

# 第4回

# 日本郵政グループ顧客満足度調査

2012年3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   自動音声の有無	14
Q 13   電話対応の満足度	15
Q 14   全体満足度（電話対応）	16
Q 15   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 16   通常郵便の重視度	18
Q 17   通常郵便の満足度	19
Q 18   全体満足度（通常郵便）	20
Q 19   通常郵便の利用意向	20
Q 20   通常郵便を利用したい理由	21
Q 21   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 22   通常郵便の利用意向を高める要素	23
Q 23   宅配サービスの重視度（他社を含む）	24
Q 24   ゆうパックの満足度	26
Q 25   全体満足度（ゆうパック）	28
Q 26   ゆうパックの利用意向	28
Q 27   ゆうパックを利用したい理由	29
Q 28   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 29   他社との比較検討状況	31
Q 30   主に利用する競合企業	31
Q 31   ゆうパックシェア	31
Q 32   ゆうパックだけを利用する理由	32
Q 33   満足度：競合企業	33
Q 34   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	36
Q 3 5 銀行サービスの重視度（他社を含む）	36
Q 3 6 銀行サービスの満足度	38
Q 3 7 全体満足度（銀行サービス）	40
Q 3 8 銀行サービスの利用意向	40
Q 3 9 銀行サービスを利用したい理由	41
Q 4 0 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	42
Q 4 1 他社との比較検討状況	43
Q 4 2 主に利用する競合企業	43
Q 4 3 ゆうちょシェア	43
Q 4 4 満足度：競合企業	44
Q 4 5 郵便局等の銀行サービスだけを利用する理由	46
Q 4 6 郵便局等の銀行サービスの利用意向を高める要素	47
保険サービスについて	48
Q 4 7 保険サービスの重視度（他社を含む）	48
Q 4 8 保険サービスの満足度	50
Q 4 9 全体満足度（保険サービス）	52
Q 5 0 保険サービスの利用意向	52
Q 5 1 保険サービスを利用したい理由	53
Q 5 2 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	54
Q 5 3 他社との比較検討状況	55
Q 5 4 主に利用する競合企業	55
Q 5 5 かんぼシェア	55
Q 5 6 満足度：競合企業	56
Q 5 7 郵便局等の保険サービスだけを利用する理由	58
Q 5 8 郵便局等の保険サービスの利用意向を高める要素	59
郵便局等への期待等について	60
Q 5 9 新商品・サービスへの期待	60
Q 6 0 新商品・サービスを期待する理由	60
Q 6 1 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	61
Q 6 2 新商品・サービスの期待内容	62
Q 6 3 商品・サービスの認知・理解	63
Q 6 4 商品・サービスの利用状況	65
Q 6 5 商品・サービスの魅力	67
Q 6 6 商品・サービスの利用意向	69

## 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	マクロミルモニターによるインターネット調査
調査時期	2011年11月18日(金)～21日(月)
依頼数	設計数65,000件、配信数275,000件
有効回答数	65,000件(有効回収率 23.6%)

#### <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(34,318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①②③のいずれかの条件にあてはまる人 ①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 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 <input type="checkbox"/> ただし、除外業種等に該当する者を除く。
調査方法	マクロミルモニターによるインターネット調査
調査時期	2011年11月25日(金)～27日(日)
依頼数	設計数4,000件、配信数8,000件
有効回答数	4,744件(有効回収率 59.3%)
対象者数	全対象者数(共通設問対象者数) 4,744人 ・ 郵便サービス対象者数 1,720人 ・ 銀行サービス対象者数 1,803人 ・ 保険サービス対象者数 1,221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42問)	窓口・電話 全15問	→	郵便サービス 全19問	→	期待等 全8問
銀行サービス対象者 (全35問)		→	銀行サービス 全12問	→	
保険サービス対象者 (全35問)		→	保険サービス 全12問	→	

### 4. 調査実施機関 トランスコスモス株式会社

## 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。

## 基本属性

### 性別

サンプル数 4,744

男性	女性
1,959 人	2,785 人
41.3%	58.7%

### 年代

サンプル数 4,744

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
508 人	1139 人	1223 人	954 人	920 人
10.7%	24.0%	25.8%	20.1%	19.4%

### 職業

サンプル数 4,744

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
1,258 人	277 人	521 人	708 人	1,249 人	129 人	506 人	96 人
26.5%	5.8%	11.0%	14.9%	26.3%	2.7%	10.7%	2.0%

### 都市規模

サンプル数 4,744

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
1,429 人	1,823 人	1,120 人	372 人
30.1%	38.4%	23.6%	7.8%

## 都道府県

サンプル数 4,744

都道府県			エリア					
北海道	304人	6.4%	北海道	304人	6.4%			
青森県	36人	0.8%	東北	285人	6.0%			
岩手県	40人	0.8%						
宮城県	98人	2.1%						
秋田県	26人	0.5%						
山形県	34人	0.7%						
福島県	51人	1.1%						
茨城県	74人	1.6%						
栃木県	36人	0.8%						
群馬県	48人	1.0%						
埼玉県	266人	5.6%						
千葉県	222人	4.7%	関東	646人	13.6%			
東京都	620人	13.1%						
神奈川県	375人	7.9%						
山梨県	28人	0.6%						
新潟県	54人	1.1%						
長野県	60人	1.3%						
富山県	29人	0.6%						
石川県	45人	0.9%						
福井県	21人	0.4%						
岐阜県	54人	1.1%						
静岡県	83人	1.7%	東京	620人	13.1%			
愛知県	255人	5.4%						
三重県	51人	1.1%						
滋賀県	39人	0.8%						
京都府	132人	2.8%						
大阪府	429人	9.0%						
兵庫県	257人	5.4%						
奈良県	74人	1.6%						
和歌山県	34人	0.7%						
鳥取県	16人	0.3%						
島根県	20人	0.4%	南関東	403人	8.5%			
岡山県	72人	1.5%						
広島県	124人	2.6%						
山口県	41人	0.9%						
徳島県	23人	0.5%						
香川県	45人	0.9%						
愛媛県	61人	1.3%						
高知県	14人	0.3%						
福岡県	204人	4.3%						
佐賀県	22人	0.5%						
長崎県	41人	0.9%	信越	114人	2.4%			
熊本県	54人	1.1%						
大分県	39人	0.8%						
宮崎県	29人	0.6%						
鹿児島県	32人	0.7%						
沖縄県	32人	0.7%						
						北陸	95人	2.0%
			東海	443人	9.3%			
			近畿	965人	20.3%			
			中国	273人	5.8%			
			四国	143人	3.0%			
			九州	421人	8.9%			
			沖縄	32人	0.7%			

