	204人	4.8%						
奈良県	72人	1.7%						
和歌山県	20人	0.5%						
鳥取県	16人	0.4%	中国	240人	5.7%			
島根県	22人	0.5%						
岡山県	61人	1.4%						
広島県	99人	2.4%						
山口県	42人	1.0%						
徳島県	28人	0.7%						
香川県	29人	0.7%				四国	120人	2.9%
愛媛県	36人	0.9%						
高知県	27人	0.6%						
福岡県	176人	4.2%	九州	373人	8.9%			
佐賀県	18人	0.4%						
長崎県	34人	0.8%						
熊本県	50人	1.2%						
大分県	32人	0.8%						
宮崎県	17人	0.4%						
鹿児島県	46人	1.1%				沖縄	16人	0.4%
沖縄県	16人	0.4%						

## 郵便局等の窓口について

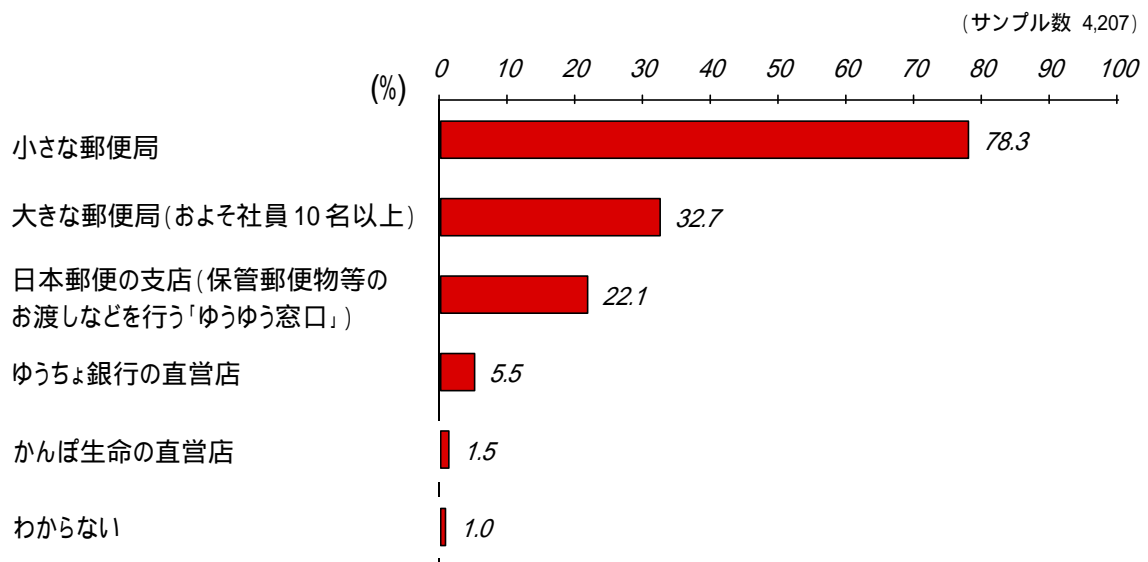
### Q 1 利用頻度（窓口）

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）



### Q 2 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）

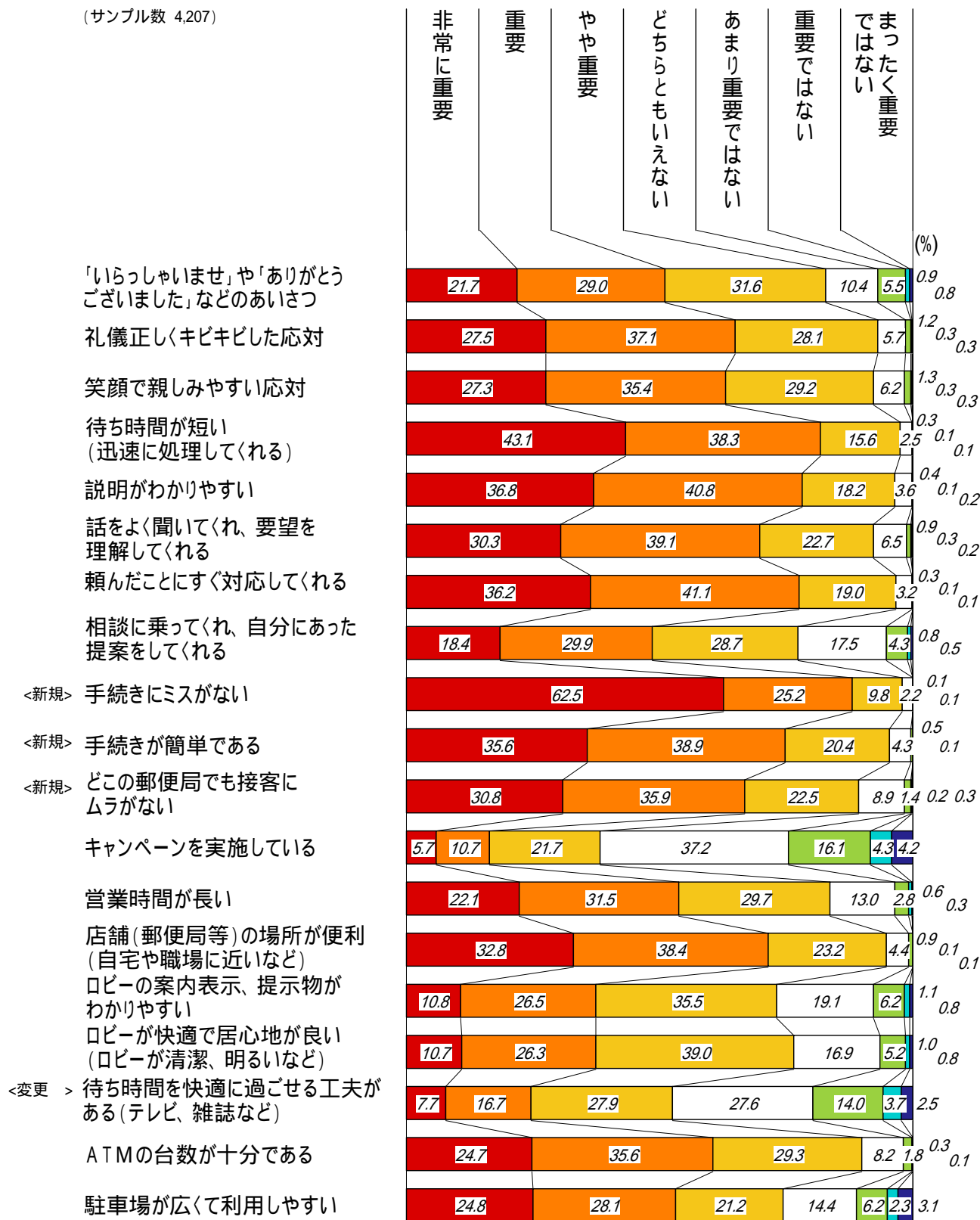




### Q3 店舗・窓口対応の重視度

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、それぞれの程度重要だと思えますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 4,207)

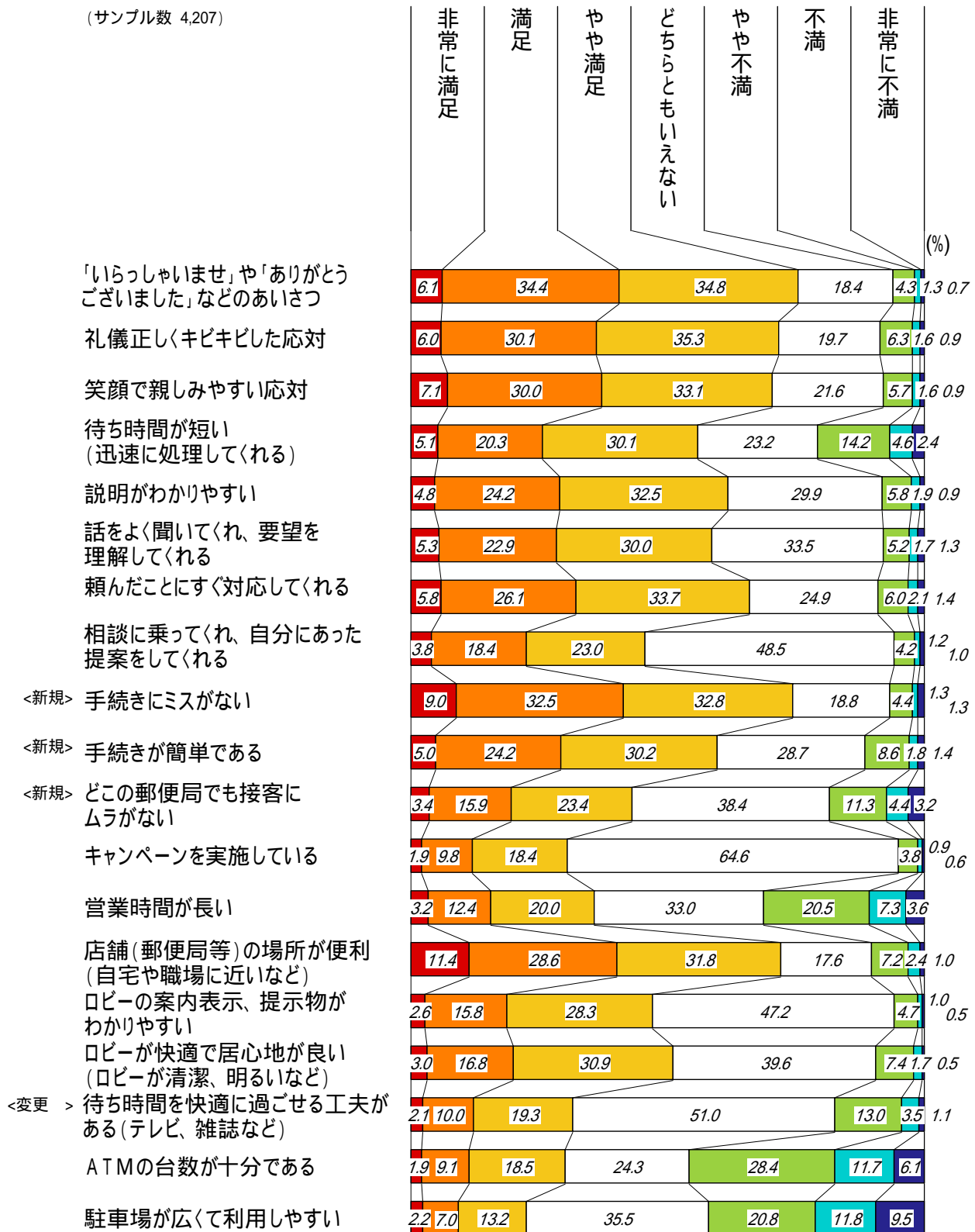


第2回まで、「ロビーにテレビ、雑誌がある」

## Q 4 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、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

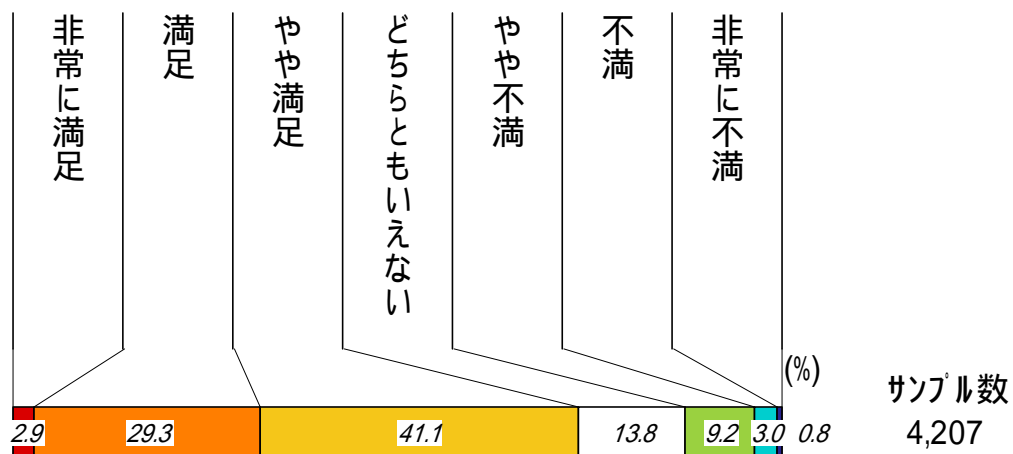
(サンプル数 4,207)



第2回まで、「ロビーにテレビ、雑誌がある」

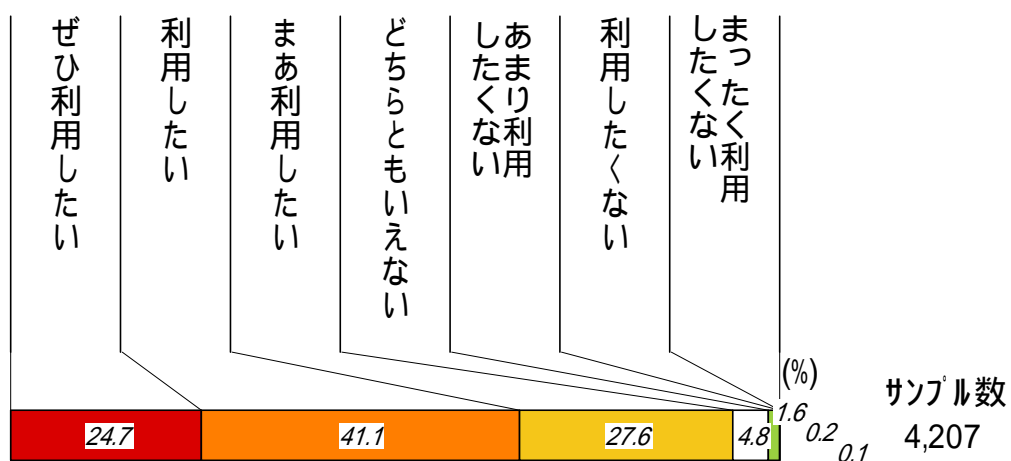
### Q 5 全体満足度（店舗・窓口）

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)



### Q 6 郵便局等の利用意向

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)



## Q 7 郵便局等を利用したい理由

Q6 のように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 3,930)



## Q 8 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 のように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]

<b>&lt;利用したくない&gt;</b>		サンプル数 77
主な理由	件数	
対応が悪い	30	
駐車スペースが不足	13	
待ち時間が長い	12	
手続きや処理にミスがある	9	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	8	
局ごとに対応の差がある	6	
オペレーションが悪い(応対処理に時間がかかる)	6	
ATMの台数が少ない(店舗内台数、出張所台数)	6	
書類の確認や記入等が面倒	3	
仕方なく利用(場所が近い、振込先がある等)	3	
専門知識が無い	3	

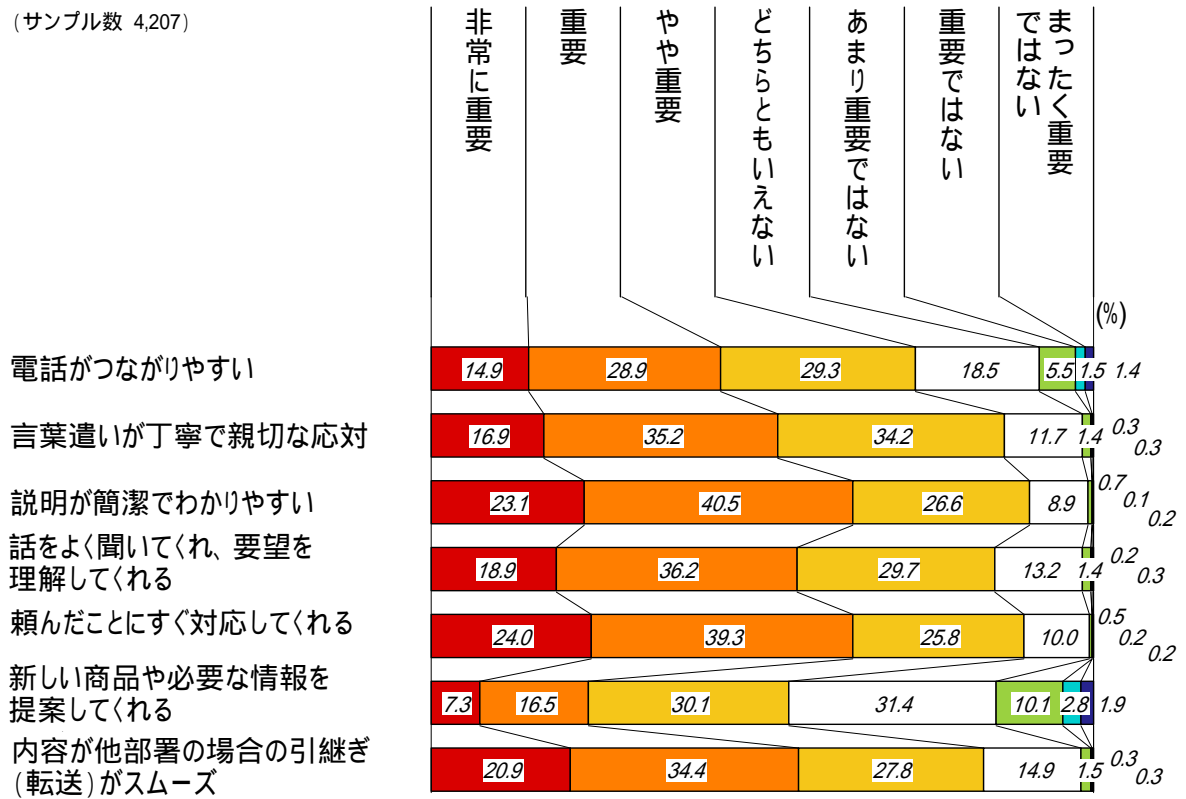
<b>&lt;どちらともいえない&gt;</b>		サンプル数 200
主な理由	件数	
仕方なく利用(場所が近い、振込先がある等)	61	
対応が悪い	29	
駐車スペースが不足	13	
局ごとに対応の差がある	13	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	9	
待ち時間が長い	6	
オペレーションが悪い(応対処理に時間がかかる)	6	
サービスに魅力がない	6	
利用頻度が低いからよくわからない	6	
他社のほうが対応が良い	5	
営業時間が短い	5	
手続きや処理にミスがある	5	
専門知識が無い	5	

郵便局等の電話応対について

Q 9 電話応対の重視度

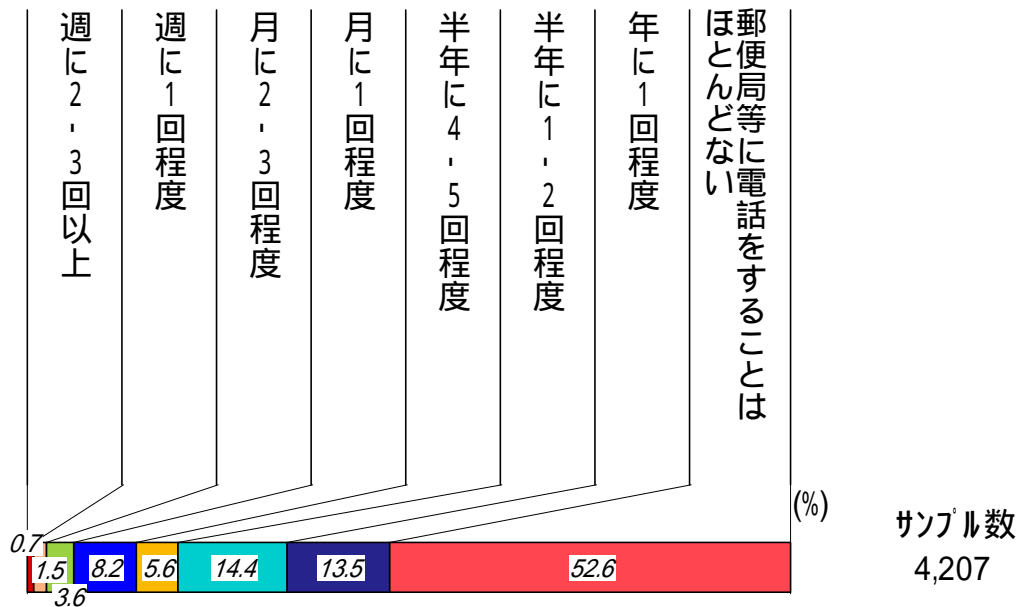
あなたは、郵便局等の電話応対に関するつぎの項目について、それぞれどの程度重要だと思いますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 4,207)