## 郵便局等の窓口について

### Q1 利用頻度（窓口）

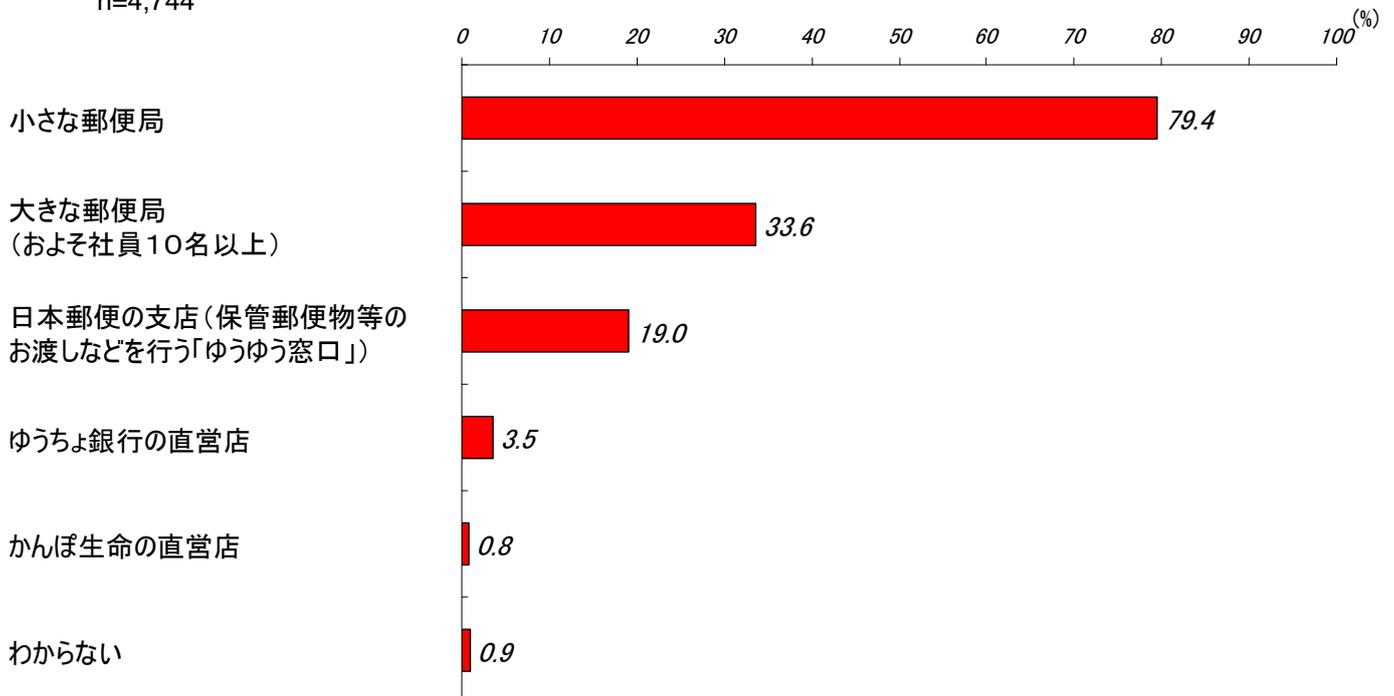
あなたは、ふだん、どのくらいの頻度で郵便局等を利用しますか。実際に、窓口に行く回数でお答えください。（回答は1つ）



### 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）

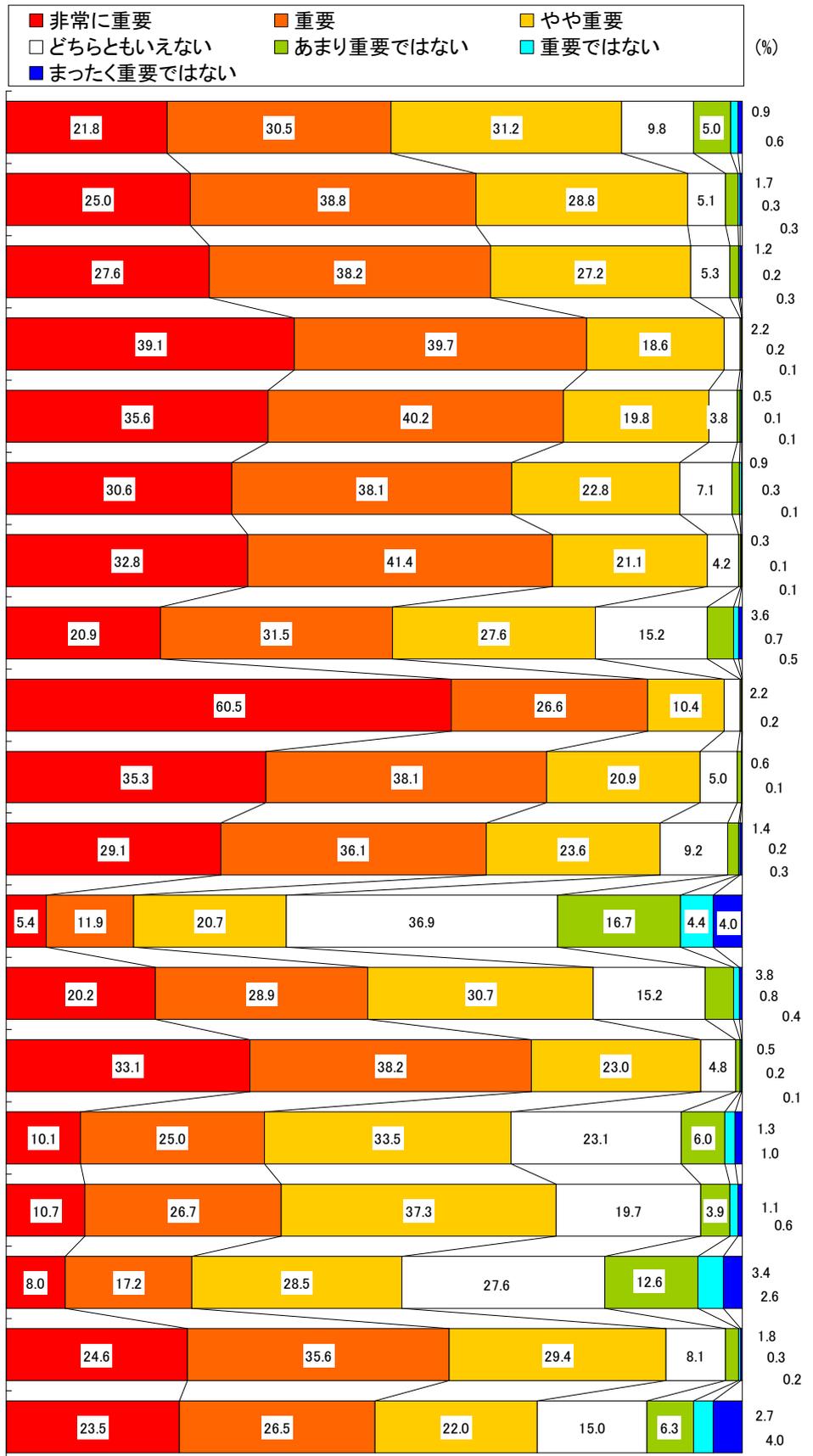
n=4,744



### Q3 店舗・窓口対応の重視度

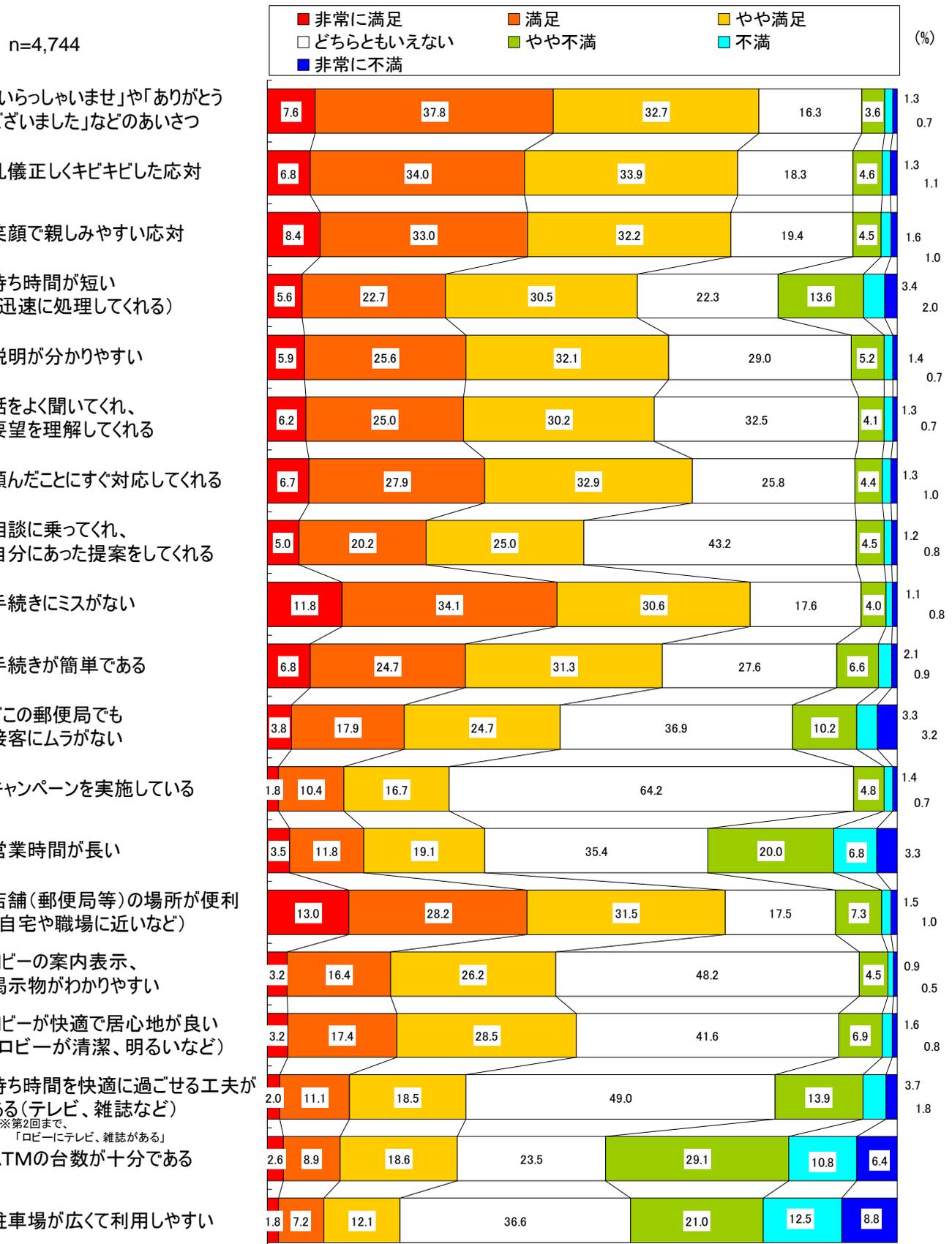
あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、それぞれの程度重要だと思いますか。(回答は1つずつ)