### Q 1 0 利用頻度（電話）

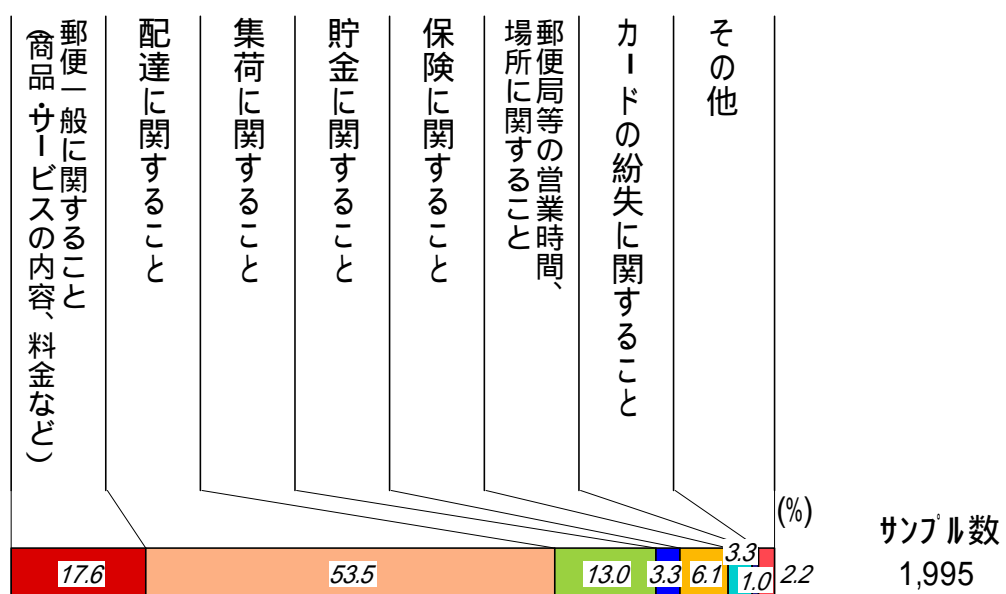
あなたは、ふだん、問い合わせなどでどのくらいの頻度で郵便局等に電話をしますか。（回答は1つ）



### Q 1 1 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 >

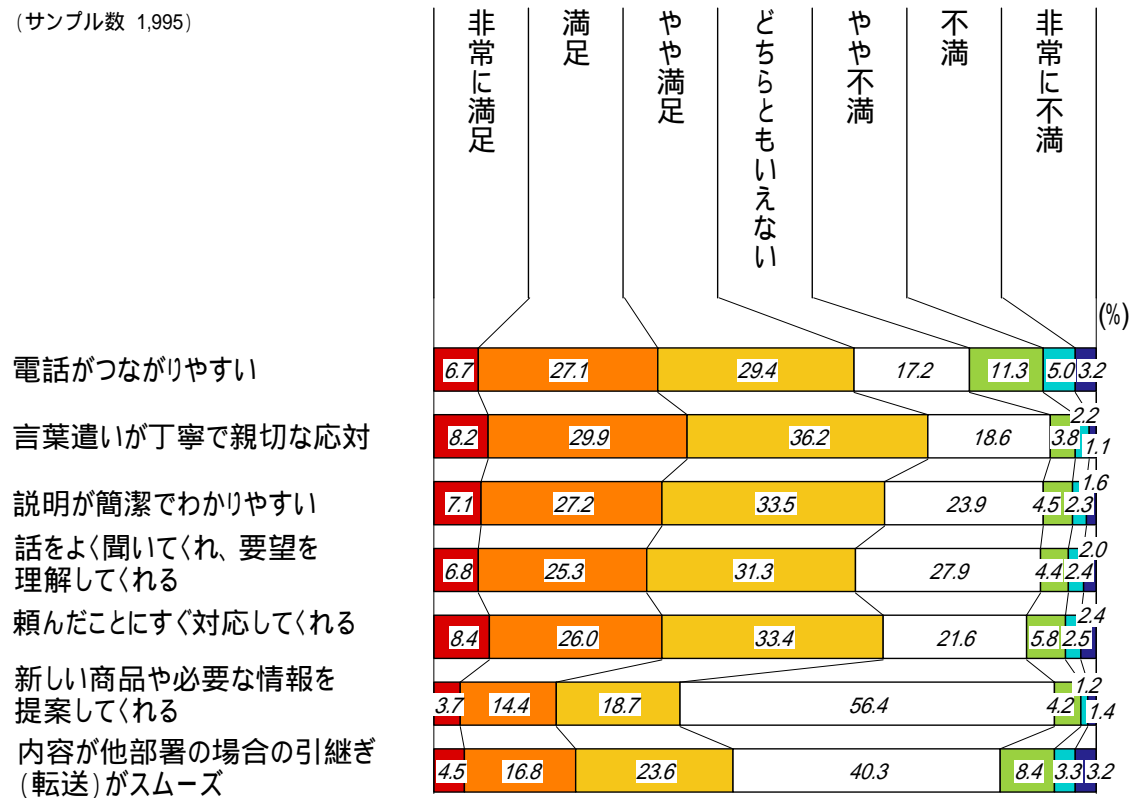


## Q 1 2 電話対応の満足度

その際、郵便局等の電話対応に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足しましたか。  
(回答は1つずつ)

< 郵便局等に年1回以上電話した方 >

(サンプル数 1,995)

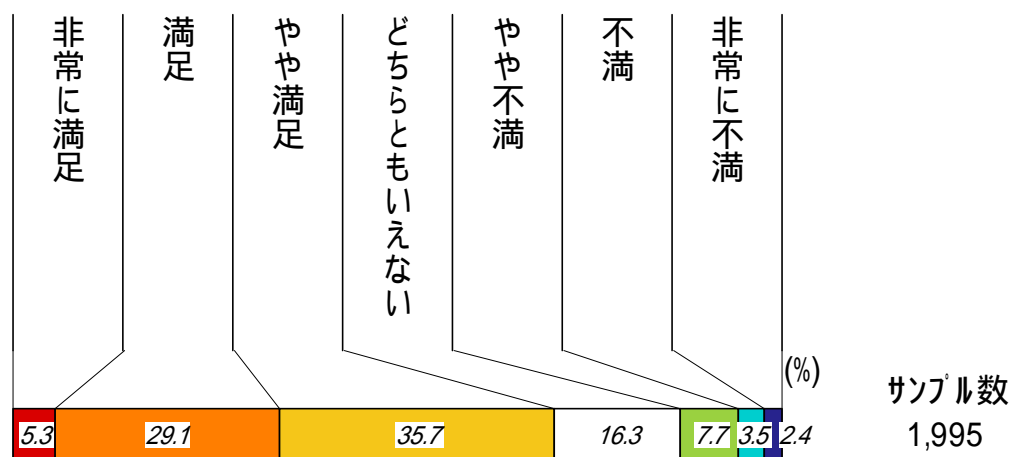




### Q 1 3 全体満足度（電話対応）

あなたは、郵便局等の電話対応に関して、全体的にどの程度満足していますか。（回答は1つ）

< 郵便局等に年1回以上電話した方 >



## Q14 電話対応の不满理由・どちらともいえない理由

Q13のように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]

<b>&lt;不満&gt;</b>		サンプル数 272
主な理由	件数	
つながりにくい	85	
対応が悪い、不親切	51	
対応が遅い、待たされる	28	
内部伝達できていない	17	
事務的・愛想がない	16	
手続きにおける確認事項が多すぎる	16	
言葉遣いが悪い	16	
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	14	
専門知識がない	11	
局ごとに対応の差がある	9	
依頼した内容が正確に処理されない	9	
たらい回しにされる	9	
理解力が乏しい	8	
対応に融通がきかない	5	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	5	

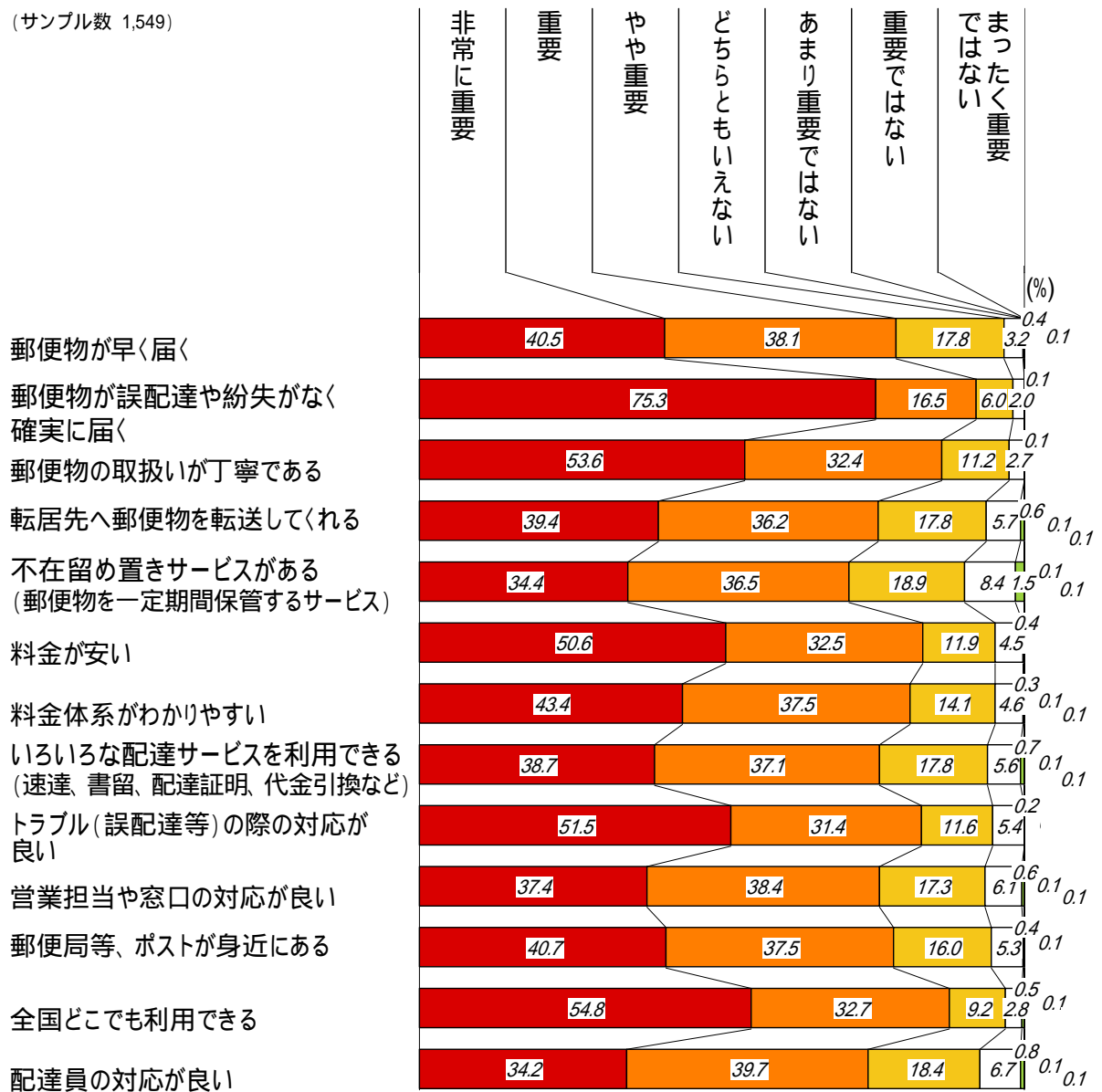
<b>&lt;どちらともいえない&gt;</b>		サンプル数 325
主な理由	件数	
対応が普通、印象に残らない	50	
つながりにくい	47	
局ごとに対応の差がある	38	
事務的・愛想がない	16	
対応が悪い、不親切	16	
対応が遅い、待たされる	13	
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	13	
内部伝達できていない	9	
手続きにおける確認事項が多すぎる	5	
理解力が乏しい	5	
対応に融通がきかない	5	

郵便サービスについて

Q15 通常郵便の重視度

あなたは、郵便局等の手紙、葉書、DM、カタログ等の郵便物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)

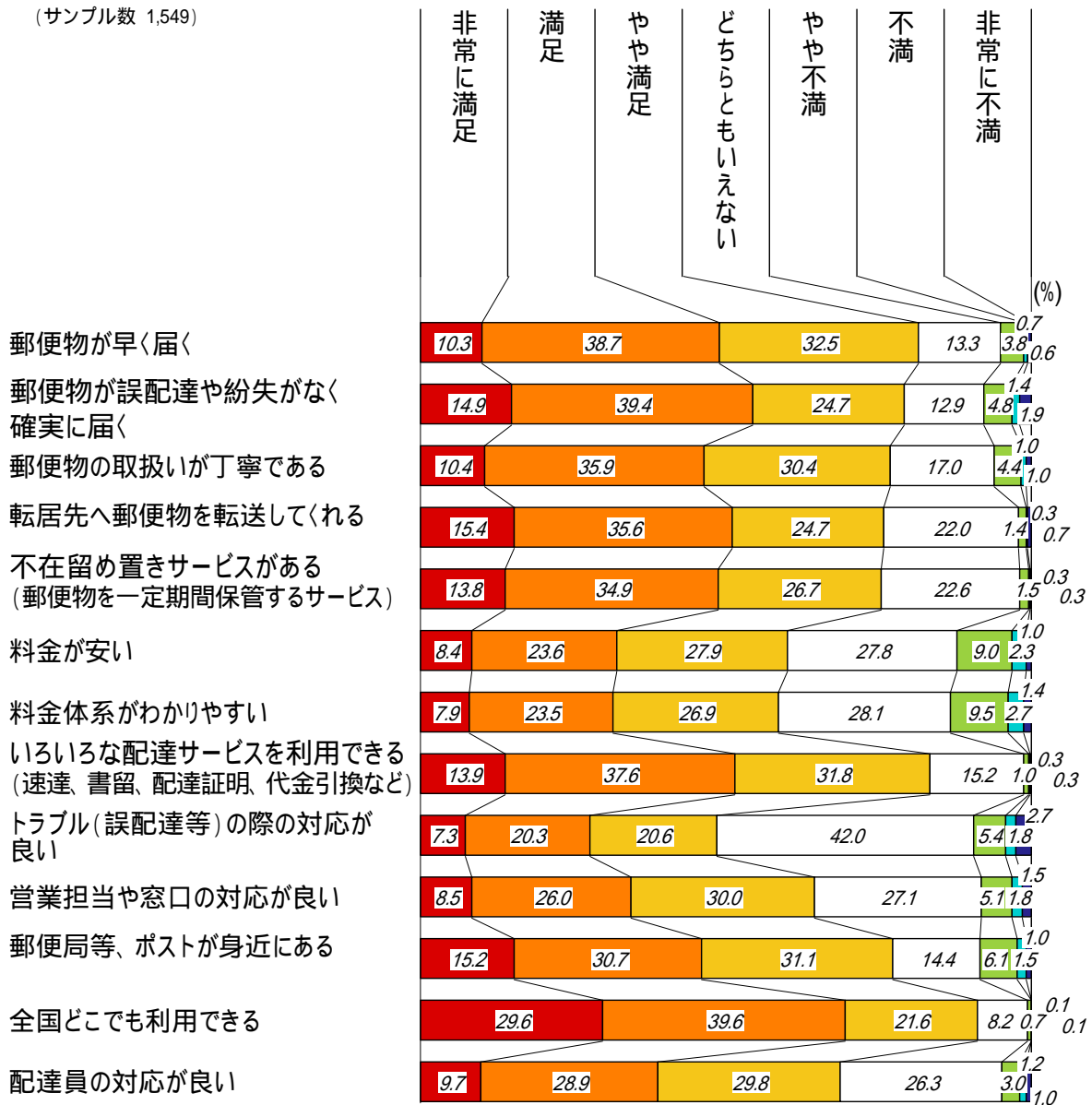
(サンプル数 1,549)



## Q 1 6 通常郵便の満足度

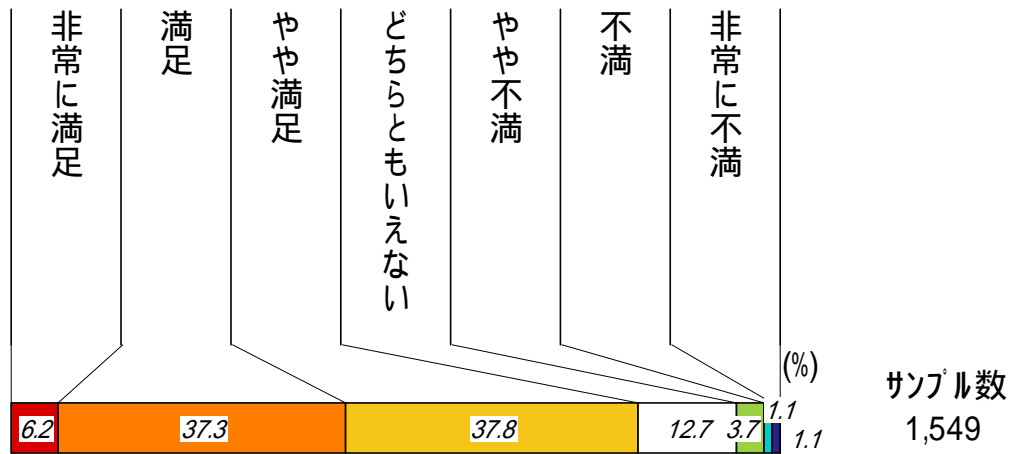
あなたは、郵便局等の手紙、葉書、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスに関する  
つぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 1,549)



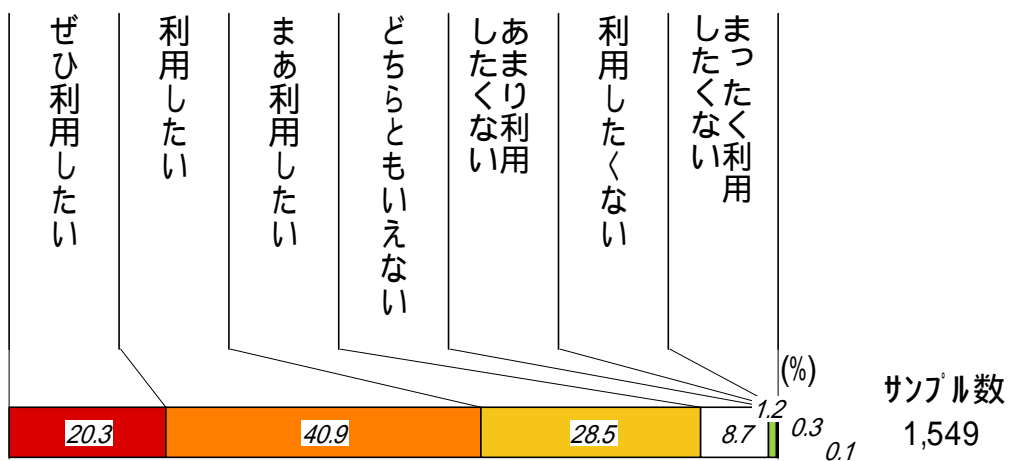
### Q 1 7 全体満足度（通常郵便）

あなたは、郵便局等の手紙、葉書、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。（回答は1つ）



### Q 1 8 通常郵便の利用意向

あなたは、今後も、郵便局等の手紙、葉書、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）



## Q19 通常郵便を利用したい理由

Q18 のように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 1,389)



## Q20 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

Q18のように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〕

### <利用したくない>

サンプル数 25

主な理由	件数
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	5
誤配がある	3
トラブル時の対応が悪い	3
他社のほうがサービスが良い	2
指定時間帯に届かない	2

### <どちらともいえない>

サンプル数 135

主な理由	件数
利用頻度が低いからよくわからない	17
他社のほうがサービスが良い	12
誤配がある	9
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	6
民間サービスにはないから(選択肢がない)	6
その時々で他社のメール便と使い分ける	5
届くまでに時間がかかる	5
他社のほうが安い	4
トラブル時の対応が悪い	4
他社のサービスで間に合う	3
他社のほうが早く届く	3
サービス内容が不十分	3

## Q 2 1 通常郵便の利用意向上を高める要素

郵便局等の手紙、ハガキ、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスについて、どのようなことが良くなればさらに利用したいと思いますか。

【自由回答】

サンプル数 1,549

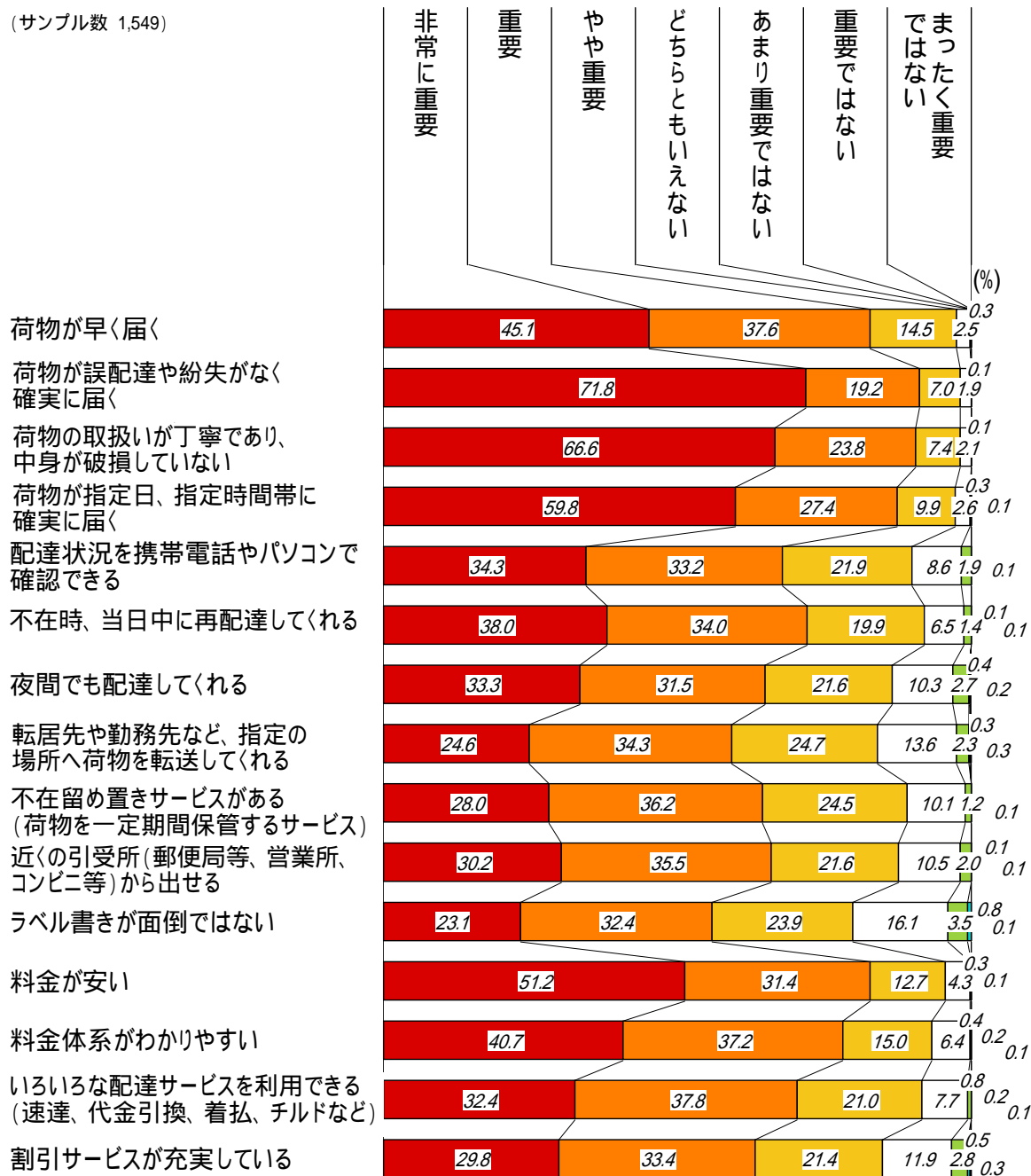
主な要素	件数
料金の値下げ	245
配達の迅速化	232
今のままでいい	117
集配回数・場所の増加(ポスト・コンビニ等)	115
紛失がなく、確実な配達	107
わかりやすい料金体系	71
郵便物の丁寧な取扱い	56
接客対応(配達員・窓口担当)の向上	51
追跡サービスの充実	27
切手・ハガキのサービスを充実	26
利用しやすいサービス内容	16
受け取り拒否が可能	12
割引サービスの充実	11



## Q 2 2 配達サービスの重視度（他社を含む）

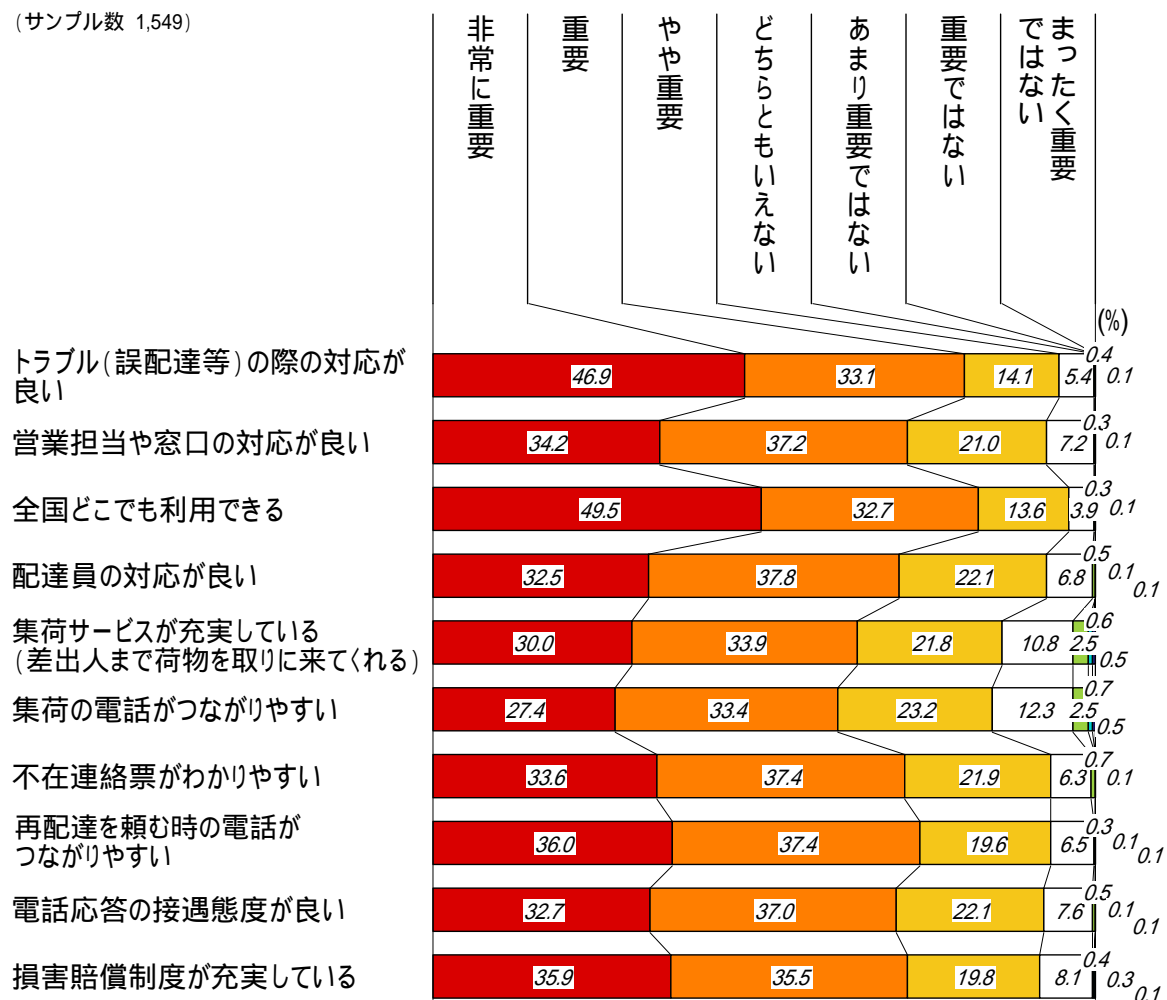
あなたは、宅配会社（郵便局等のゆうパック、他社の宅配サービス）を利用する際、つぎの項目についてそれぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

（サンプル数 1,549）



(前ページ つづき)

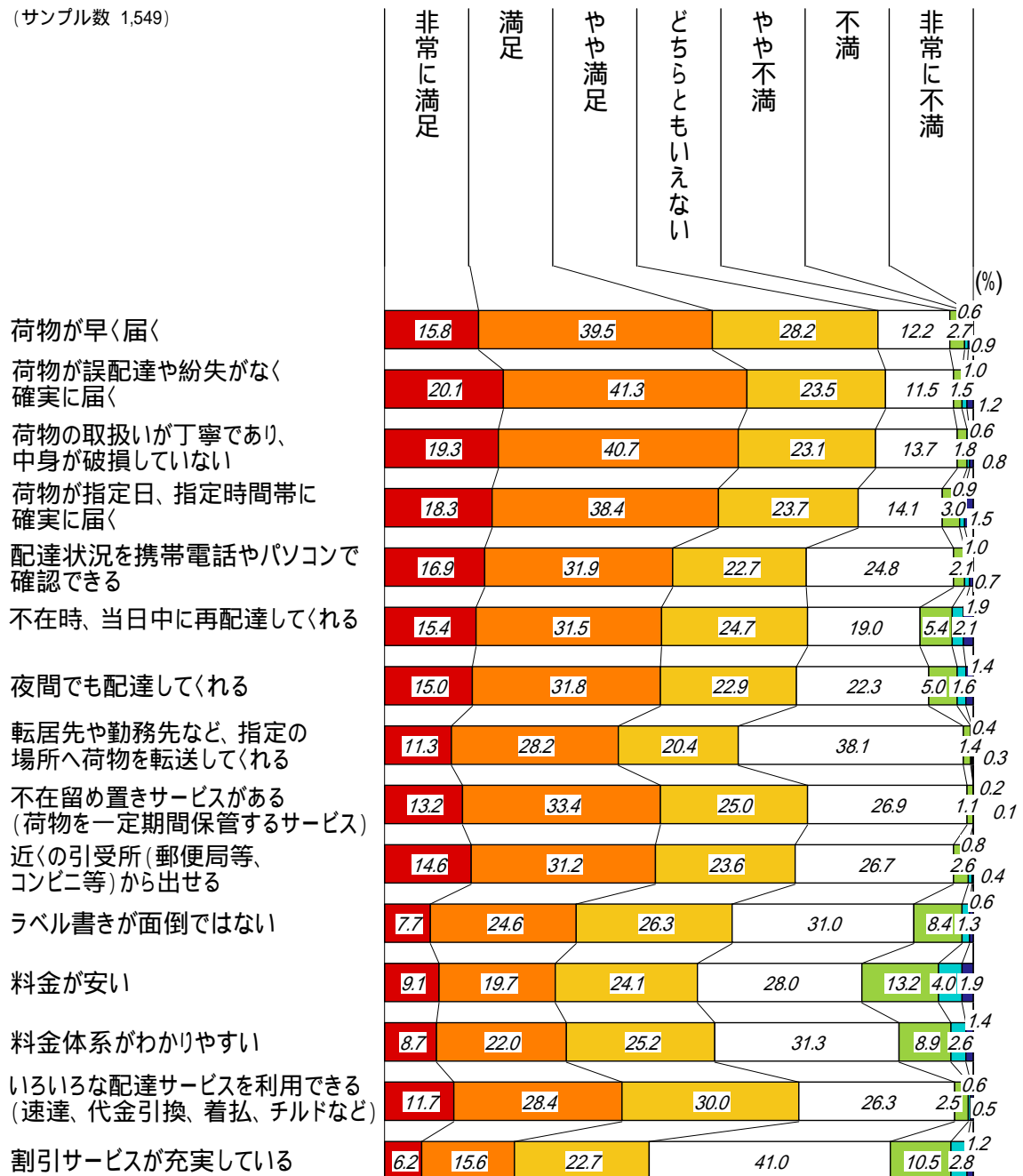
(サンプル数 1,549)



### Q 2 3 ゆうパックの満足度

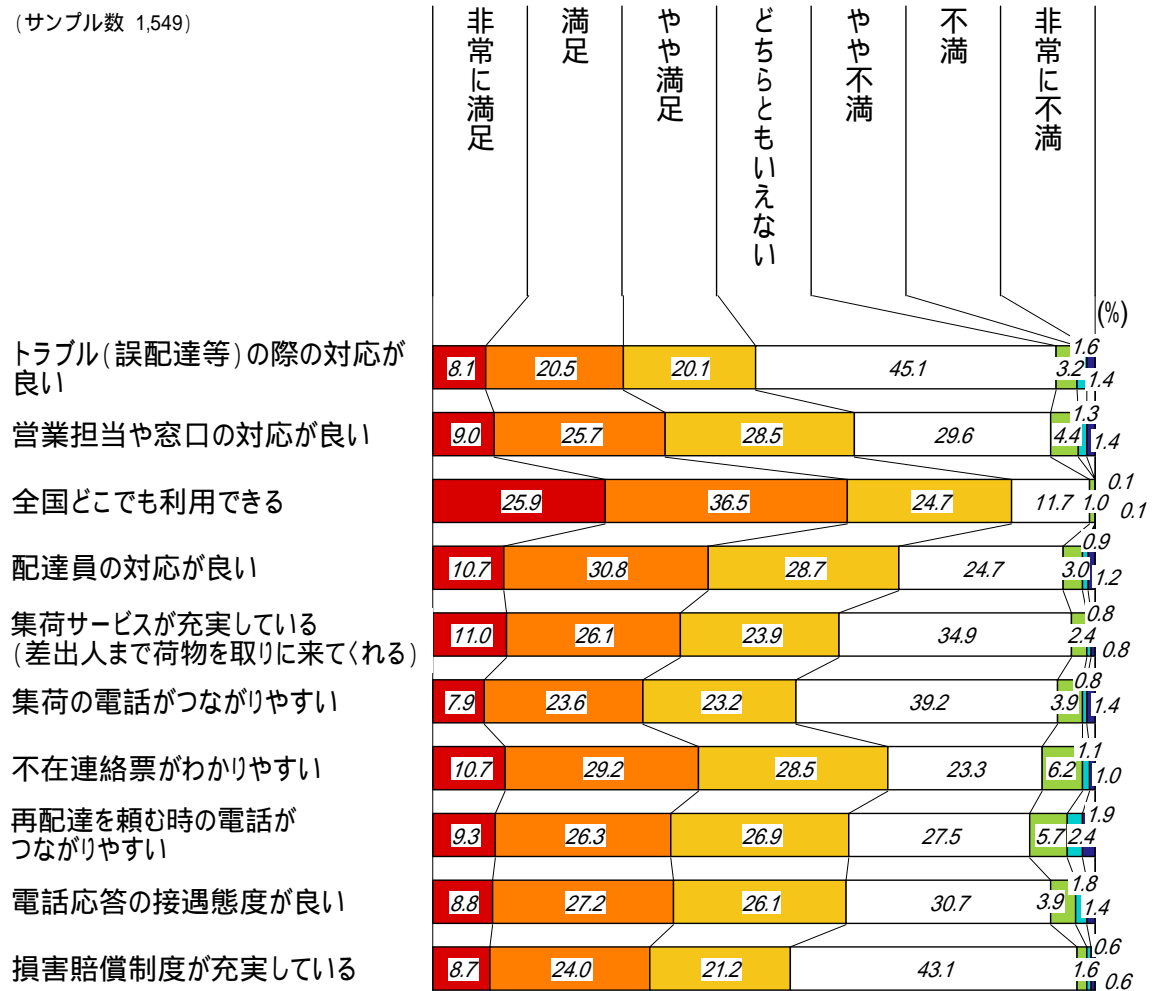
あなたは、郵便局等の配達サービス(ゆうパック)に関するつぎの項目について、それぞれどの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 1,549)



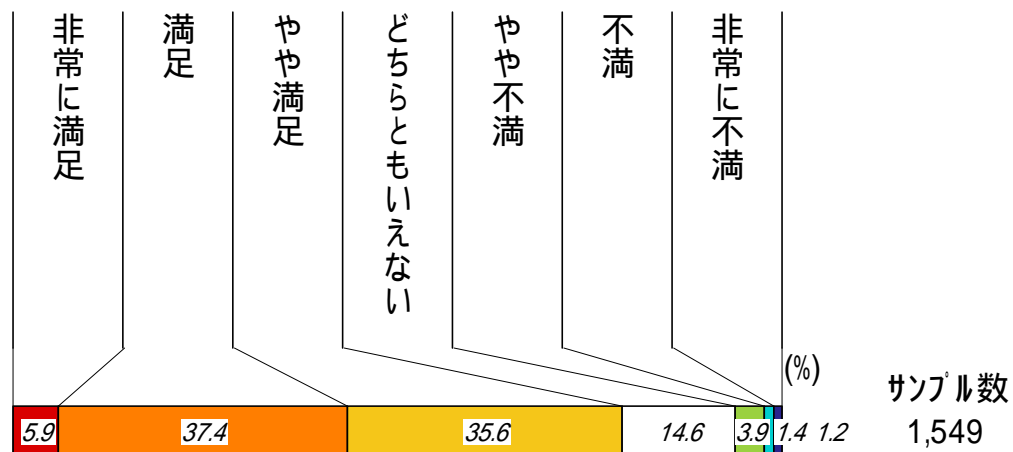
(前ページ つづき)

(サンプル数 1,549)



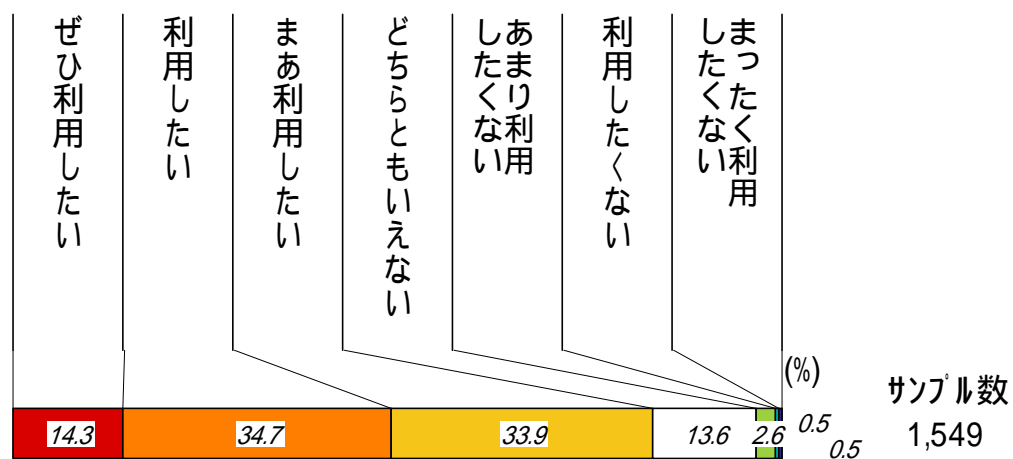
## Q 2 4 全体満足度（ゆうパック）

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）



## Q 2 5 ゆうパックの利用意向

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）



## Q 2 6 ゆうパックを利用したい理由

Q25 のように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】



## Q27 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

Q25 のように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>

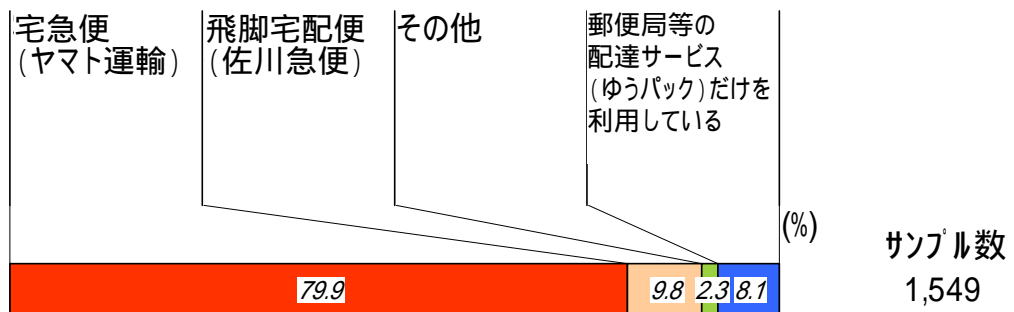
〔自由回答〕

<b>&lt;利用したくない&gt;</b>		サンプル数 55
主な理由	件数	
料金が高い	8	
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	8	
再配達等の対応に融通がきかない(時間帯等)	6	
誤配がある	5	
他社のほうが安い	4	
全般的に他社のほうが良い	4	
指定時間帯に届かない	4	
他社の利用頻度が高い	3	
他社のほうがサービスが良い	3	