n=4,744



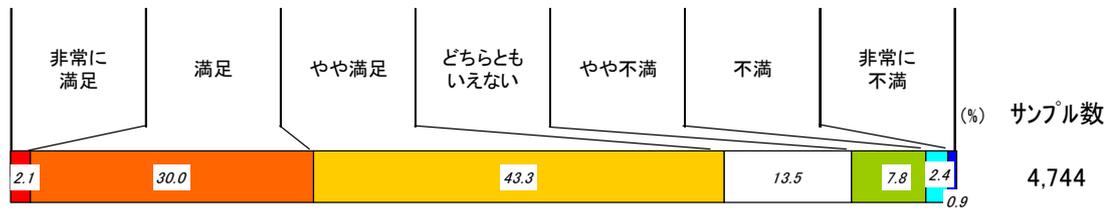
## Q4 店舗・窓口対応の満足度

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、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)



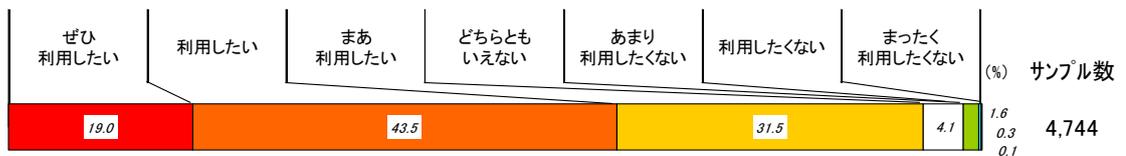
## Q5 全体満足度（店舗・窓口）

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)



## Q6 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)



## Q7 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】

n=4,457



## 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 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】

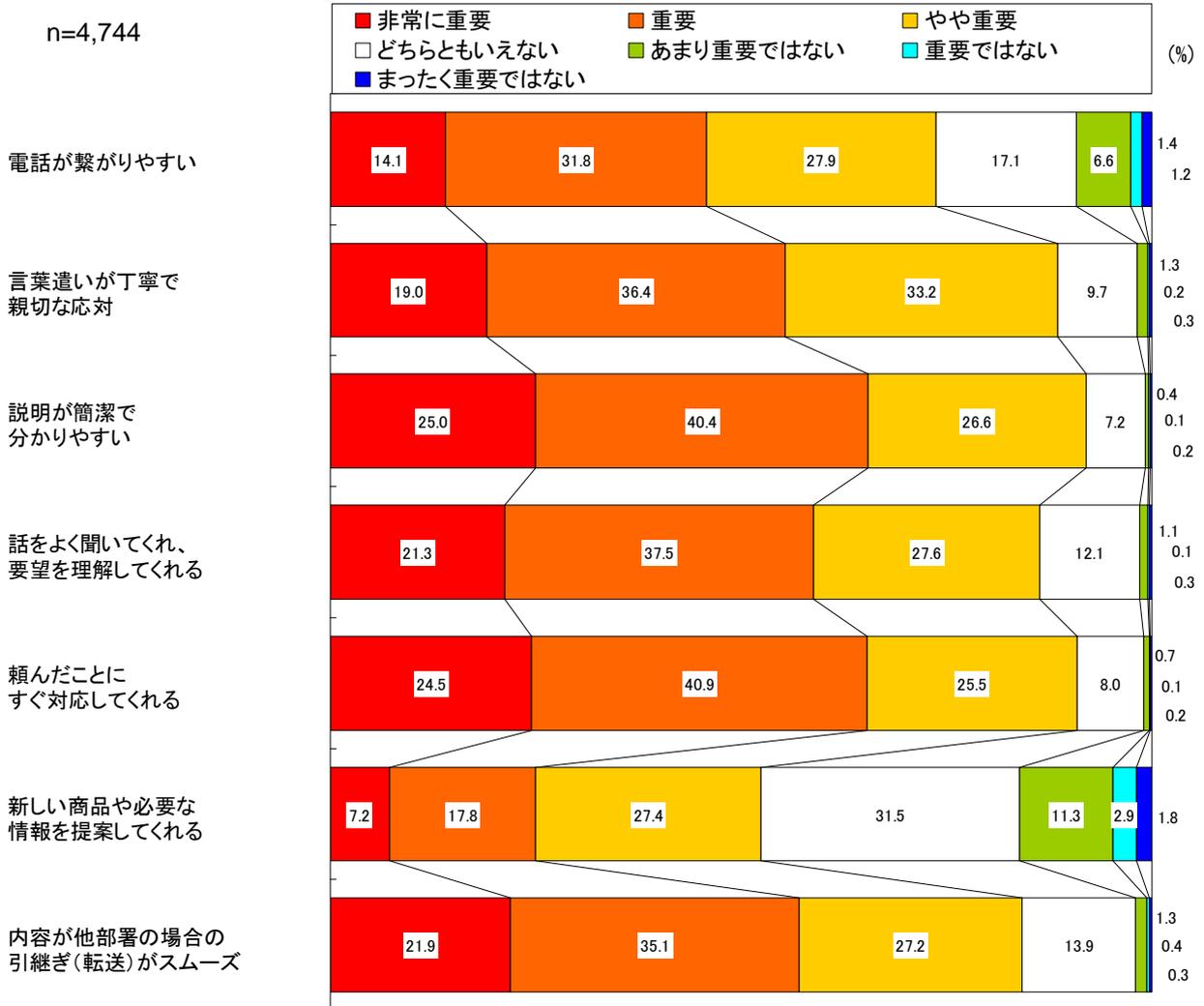
〈利用したくない〉		サンプル数 94
主な理由	件数	
対応が悪い	24	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	18	
待ち時間が長い	16	
ATMの台数が少ない(店舗内台数、出張所台数)	12	
駐車スペースが不足	11	
オペレーションが悪い(対応処理に時間がかかる)	9	
仕方なく利用(場所が近い、振込先がある等)	8	
他社のほうが対応が良い	5	
手続きや処理にミスがある	4	
局ごとに対応の差がある	3	
営業時間が短い	3	
書類の確認や記入等が面倒	2	
専門知識がない	1	

〈どちらともいえない〉		サンプル数 193
主な理由	件数	
仕方なく利用(場所が近い、振込先がある等)	75	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	21	
対応が悪い	16	
駐車スペースが不足	9	
待ち時間が長い	9	
利用頻度が低いからよくわからない	9	
他社のほうが対応が良い	9	
営業時間が短い	9	
局ごとに対応の差がある	7	
ATMの台数が少ない(店舗内台数、出張所台数)	6	
オペレーションが悪い(対応処理に時間がかかる)	5	
サービスに魅力がない	3	
専門知識がない	3	
書類の確認や記入等が面倒	1	

# 郵便局等の電話応対について

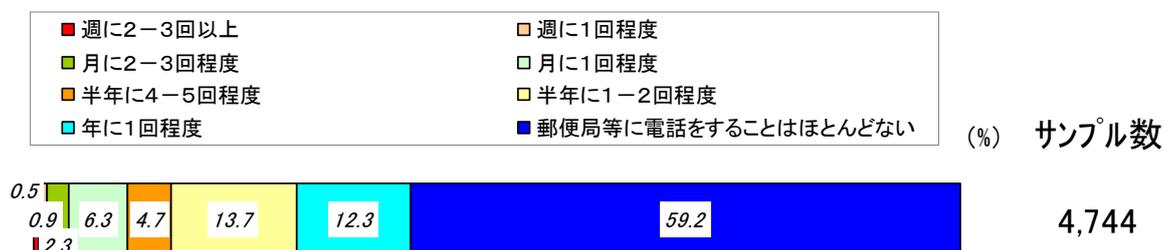
## Q9 電話応対の重視度

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、それぞれの程度重要だと思いますか。(回答は1つずつ)



## Q10 利用頻度（電話）

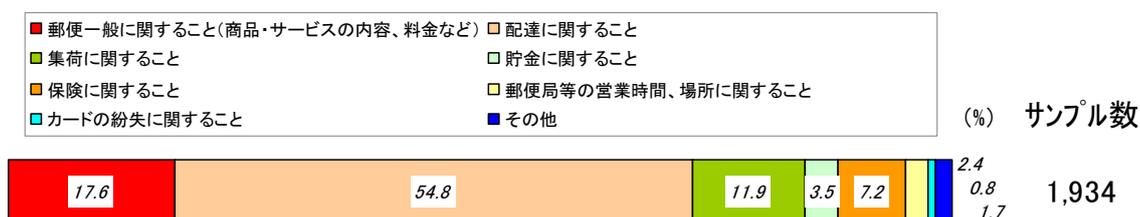
あなたは、ふだん、問い合わせなどでどのくらいの頻度で郵便局等に電話をしますか。（回答は1つ）



## Q11 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）

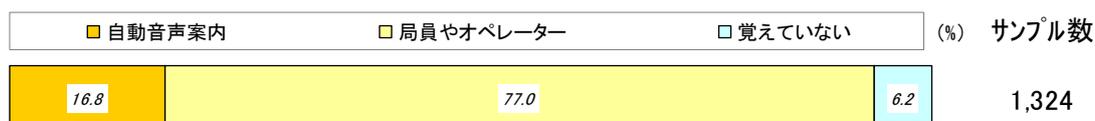
<郵便局等に年1回以上電話した方>



## Q12 自動音声の有無

あなたが、直近、郵便局等に電話した際、自動音声案内による対応でしたか。（回答は1つ）

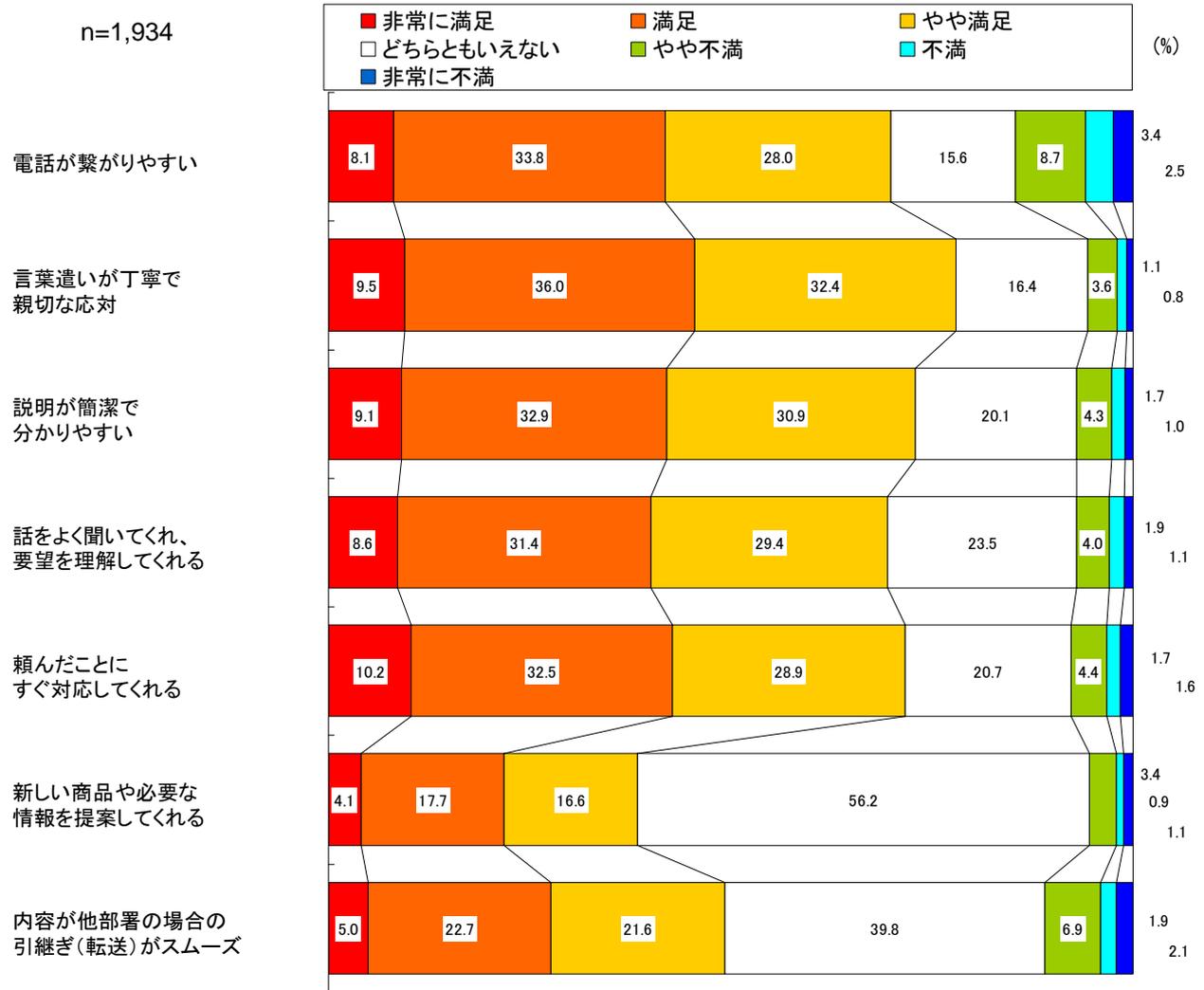
<配達、集荷に関する問合せをした方>



### Q13 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>



## Q14 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>



## Q15 電話対応の不満理由・どちらともいえない理由

Q14 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】

<不満>		サンプル数 212
主な理由	件数	
つながりにくい	49	
対応が悪い、不親切	48	
対応が遅い、待たされる	27	
内部伝達できていない	16	
たらい回しにされる	16	
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	12	
手続きにおける確認事項が多すぎる	9	
対応に融通がきかない	9	
局ごとに対応の差がある	8	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	7	
事務的・愛想がない	6	
言葉遣いが悪い	6	
理解力が乏しい	5	
専門知識がない	4	
依頼した内容が正確に処理されない	3	