<b>&lt;どちらともいえない&gt;</b>		サンプル数 210
主な理由	件数	
料金が高い	26	
対応が悪い(配達員)	24	
その時々で配達サービスを使い分ける	19	
再配達等の対応に融通がきかない(時間帯等)	15	
全般的に他社のほうが良い	15	
利用頻度が低いからよくわからない	14	
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	12	
他社のほうがサービスが良い	11	
他社のほうが安い	9	
他社の利用頻度が高い	8	
料金体系がわからない	8	
他社と比べメリットがない	7	
対応が悪い(窓口担当)	7	
誤配がある	5	
他社の配達サービスで間に合う	5	

## Q 2 8 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)



第3回より、選択肢「ペリカン便(日本通運)」を除外

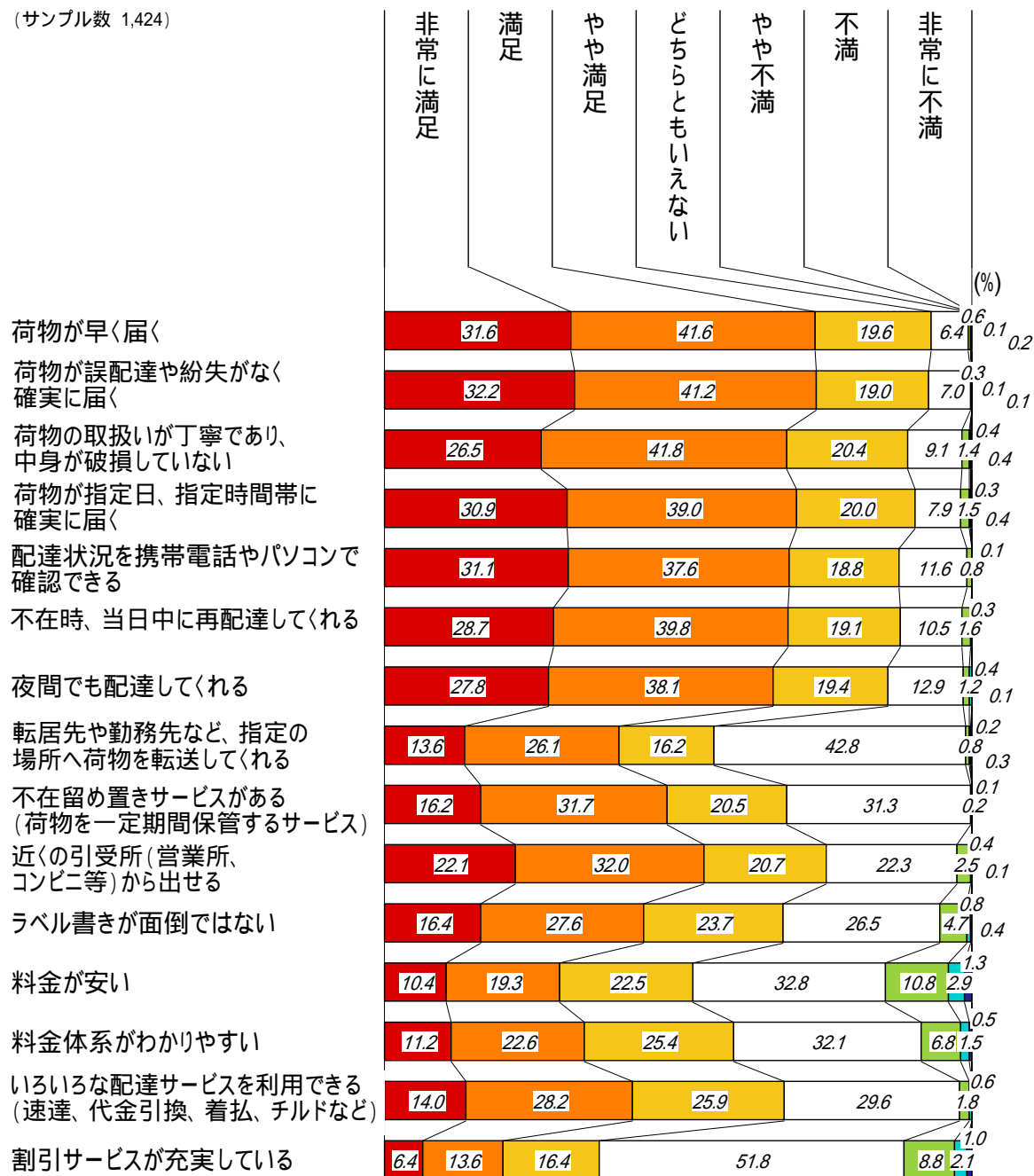


## Q 2 9 満足度：競合企業（配達サービス）

あなたは、「Q28の回答」に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。  
 (回答は1つずつ)

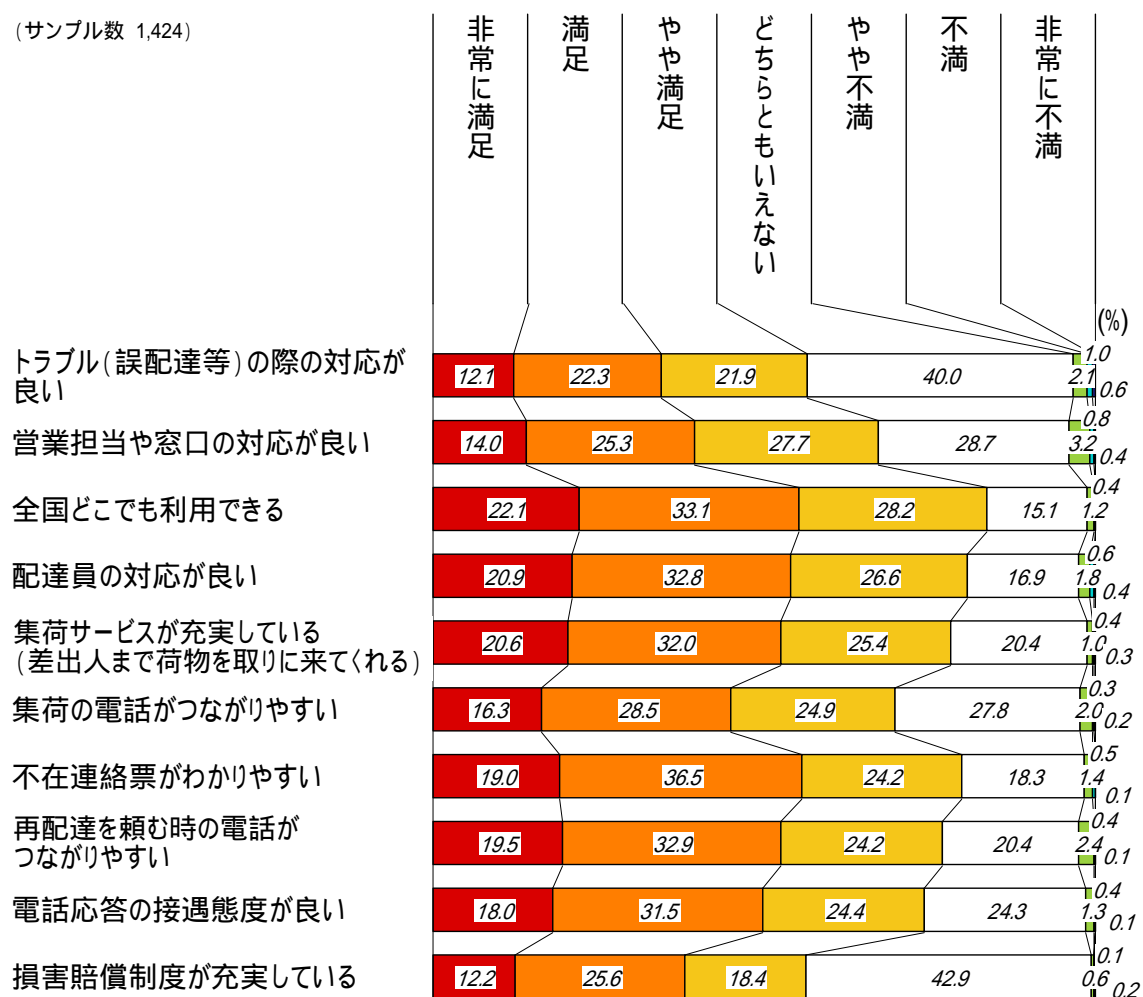
< 郵便局等の配達サービス以外のサービスを利用する方 >

(サンプル数 1,424)



(前ページ つづき)

(サンプル数 1,424)



### Q30 ゆうパックだけを利用する理由

Q28 のように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だけを利用する方 >

【自由回答】

サンプル数 125	
主な理由	件数
近くの郵便局等やコンビニから出せる	34
料金が安い	24
全般的に便利	14
ゆうパックを出すことに慣れている	12
安心感がある	10
集荷してくれる	7
割引がある	7
料金体系がわかりやすい	7
信頼感がある	6
支払いに切手が見える	4

### Q 3 1 ゆうパックの利用意向を高める要素

郵便局等の配達サービス(ゆうパック)について、どのようなことが良くなればさらに利用したいと思いますか。

【自由回答】

サンプル数 1,549

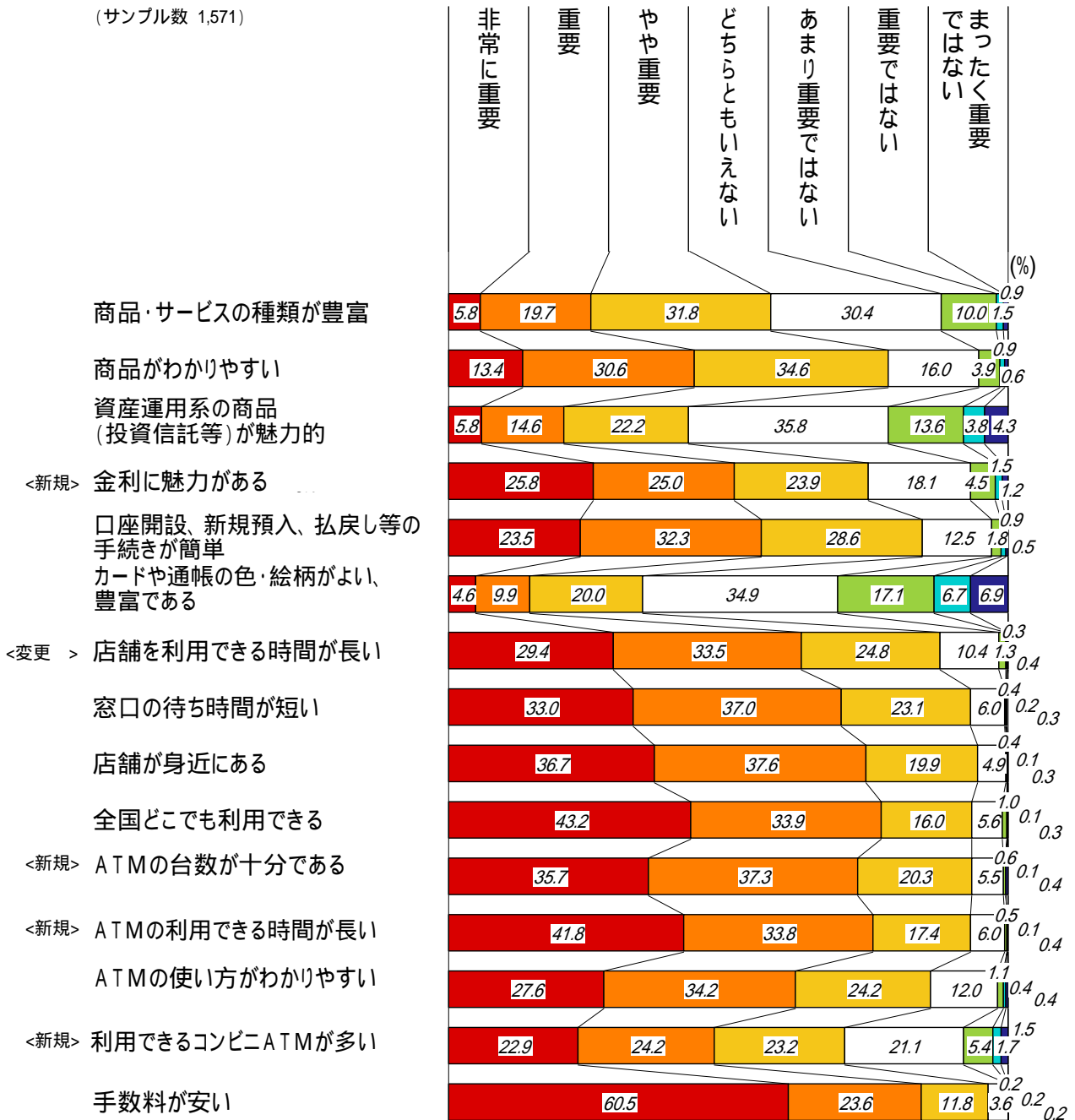
主要要素	件数
料金の値下げ	403
接客対応(配達員・窓口担当・電話担当)の向上	87
配達時間の拡大・細分化	83
今のままでよい	76
より早い配達	71
料金体系の見直し	69
割引サービスの充実	69
集荷サービスの充実	46
わかりやすい料金体系	43
再配達への対応の充実	43
確実性の向上	36
配達時間の厳守	36
取扱店・取扱サービスの拡大	30
誤配や遅配、紛失等の減少	27
営業時間(郵便局、ATM等)の延長・拡大	26
コンビニエンスストアとの業務提携	25
宛名ラベルの印字サービス充実	20
梱包サービスの充実	17
丁寧な配送	14
配達予告サービスの提供	12
対応に融通がきく	12
追跡サービスの充実	12
お役所体質(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)の改善	10
取扱い荷物の拡充(大型荷物等)	10
他社にはないサービスの提供	10

# 銀行サービスについて

## Q32 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）

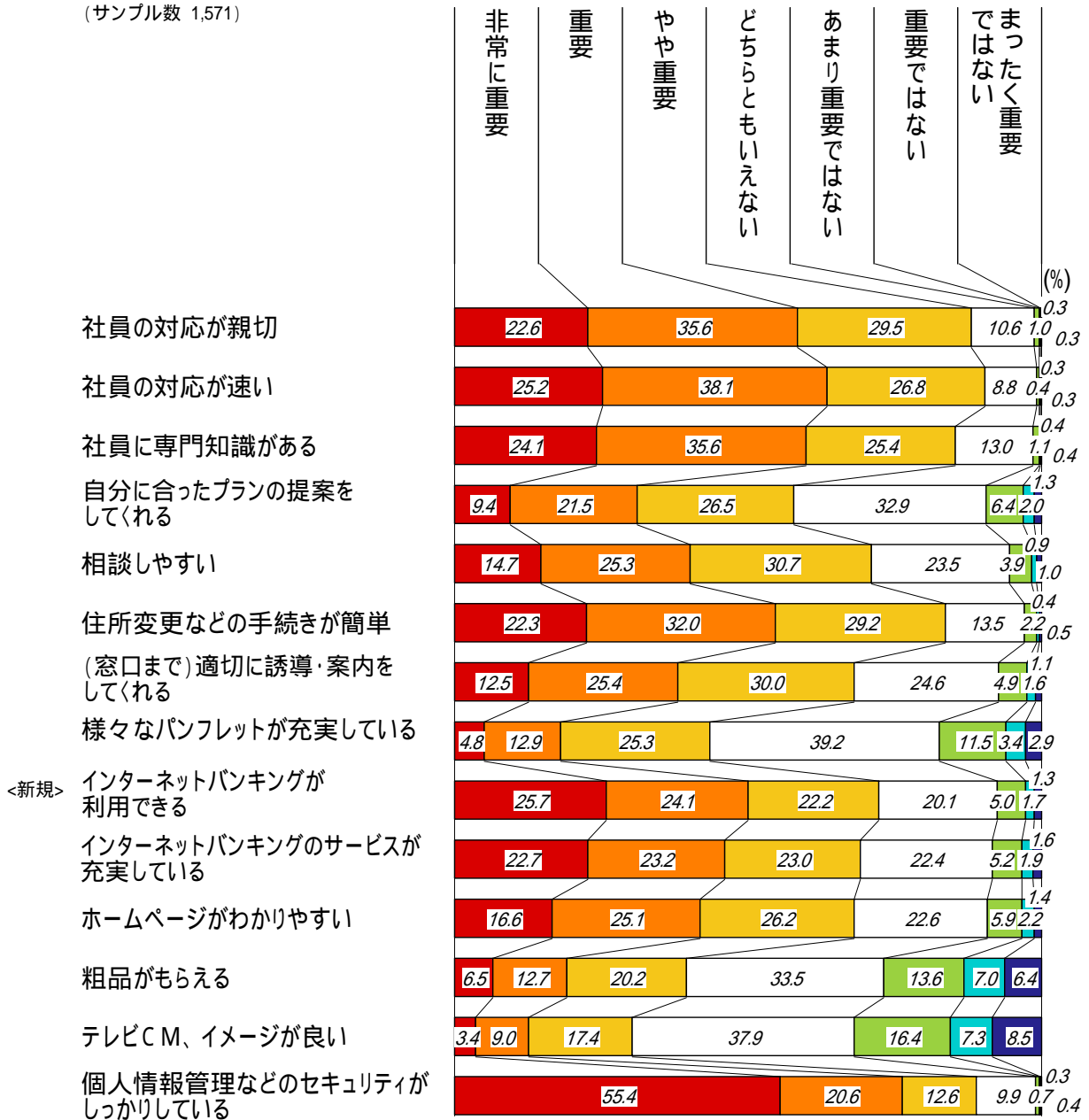
（サンプル数 1,571）



第2回まで、「店舗の営業時間が長い」

(前ページ つづき)

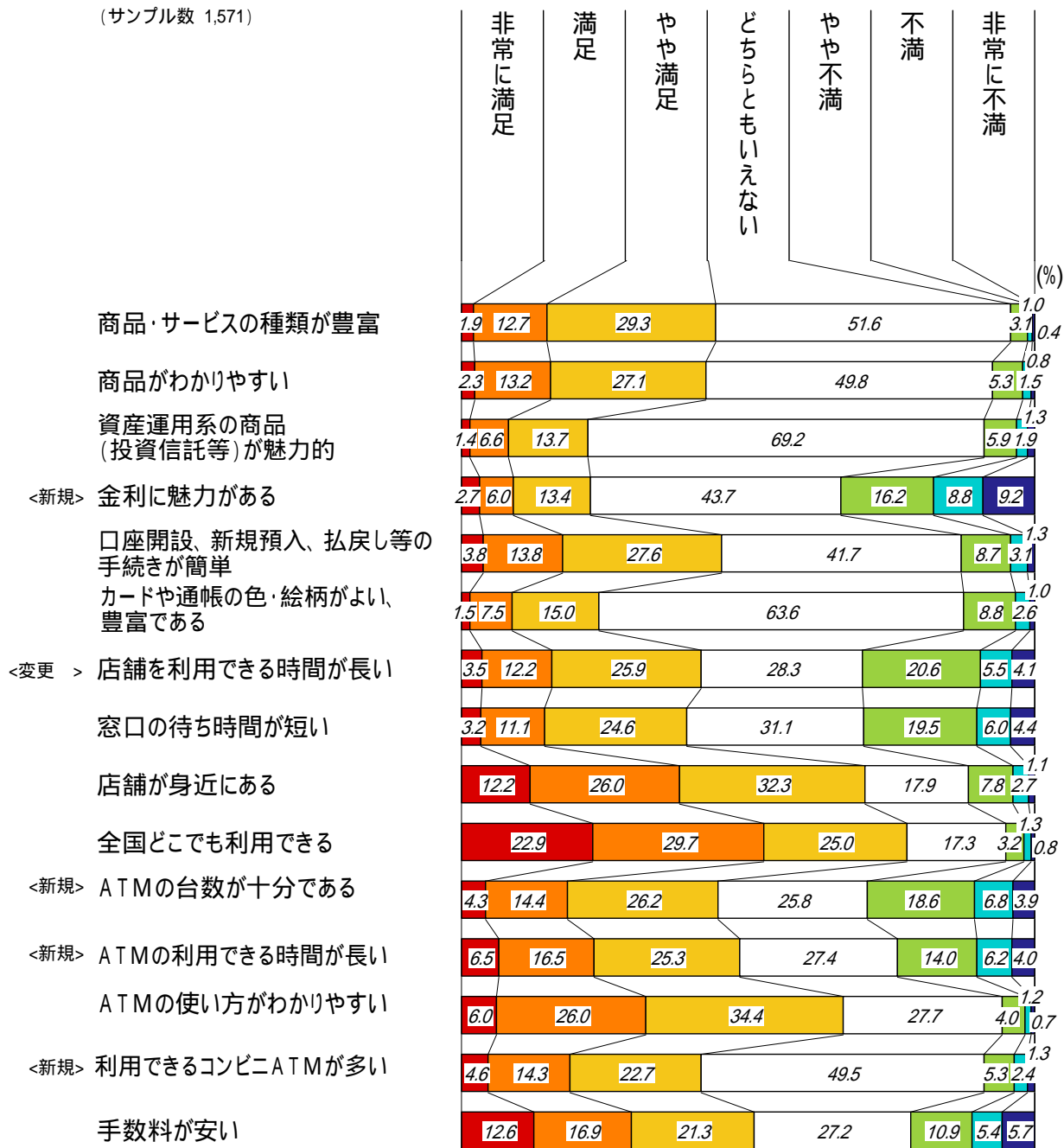
(サンプル数 1,571)



### Q 3 3 銀行サービスの満足度

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)

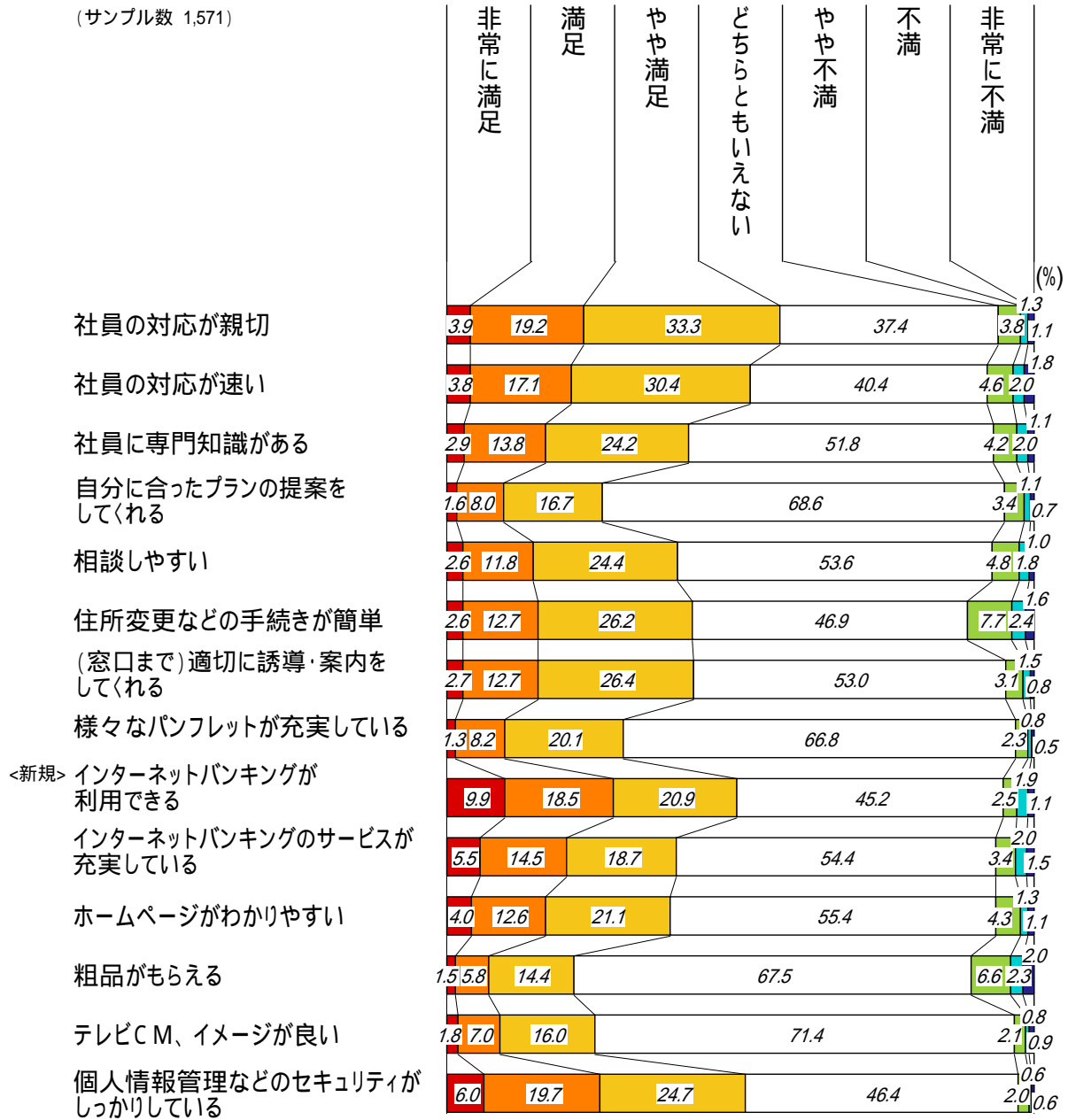
(サンプル数 1,571)



第2回まで、「店舗の営業時間が長い」

(前ページ つづき)

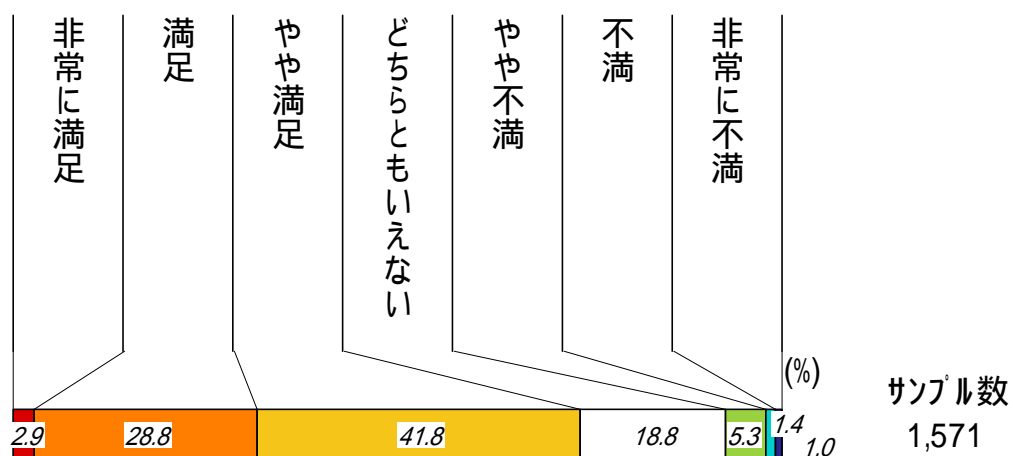
(サンプル数 1,571)





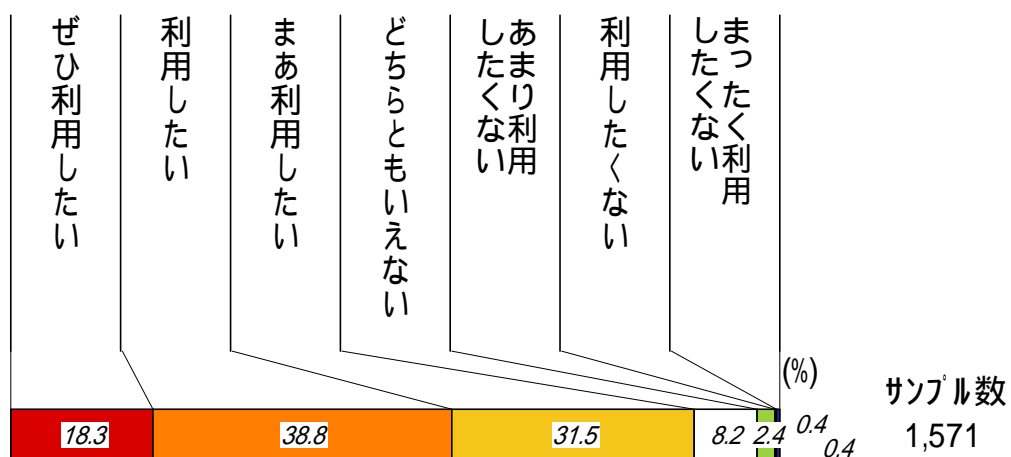
### Q 3 4 全体満足度（銀行サービス）

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）



### Q 3 5 銀行サービスの利用意向

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せんか。（回答は1つ）



## Q36 銀行サービスを利用したい理由

Q35 のように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】



### Q 3 7 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

Q35 のように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】

**<利用したくない>** サンプル数 50

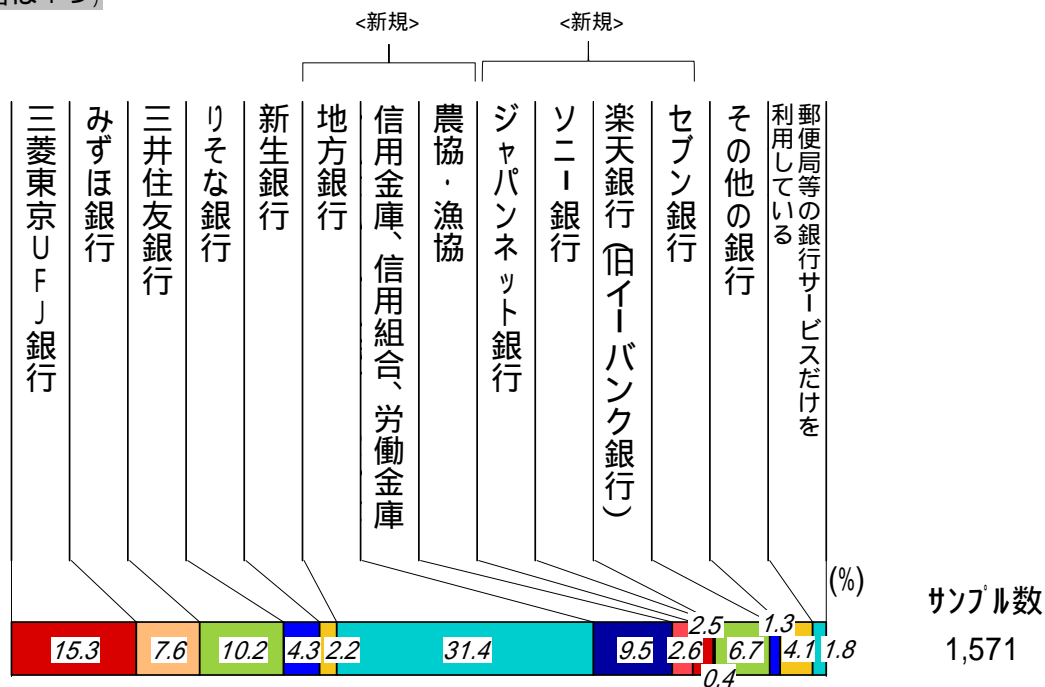
主な理由	件数
金利に魅力を感じない	7
他社のサービスで間に合う	6
対応が悪い	5
ATMが不便	5
待ち時間が長い	4
専門知識がない	4
手数料が高い	4
全般的に他社のほうが良い	3
商品・サービスに魅力がない	3

**<どちらともいえない>** サンプル数 129

主な理由	件数
口座がある、振込先がある等の理由で仕方なく利用	11
他社をメインバンクにしている	7
待ち時間が長い	6
郵便局等が職場や自宅から遠い	6
他社のサービスで間に合う	6
金利に魅力を感じない	5
手数料が高い	5
他社と比べメリットがない	4
対応が悪い	4

### Q 3 8 主に利用する競合企業（銀行サービス）

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)



#### 第3回からの変更点

「地域の金融機関（地方銀行、信用金庫、労働金庫、農・漁協など）」

「地方銀行」、「信用金庫・信用組合・労働金庫」、「農協・漁協」

「インターネット専門銀行(ジャパンネット銀行、ソニー銀行、イーバンク銀行など)」

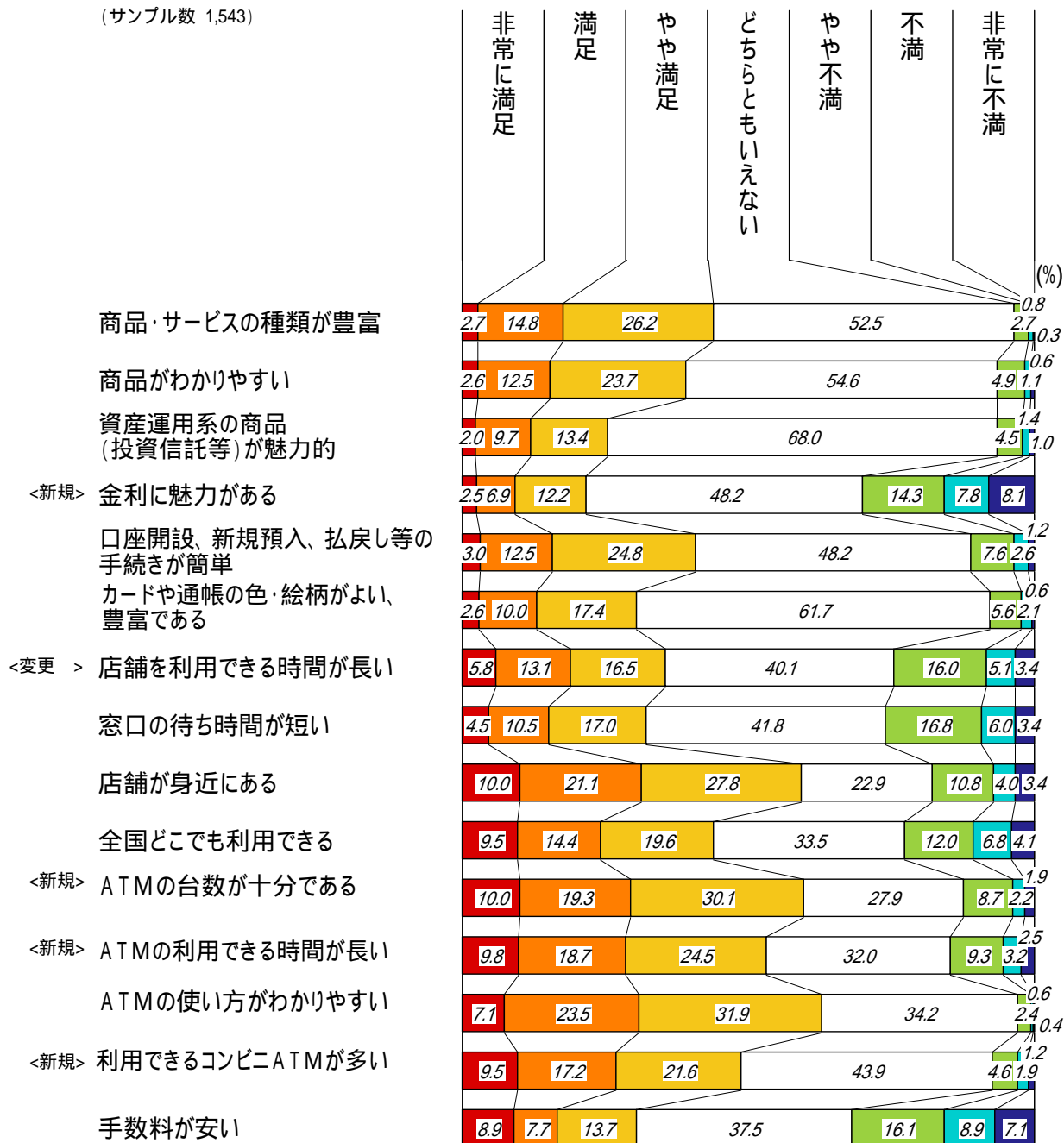
「ジャパンネット銀行」、「ソニー銀行」、「楽天銀行(旧イーバンク銀行)」、「セブン銀行」

### Q39 満足度：競合企業（銀行サービス）

あなたは、「Q38の回答」に関するつぎの項目について、それぞれ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 >

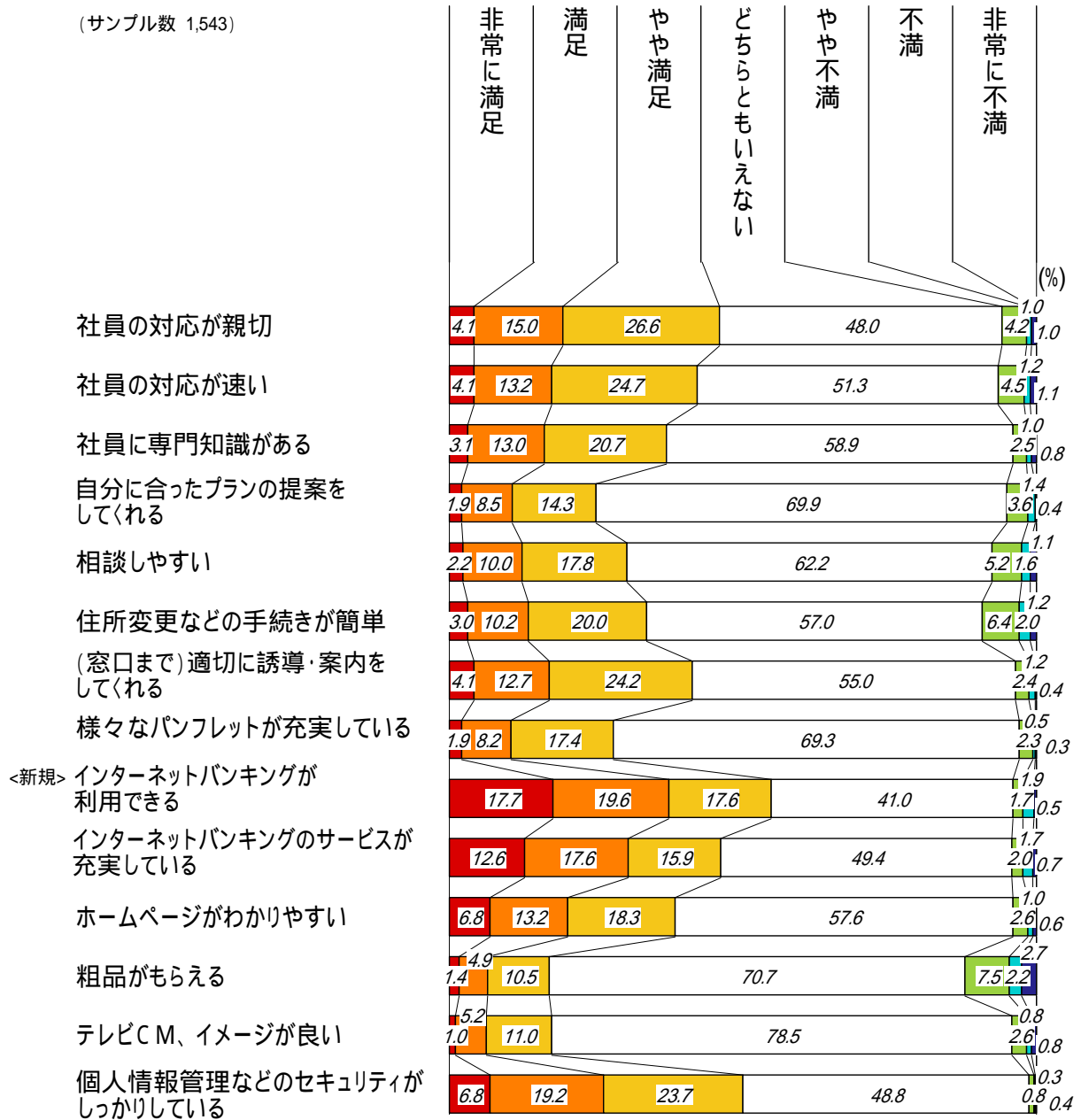
(サンプル数 1,543)