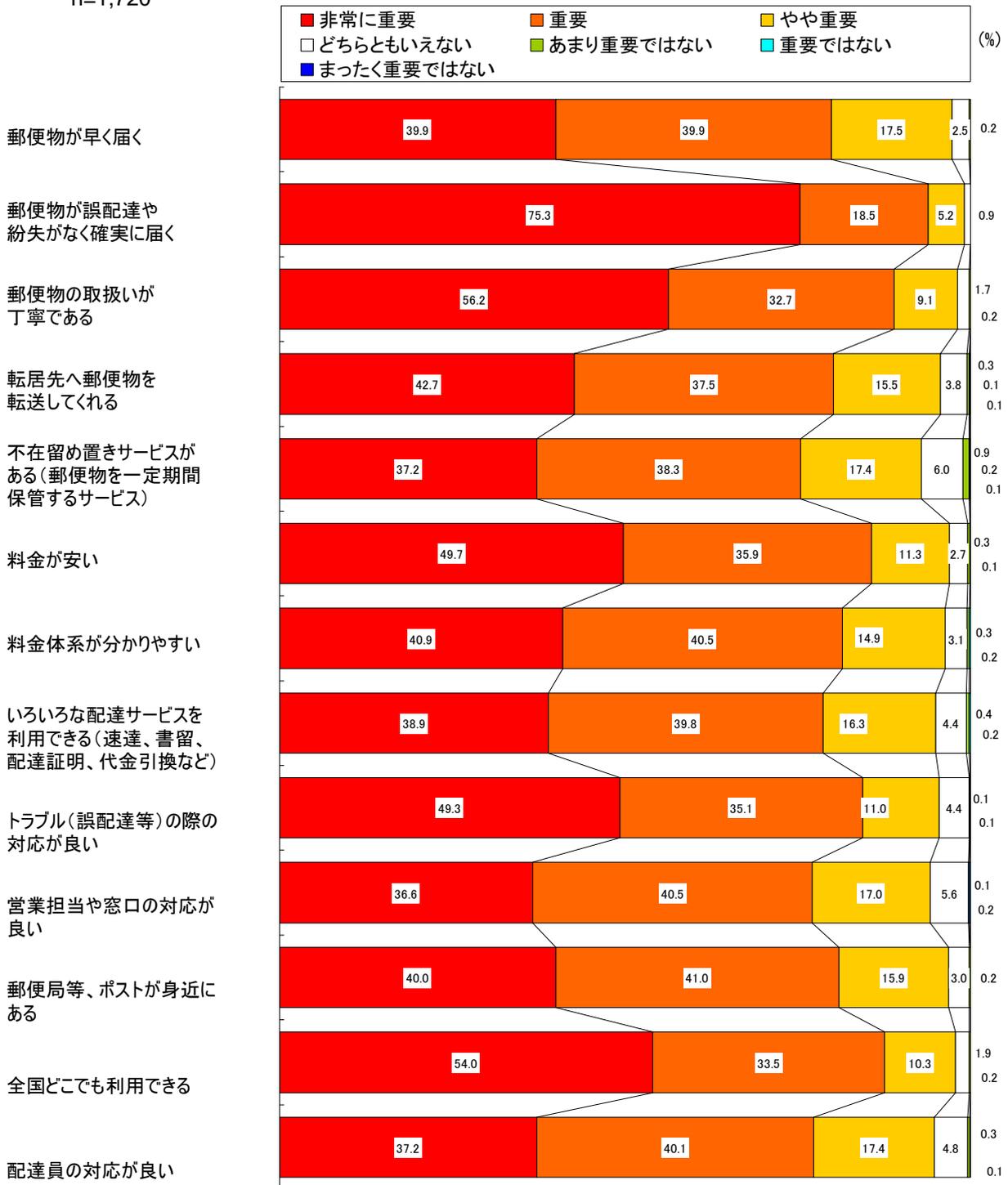
<どちらともいえない>		サンプル数 294
主な理由	件数	
対応が普通、印象に残らない	52	
局ごとに対応の差がある	30	
つながりにくい	20	
対応が悪い、不親切	19	
内部伝達できていない	12	
事務的・愛想がない	12	
対応が遅い、待たされる	9	
手続きにおける確認事項が多すぎる	8	
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	8	
依頼した内容が正確に処理されない	7	
対応に融通がきかない	5	
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	5	
言葉遣いが悪い	4	
たらい回しにされる	2	
理解力が乏しい	1	

# 郵便サービスについて

## Q16 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)

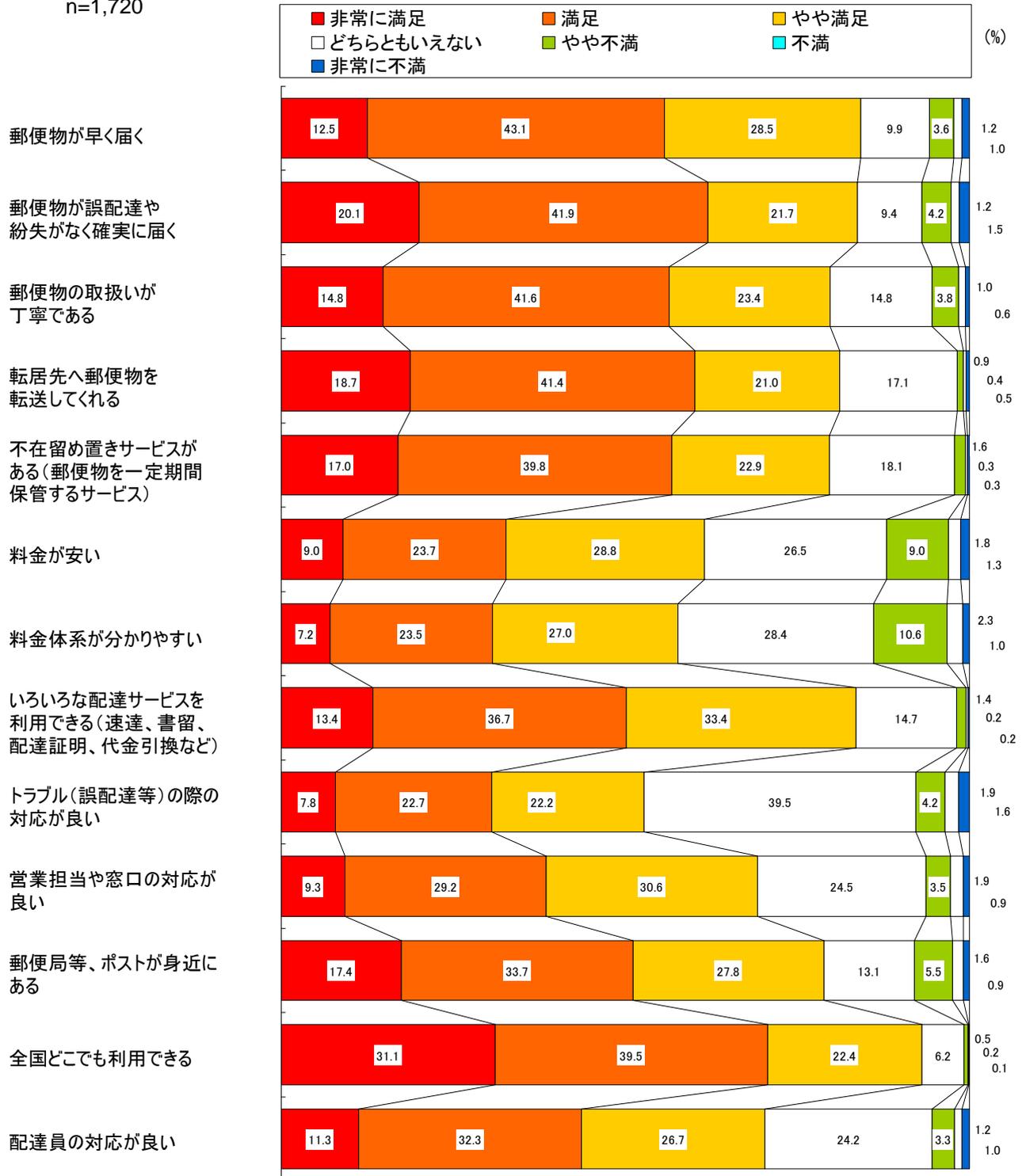
n=1,720



## Q17 通常郵便の満足度

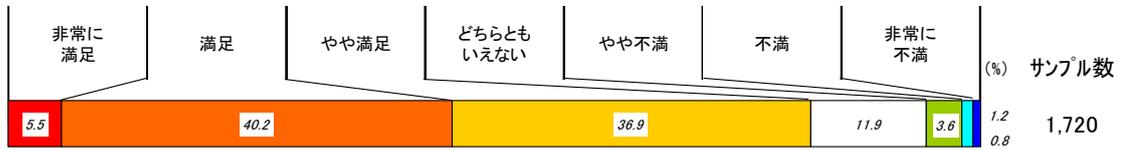
あなたは、郵便局等の手紙、葉書、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスに関する  
つぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