第2回まで、「店舗の営業時間が長い」

(前ページ つづき)

(サンプル数 1,543)



#### Q 4 0 郵便局等の銀行サービスだけを利用する理由

Q38 のようにお答えになった理由は何ですか。

< 郵便局等の銀行サービスだけを利用する方 >

【自由回答】

サンプル数 28

主な理由	件数
郵便局やATMが近い	6
全国で使える	5
手数料が安い	4
窓口の対応が良い	3
他社の口座を持つ必要がない	3
他社を使う機会が少ない	3

#### Q 4 1 郵便局等の銀行サービスの利用意向を高める要素

郵便局等の銀行サービスについて、どのようなことが良くなればさらに利用したいと思いますか。

【自由回答】

サンプル数 1,571

主要要素	件数
営業時間の延長(夜間、休日、ATM等)	277
金利のアップ	187
手数料の引き下げ	174
ATMの増設(店舗内、出張所ともに)	123
親切で丁寧な接遇	71
今のままでよい	68
インターネットバンキングの充実	65
待ち時間の短縮	61
駐車スペース不足の緩和	57
ATMのサービス機能を充実	37
商品の分かりやすい説明や案内(ホームページ含む)	30
手続きの簡素化	29
対応の迅速化	27
店舗内の改善(広さ、雰囲気、設備等)	21
お役所体質(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)の改善	21
他社との提携拡大	18
専門知識の向上	17
店舗や窓口の増設	16
郵便局等やATMが近所	15
キャンペーンの充実	12
預入限度額の廃止	11
柔軟な対応	10

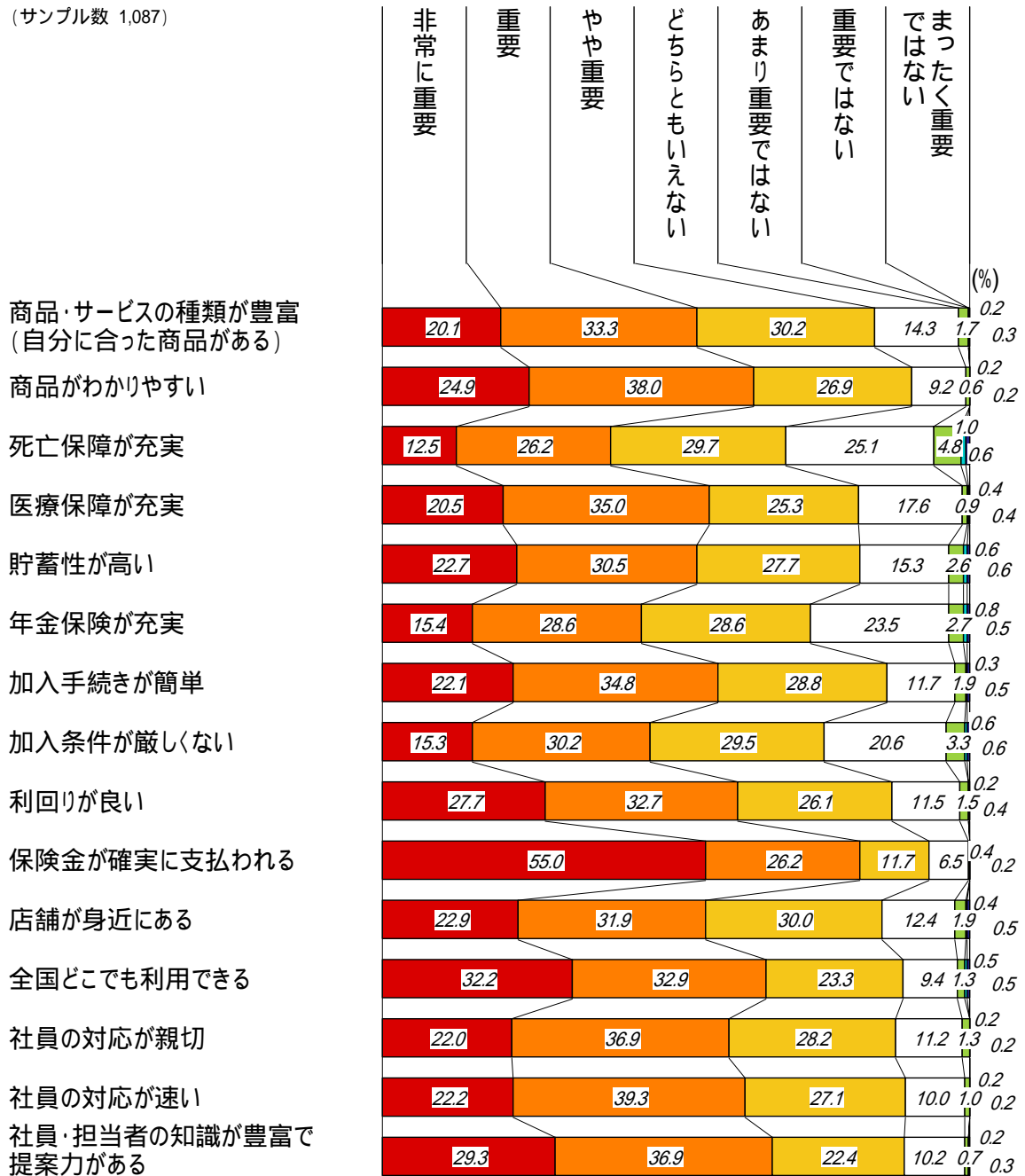


# 保険サービスについて

## Q 4 2 保険サービスの重視度（他社を含む）

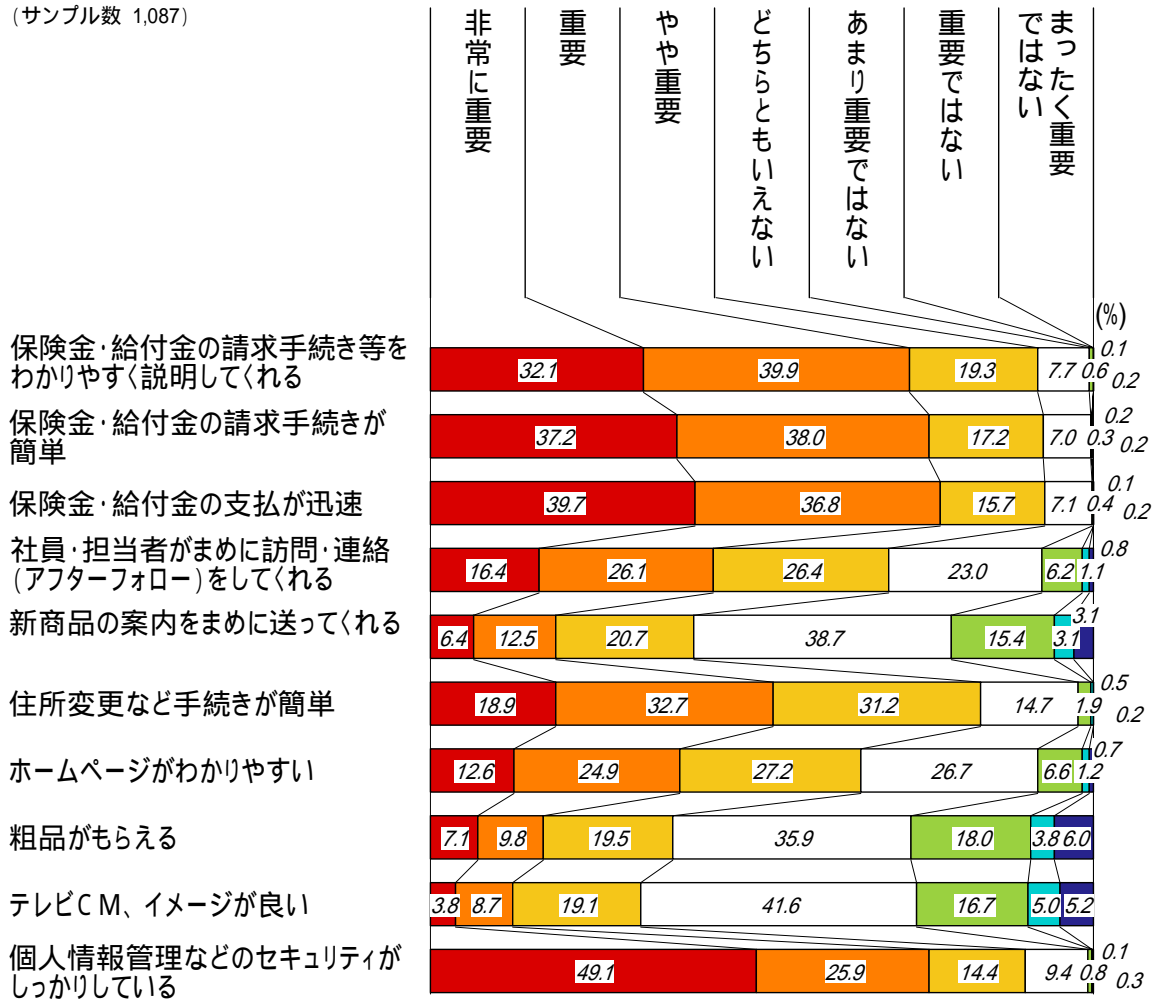
あなたは、保険サービスを利用（契約）する際、つぎの項目についてそれぞれの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

(サンプル数 1,087)



(前ページ つづき)

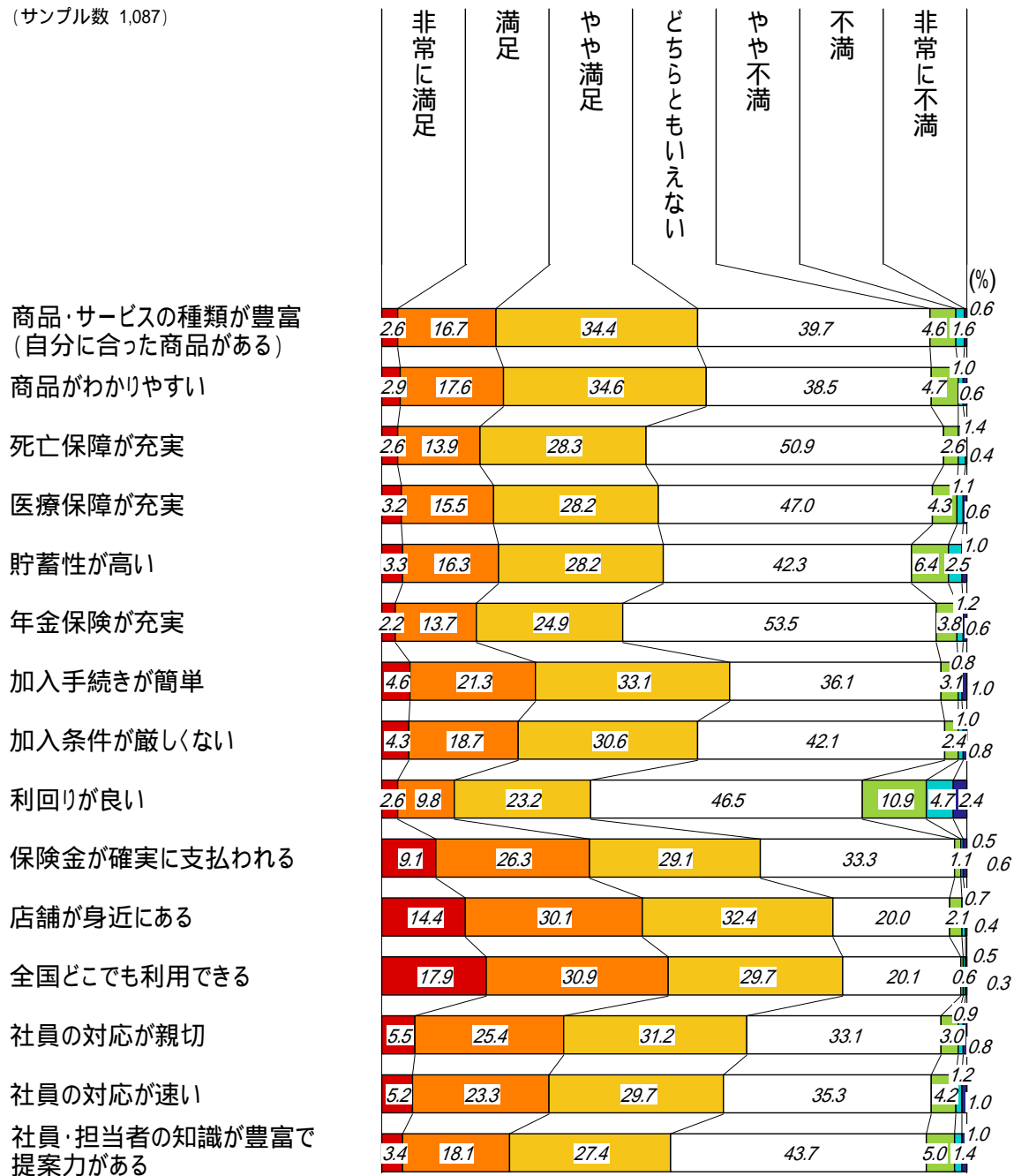
(サンプル数 1,087)



### Q 4 3 保険サービスの満足度

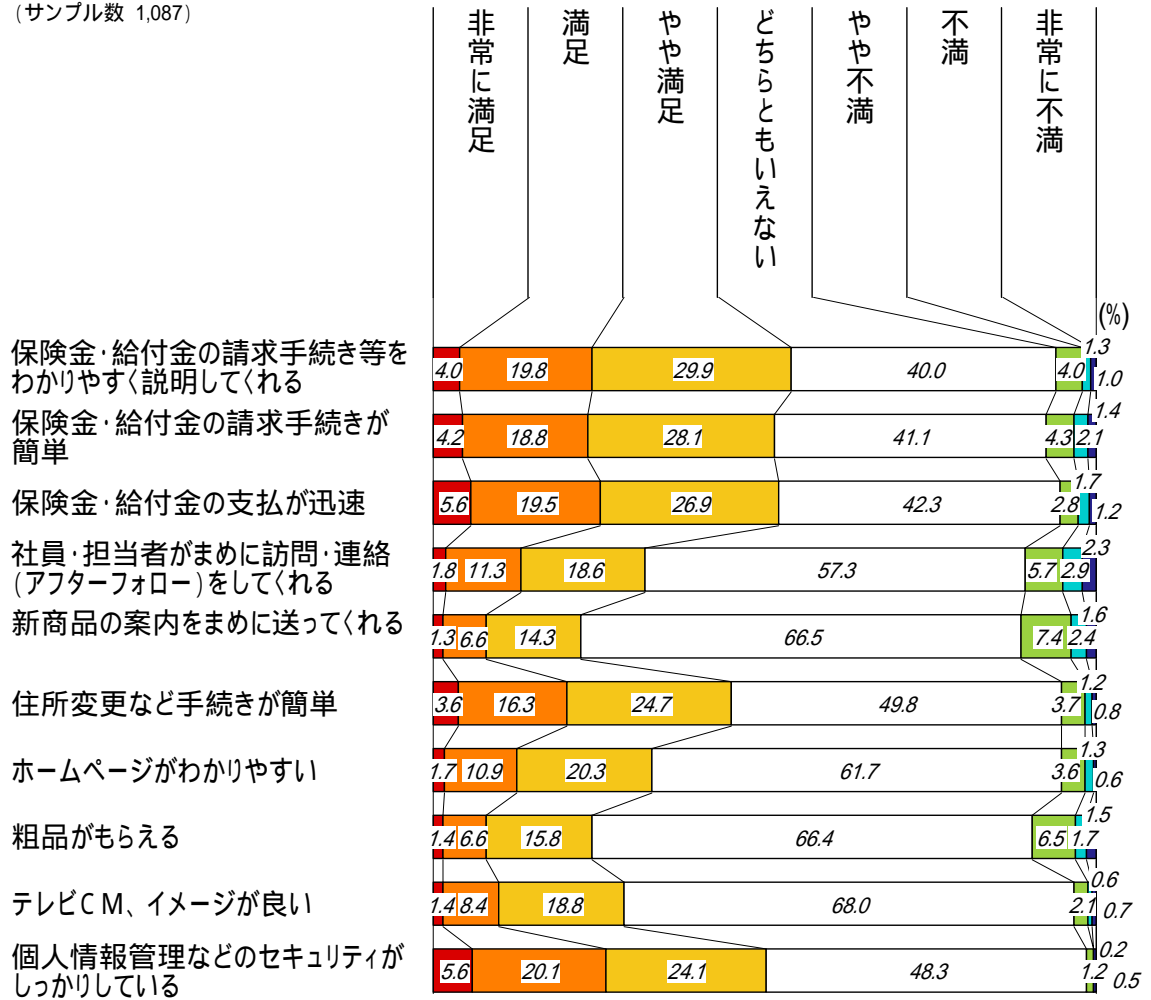
あなたは、郵便局等の保険サービスに関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 1,087)



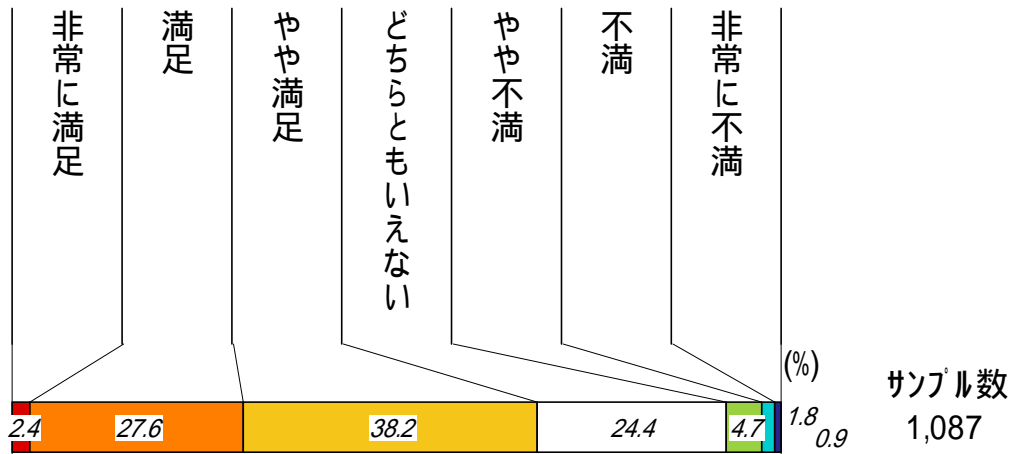
(前ページ つづき)

(サンプル数 1,087)



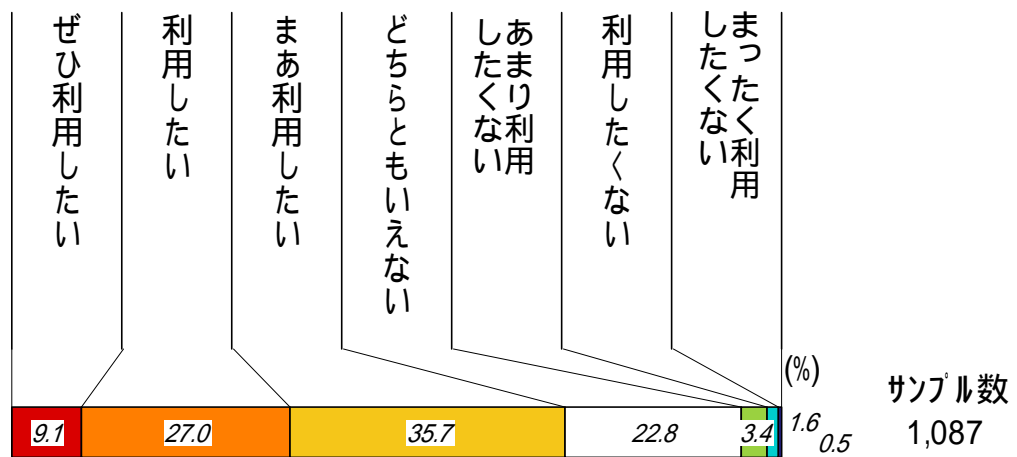
#### Q 4 4 全体満足度（保険サービス）

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）



#### Q 4 5 保険サービスの利用意向

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せんか。（回答は1つ）



## Q 4 6 保険サービスを利用したい理由

Q45 のように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】



## Q 4 7 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

Q45 のように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>

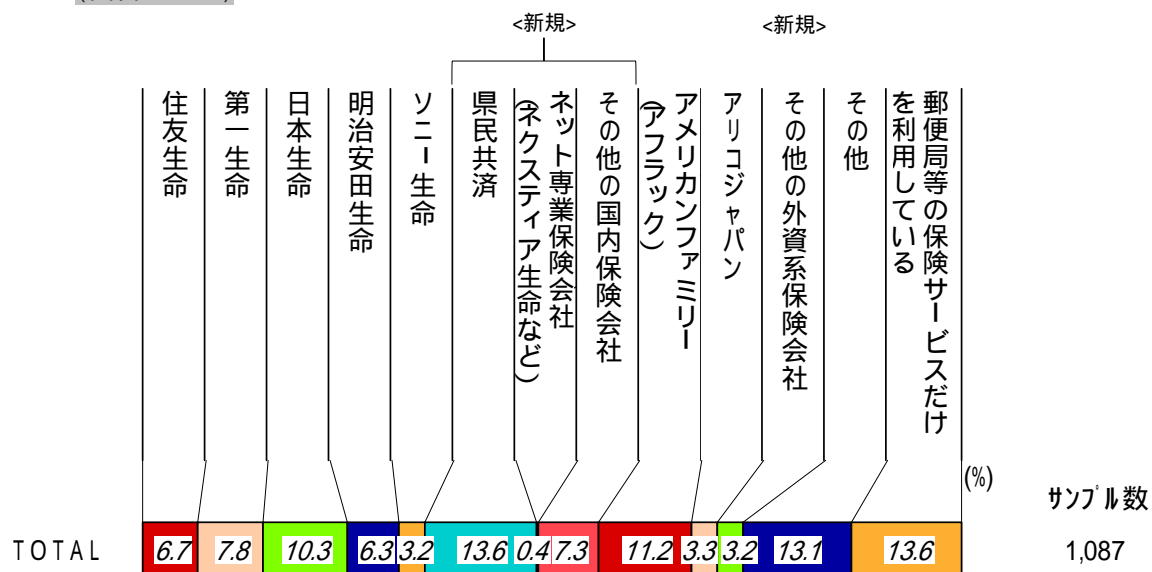
【自由回答】

<b>&lt;利用したくない&gt;</b>		サンプル数 59
主な理由	件数	
商品に魅力がない	7	
現在加入している他社のサービスで十分	6	
配当金(利回り)が少ない	5	
手続きが面倒	5	
他社のサービスのほうが良い	4	
年齢が高いため保険加入に興味がない	4	
説明が不足	4	
対応が悪い	3	
専門知識がない	3	
アフターサービスが不十分	3	
他社のサービスと差がない(メリットがない)	2	

<b>&lt;どちらともいえない&gt;</b>		サンプル数 248
主な理由	件数	
現在加入している他社のサービスで十分	58	
商品に魅力がない	23	
利用する予定がない	19	
年齢が高いため保険加入に興味がない	13	
他社のサービスのほうが良い	11	
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	10	
配当金(利回り)が少ない	10	
手続きが面倒	8	
興味がない	7	
商品内容を詳しく把握していないため、他社と比較できない	5	
他社のサービスと差がない(メリットがない)	5	
専門知識がない	5	
アフターサービスが不十分	5	

## Q 4 8 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）



### 第3回からの追加

「県民共済」、「ネット専門保険会社(ネクスティア生命など)」、  
 「その他の国内保険会社」、「その他の外資系保険会社」

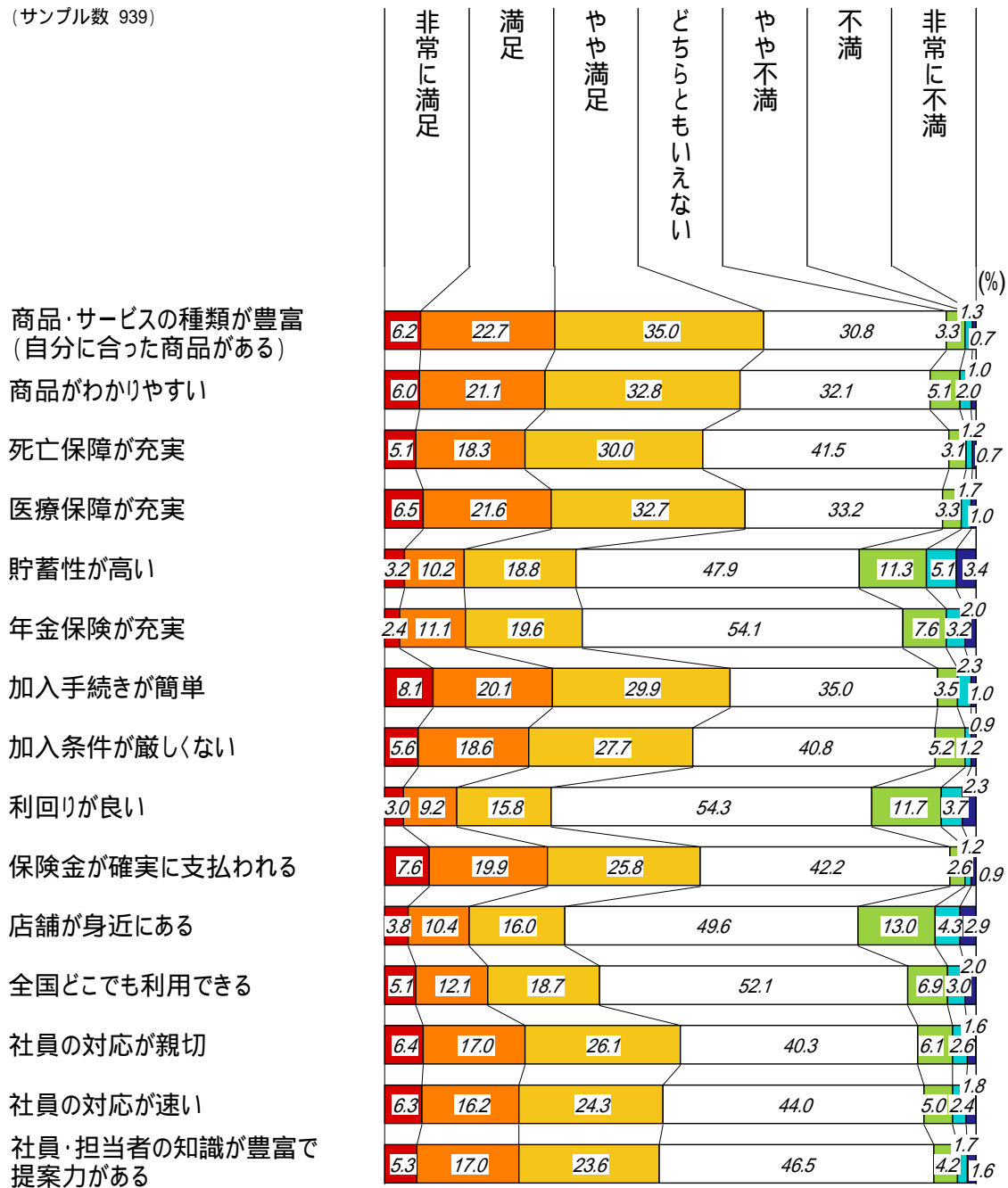


## Q49 満足度：競合企業（保険サービス）

あなたは、「Q48の回答」に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。  
 (回答は1つずつ)

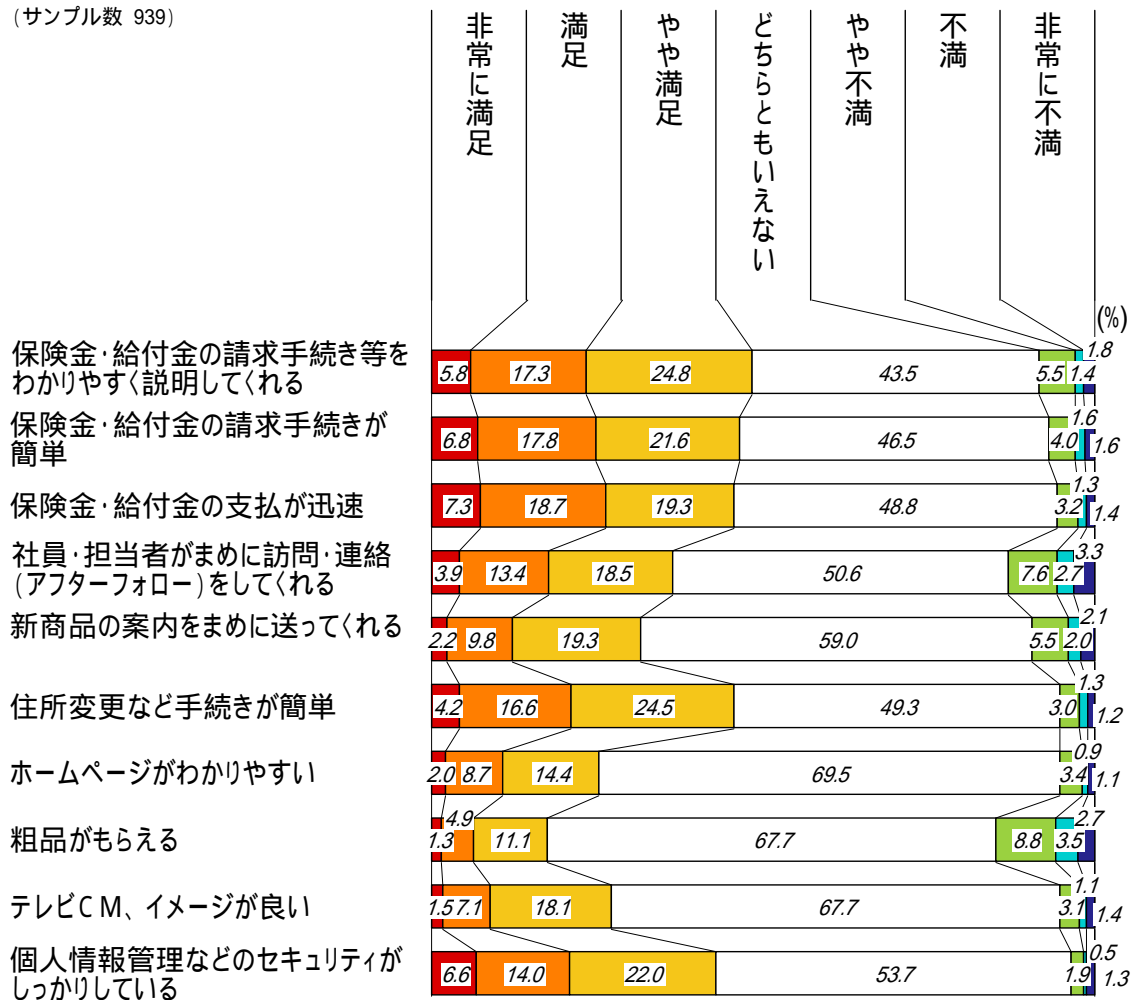
< 郵便局等の保険サービス以外のサービスを利用する方 >

(サンプル数 939)



(前ページ つづき)

(サンプル数 939)



Q 5 0 郵便局等の保険サービスだけを利用する理由

Q48 のようにお答えになった理由は何ですか。

< 郵便局等の保険サービスだけを利用する方 >

【自由回答】

サンプル数 148

主な理由	件数
他社の商品を検討していない	26
安心感がある	12
信頼がある	11
家族からの勧め	11
他社に加入する経済的な余裕がない	11
昔から継続加入している	10
新たに他社に加入する必要がない	8
保障内容が良い	7
手続きが簡単	4
一般的に便利	3
郵便局等が近くにある	3
他社に入りたい保険がない	3
貯蓄型の商品に魅力がある	3
現在他社の商品と検討中	3

Q 5 1 郵便局等の保険サービスの利用意向を高める要素

郵便局等の保険サービスについて、どのようなことが良くなればさらに利用したいと思いますか。

【自由回答】

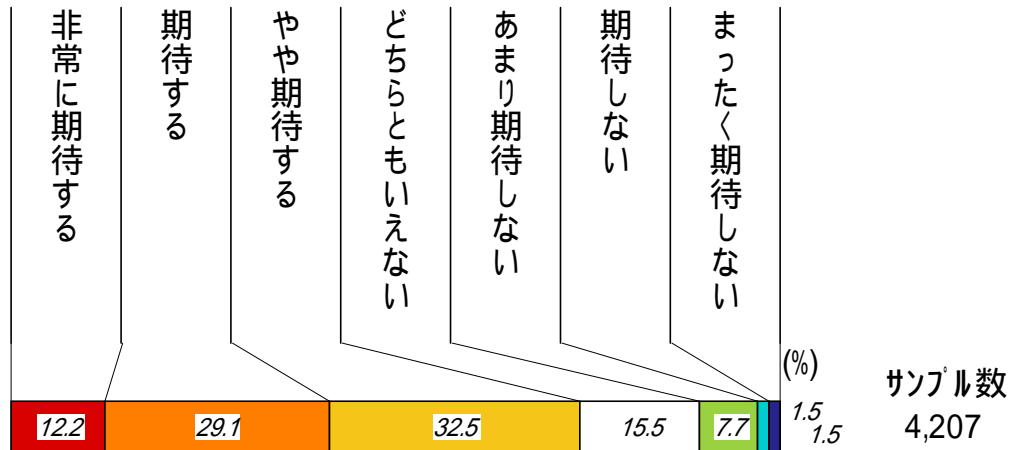
サンプル数 1,087

主な要素	件数
良い利回り	122
保障内容の充実	103
商品・サービスの分かりやすい説明や案内	90
割安な掛け金	88
対応の良さ	77
商品の種類の充実	45
手続きが簡単(インターネットで契約等)	44
今のままでよい	43
加入条件の緩和	36
自分に合った商品の提供	30
まめな訪問・連絡(アフターフォロー)	21
他社よりも魅力あるサービスの提供	17
担当者の専門性の向上(確実な引継、相談のしやすさ等)	17
営業時間の延長	14
請求や支払のスムーズさ	11
待ち時間の短縮	11
契約内容変更や保険乗り換えの簡易化	10
契約時等の粗品の充実	10

## 郵便局等への期待等について

### Q 5 2 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)

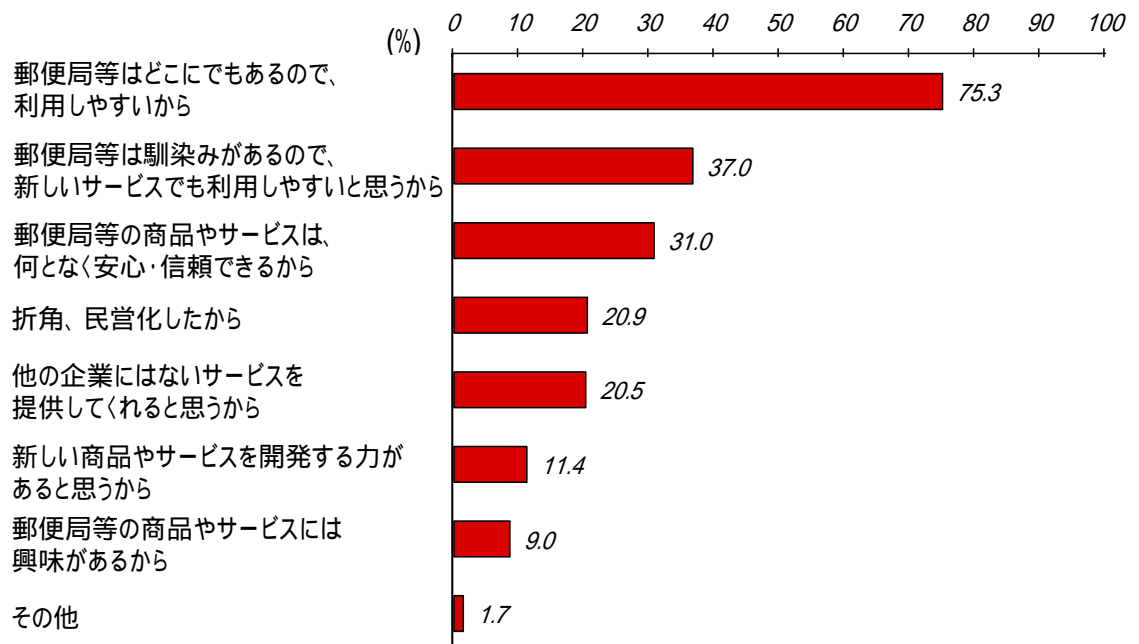


### Q 5 3 新商品・サービスを期待する理由

Q52 のように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】

(サンプル数 3,103)



## Q54 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

Q52 のようにお答えになった理由は何ですか。

<「まったく期待しない」「期待しない」「あまり期待しない」「どちらともいえない」と回答した方>

〔自由回答〕

<b>&lt;期待しない&gt;</b>		サンプル数 451
主な理由	件数	
新たに期待することはない	70	
既存の商品・サービスの維持・充実を優先すべき	49	
今まで通りの商品・サービスでいい	43	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	38	
新商品・サービス以前に民営化後の会社の体制に問題	24	
新商品・サービスを利用する予定はない	18	
新商品・サービスを始める必要がない	17	
新商品・サービスに興味がない	16	
経営方針に不安・今後の事業が不透明	15	
利用頻度が低いからよくわからない	14	
新商品・サービス以前に社員の質に問題(態度、対応、専門知識の量等)	11	
民営化前と変わらない(商品・サービスに変化・改善がみられない)	10	
他社の既存サービスで間に合う	10	

<b>&lt;どちらともいえない&gt;</b>		サンプル数 653
主な理由	件数	
新たに期待することはない	88	
今まで通りの商品・サービスでいい	73	
既存の商品・サービスの維持・充実を優先すべき	48	
新商品・サービスに興味がない	39	
利用頻度が低いからよくわからない	39	
新商品・サービスを利用する予定はない	31	
新商品・サービスの内容による	25	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	19	
他社の既存商品・サービスで間に合う	18	
新商品・サービスを始める必要がない	13	
保険商品に入る予定はない	12	
経営方針に不安・今後の事業が不透明	12	
新商品・サービス以前に民営化後の会社の体制に問題	11	
商品をよく知らない・知る機会がない	10	