n=1,720



## Q18 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）



## Q19 通常郵便の利用意向

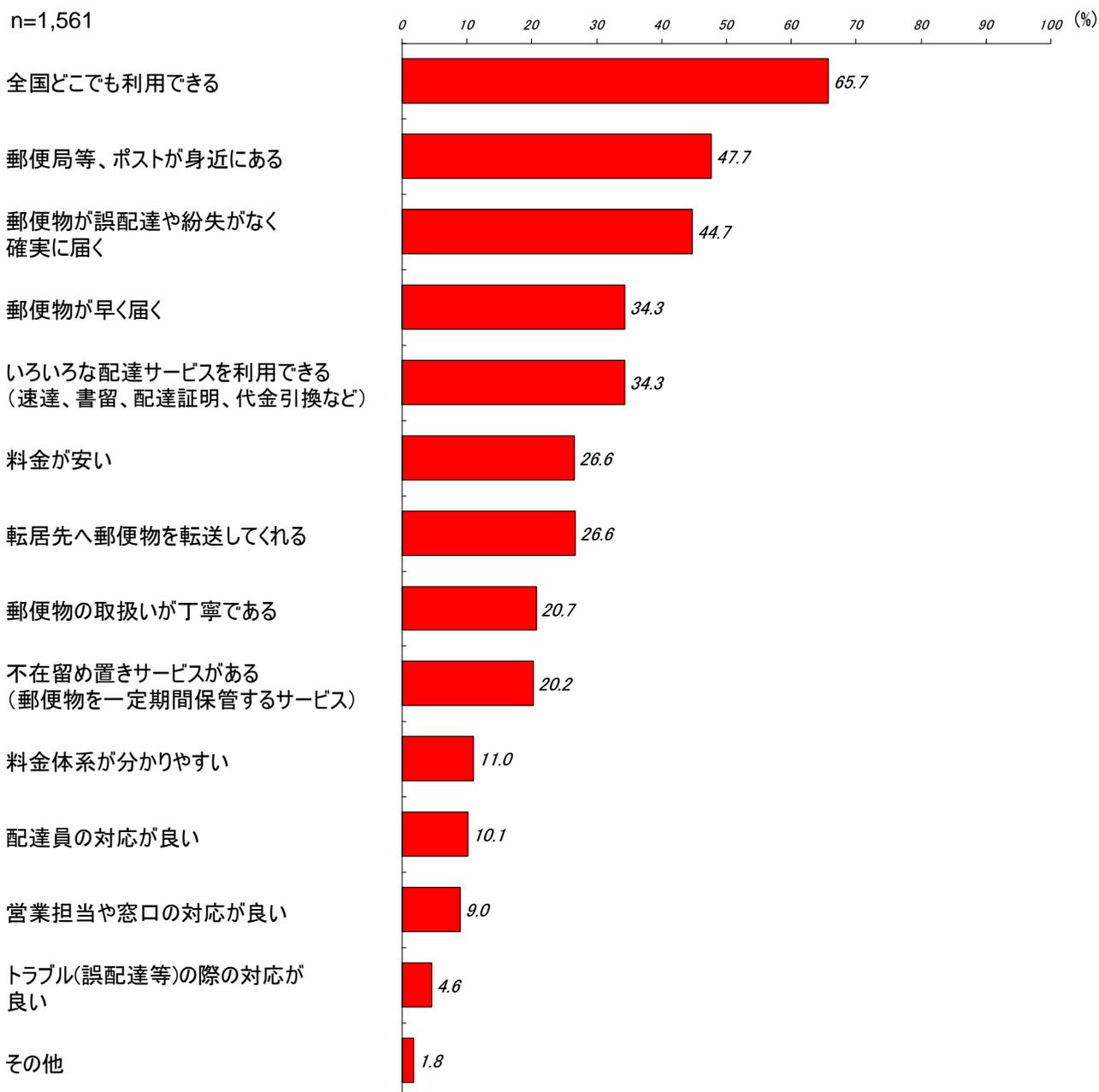
あなたは、今後も、郵便局等の手紙、葉書、DM、カタログ等の郵便物の配達サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）



## Q20 通常郵便を利用したい理由

Q19 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】



## Q21 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

Q19 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 37

主な理由	件数
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	6
誤配がある	5
サービス内容が不十分	4
他社のほうがサービスが良い	3
届くまでに時間がかかる	3
他社のサービスで間に合う	3
他社のほうが早く届く	3
指定時間帯に届かない	2
他社のほうが安い	2
トラブル時の対応が悪い	1
利用頻度が低いからよくわからない	1
その時々で他社のメール便と使い分ける	1

### <どちらともいえない>

サンプル数 122

主な理由	件数
利用頻度が低いからよくわからない	15
民間サービスにはないから(選択肢がない)	9
届くまでに時間がかかる	8
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	7
誤配がある	6
他社のほうがサービスが良い	5
その時々で他社のメール便と使い分ける	5
サービス内容が不十分	5
他社のほうが安い	3
他社のサービスで間に合う	3
指定時間帯に届かない	1
他社のほうが早く届く	1