## Q55 新商品・サービスの期待内容

郵便局等の新たな商品やサービスとしてどのようなものがあれば、あなたは利用したいと思いますか。

〔自由回答〕

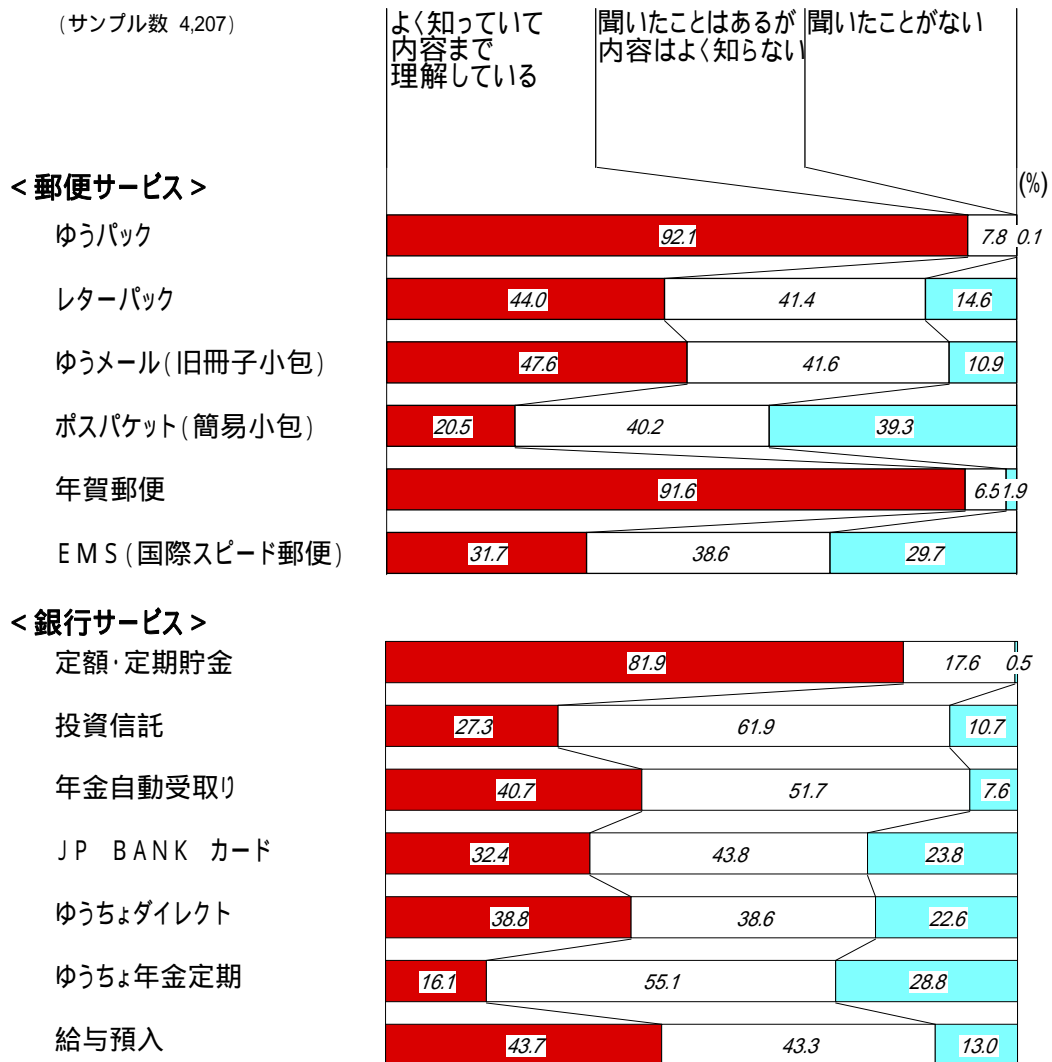
サンプル数 4,207

主な内容	件数
配達サービス(通常郵便、ゆうパック)の充実(料金、種類、確実さ、速さ等)	375
保険の商品・サービスの充実(種類、手続きの迅速化等)	236
金利のアップ(金利の良い商品を期待)	212
営業時間(郵便局、ATM等)の延長・拡大	178
銀行の商品・サービスの充実(証券、投資信託等)	97
新しい商品・サービスに期待	95
今まで通りの商品・サービスでよい	73
手数料の値下げ	68
IT面の充実	65
物販の充実(全国の特産品、チケット販売等)	64
集配サービスの充実	62
ポイント制度の導入	62
生活関連サービス(引越、チケット販売、介護サービス等)の充実	59
料金の値下げ(送料等)	55
銀行の商品・サービス全般の充実	53
切手・はがきの種類の増加、購入の簡易化	44
懸賞つき商品やキャンペーンの充実	42
郵便局等の店舗数、サービスの維持・拡充	40
ATMの増設、サービス機能の拡充	40
今の商品・サービスの維持・充実	39
融資先の拡大(住宅ローン、個人向け、零細企業向け)	37
社員の質の向上(態度、対応、専門知識の量等)	36
追跡サービス(郵便、ゆうパック等)の充実	26
お役所体質(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)の改善	21
広報や宣伝で、商品等のわかりやすいアピール	19
行政サービスの代行	18
コンビニエンスストアとより広範な業務提携	18
電子決済サービスの拡充	18
地域に密着した取り組みの推進	17
待ち時間の短縮	16
宝くじ(その他のくじ)の販売	15
荷物の梱包サービスの提供	13
駐車場の確保	13
提携先の拡大	11
旅行関連商品の販売や取次ぎサービスの提供	11

## Q56 商品・サービスの認知・理解

あなたは、郵便局等におけるつぎの商品やサービスについてご存知ですか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 4,207)





(前ページ つづき)

(サンプル数 4,207)

< 保険サービス >

無配当疾病傷害入院特約  
(愛称 / その日から)

養老保険(愛称 / フリープラン)

終身保険(愛称 / ながいきくん)

学資保険

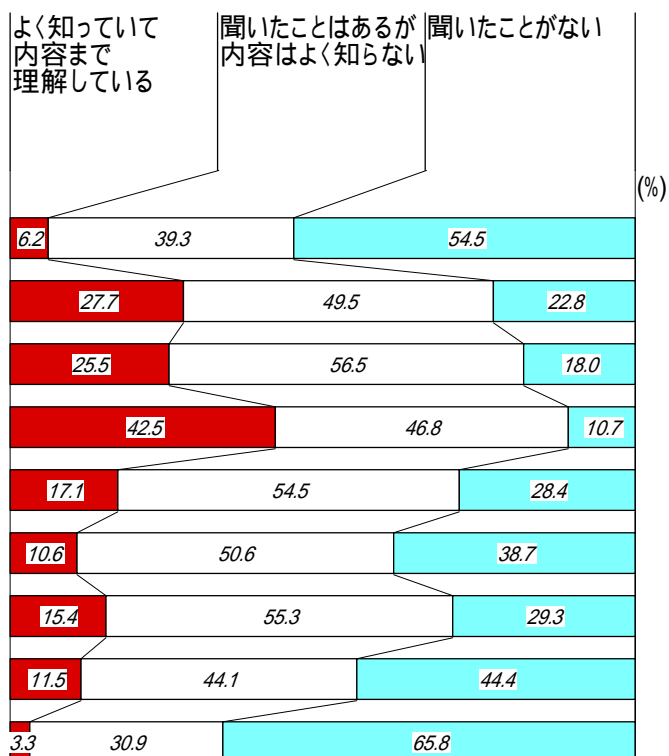
定期年金保険

変額年金保険

医療保険(がん保険及び  
引受条件緩和型医療保険)

自動車保険

法人(経営者)向け生命保険



< 生活サービス >

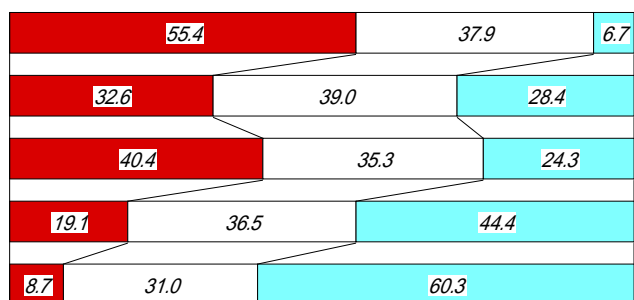
カタログ販売(ふるさと小包・  
ギフトカタログ・Web通販)

印刷サービス(年賀状・挨拶状・  
名刺等)

店頭販売商品(文房具・  
ポストカード・お手軽年賀等)

郵便局のお取次ぎ  
(引越・携帯電話等)

パンフレット、ポスター等の  
掲出スペースの販売

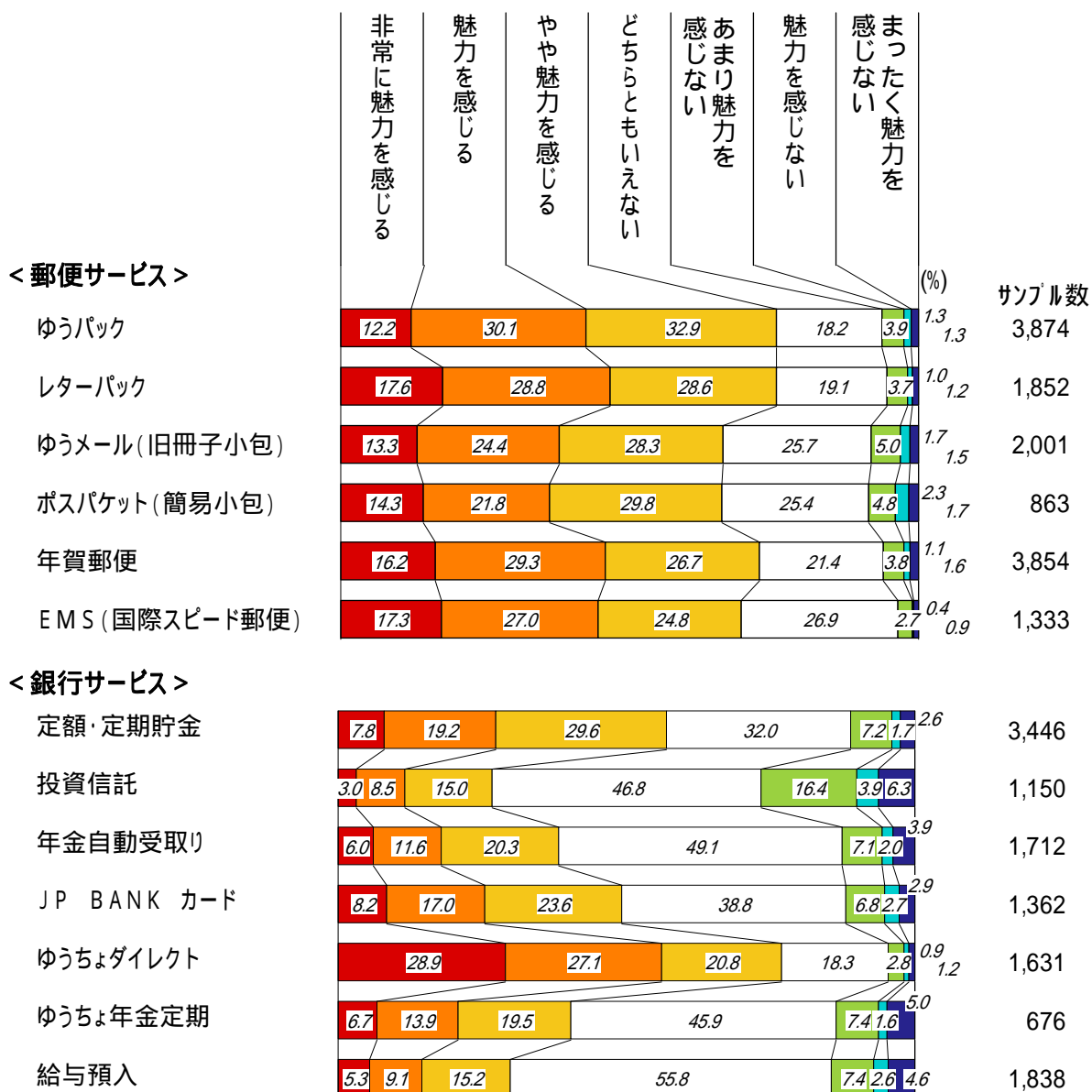


## Q57 商品・サービスの魅力

あなたは、郵便局等におけるつぎの商品やサービスについて、どのようにお考えですか。これらの商品やサービスに魅力を感じますか。(回答は1つずつ)

<「よく知っていて、内容まで理解している」と回答した方>

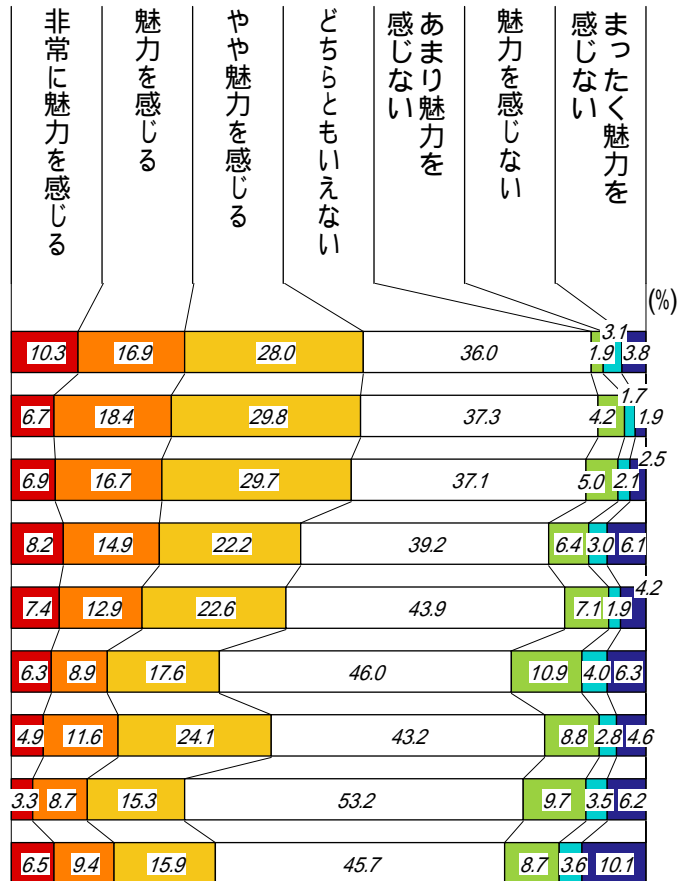
[複数回答]



(前ページ つづき)

< 保険サービス >

- 無配当疾病傷害入院特約  
(愛称 / その日から)
- 養老保険(愛称 / フリープラン)
- 終身保険(愛称 / ながいきくん)
- 学資保険
- 定期年金保険
- 変額年金保険
- 医療保険(がん保険及び  
引受条件緩和型医療保険)
- 自動車保険
- 法人(経営者)向け生命保険

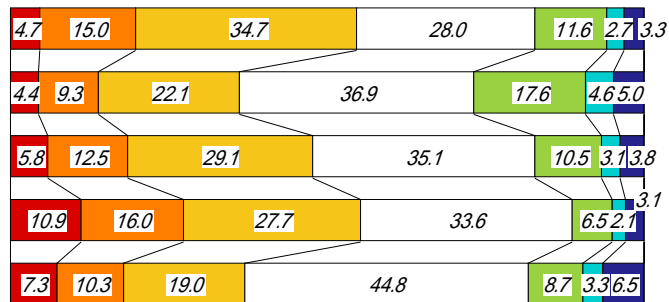


サンプル数

- 261
- 1,164
- 1,071
- 1,787
- 720
- 448
- 648
- 483
- 138

< 生活サービス >

- カタログ販売(ふるさと小包・  
ギフトカタログ・Web通販)
- 印刷サービス(年賀状・挨拶状・  
名刺等)
- 店頭販売商品(文房具・  
ポストカード・お手軽年賀等)
- 郵便局のお取次ぎ  
(引越・携帯電話等)
- パンフレット、ポスター等の  
掲出スペースの販売



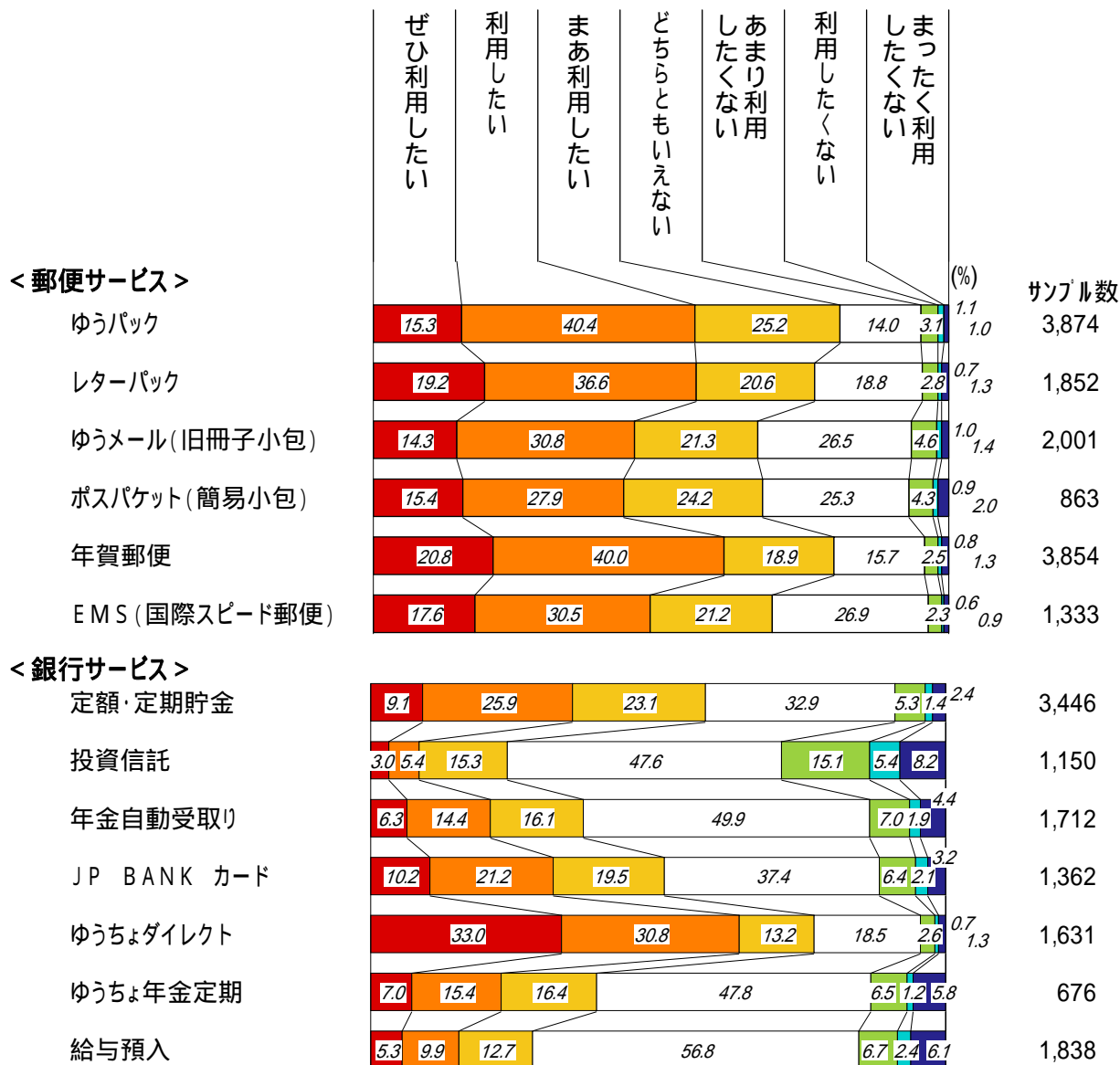
- 2,329
- 1,373
- 1,699
- 804
- 368

## Q 5 8 商品・サービスの利用意向

あなたは、郵便局等におけるつぎの商品やサービスについて、どのようにお考えですか。これらの商品やサービスを利用したいと思いますか。(回答は1つずつ)

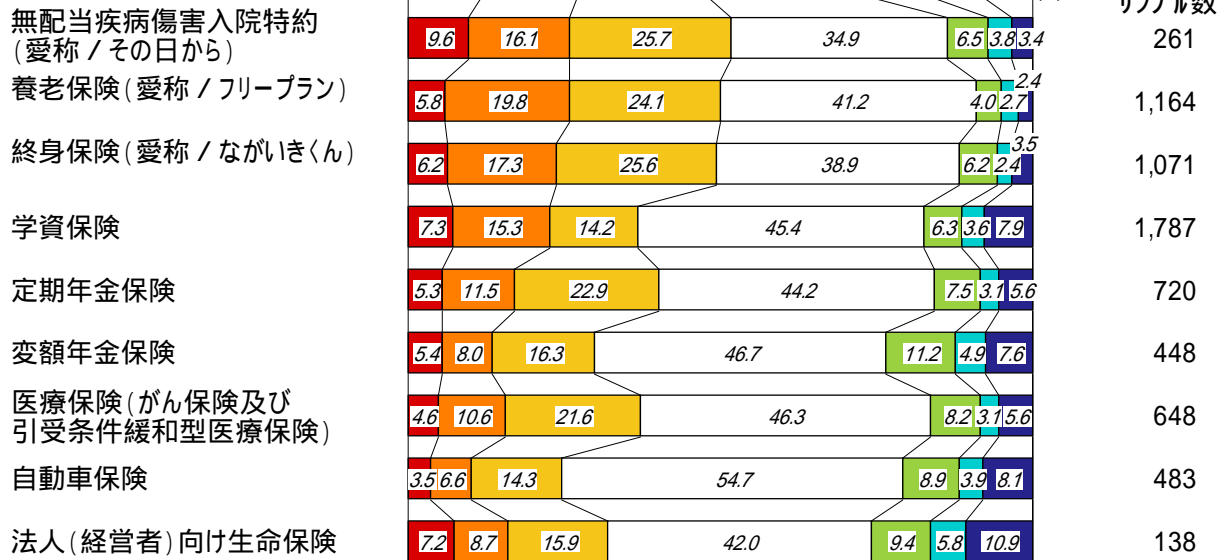
<「よく知っていて、内容まで理解している」と回答した方>

【複数回答】



(前ページ つづき)

< 保険サービス >



< 生活サービス >