## Q22 通常郵便の利用意向を高める要素

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。

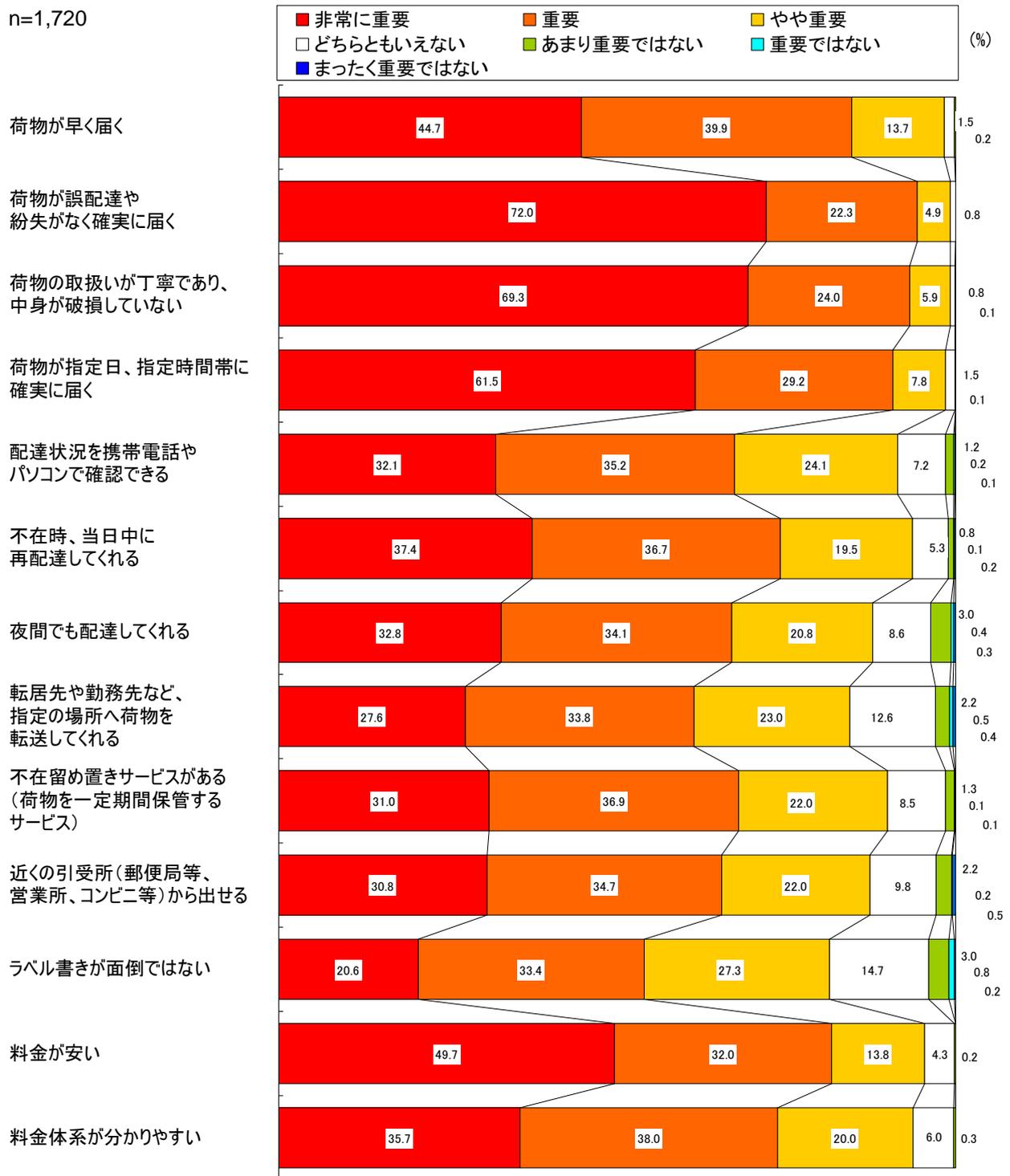
【自由回答】

サンプル数 1720	
主な要素	件数
料金の値下げ	365
今のままでいい	186
集配回数・場所の増加(ポスト・コンビニ等)	159
利用しやすいサービス内容	157
紛失がなく、確実な配達	140
配達の迅速化	136
接客対応(配達員・窓口担当)の向上	89
郵便物の丁寧な取扱い	73
追跡サービスの充実	45
わかりやすい料金体系	43
切手・ハガキのサービスを充実	39
割引サービスの充実	26
受取拒否が可能	14

### Q23 宅配サービスの重視度（他社を含む）

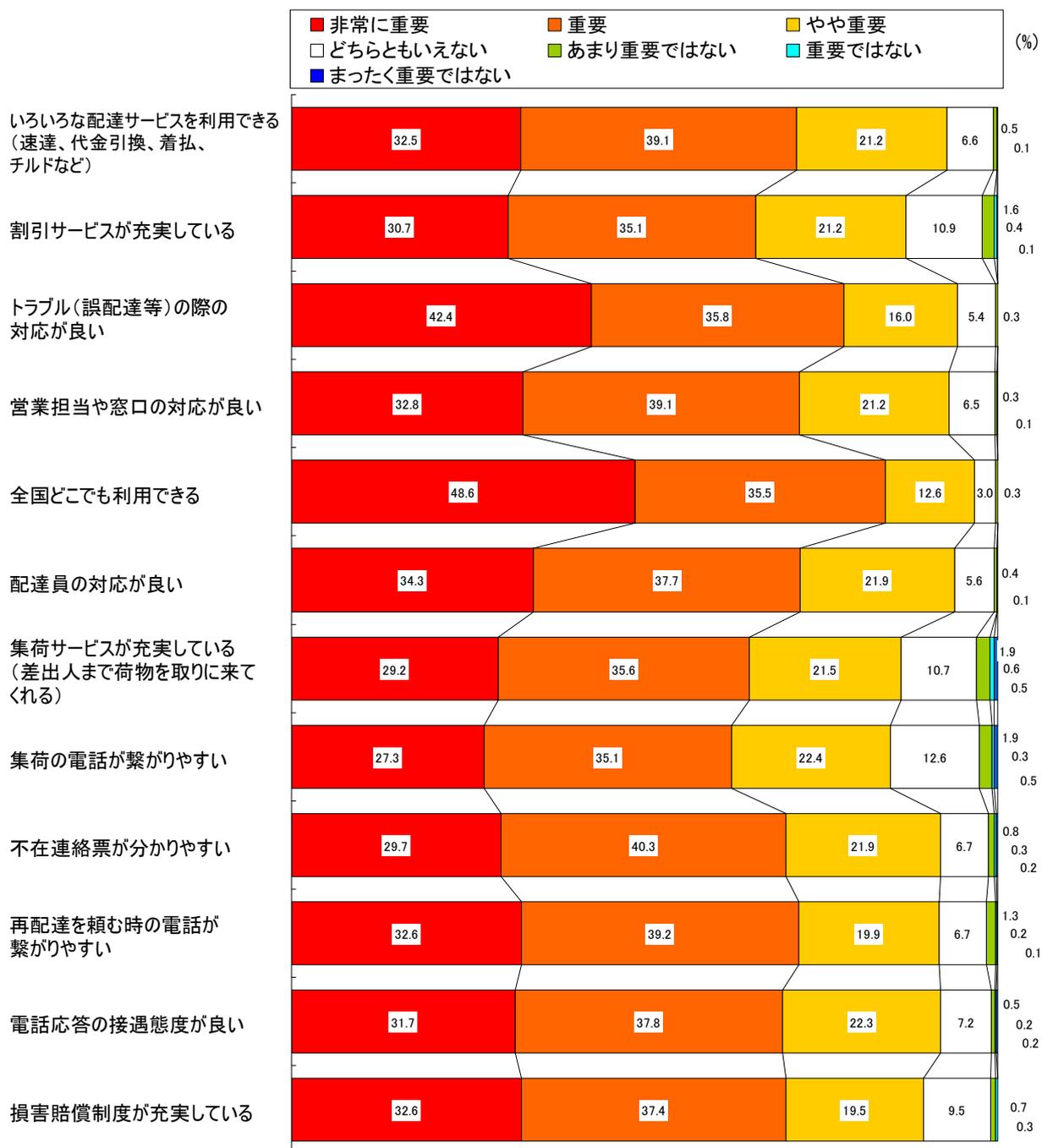
あなたは、宅配会社（郵便局等のゆうパック、他社の宅配サービス）を利用する際、つぎの項目についてそれぞれどの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

n=1,720



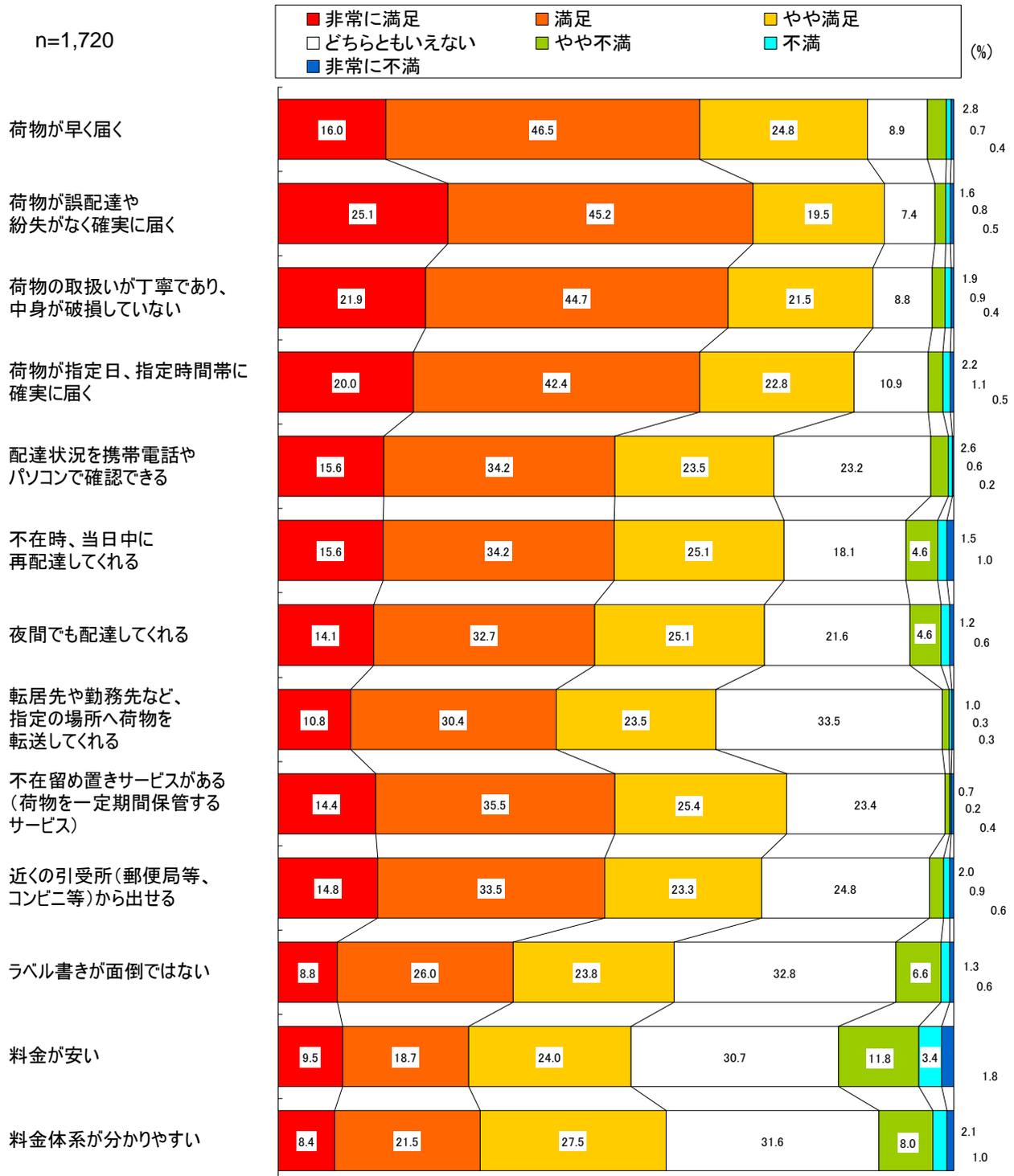
(前ページ つづき)

n=1,720



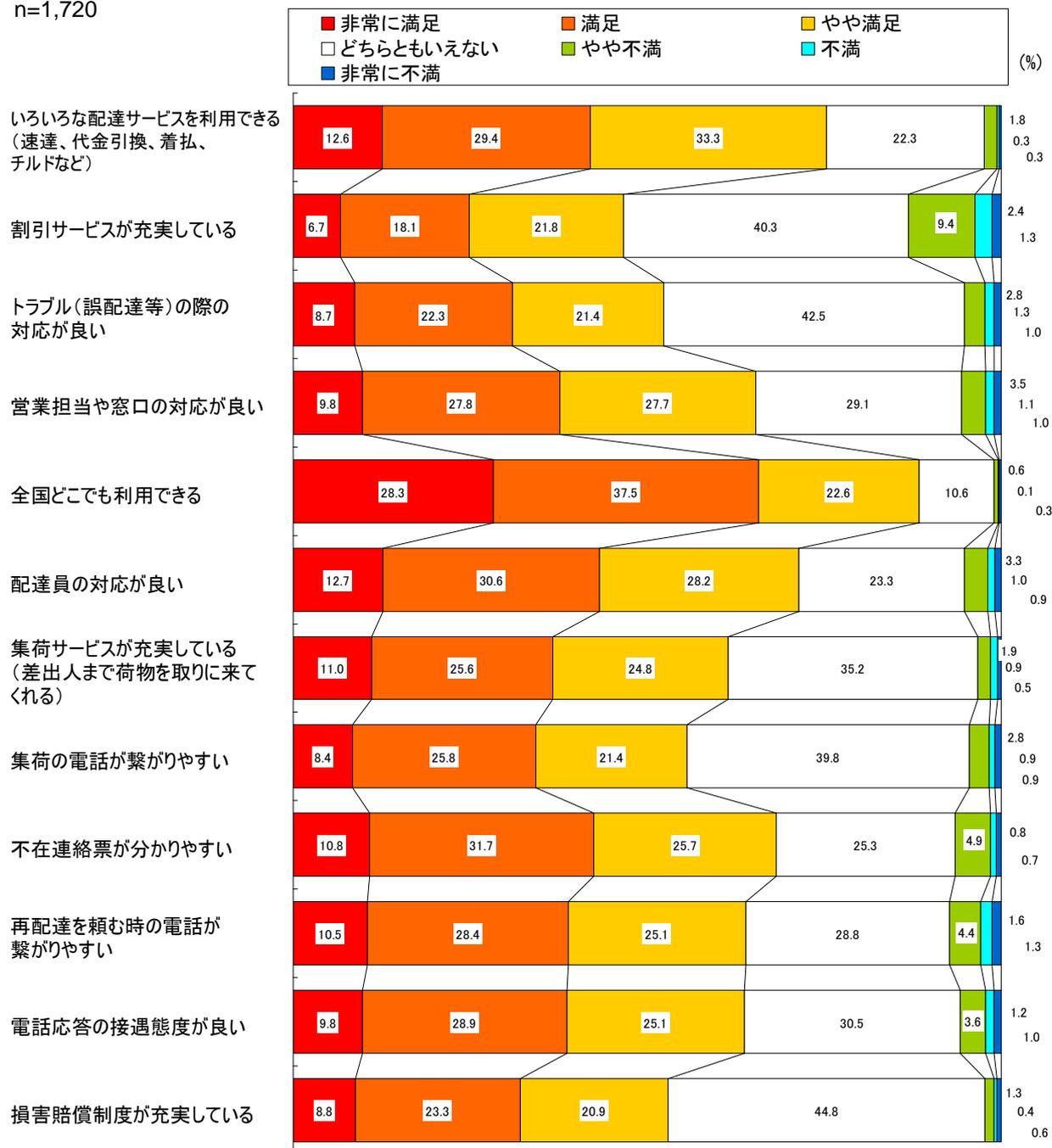
## Q24 ゆうパックの満足度

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)



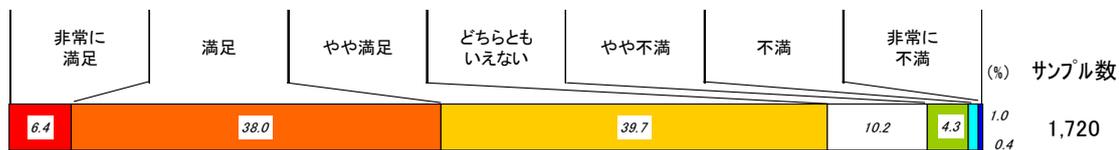
(前ページ つづき)

n=1,720



## Q25 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）



## Q26 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）



## Q27 ゆうパックを利用したい理由

Q26 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】



## Q28 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

Q26 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 63

主な理由	件数
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	17
料金が高い	16
他社のほうがサービスが良い	14
再配達等の対応に融通がきかない(時間帯等)	5
指定時間帯に届かない	4
届くのが遅い	3
誤配がある	2
料金体系がわからない	2
全般的に他社のほうが良い	1

### <どちらともいえない>

サンプル数 149

主な理由	件数
他社のほうがサービスが良い	26
料金が高い	18
対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	12
再配達等の対応に融通がきかない(時間帯等)	10
その時々で配達サービスを使い分ける	7
他社のほうが安い	6
全般的に他社のほうが良い	6
利用頻度が低いからよくわからない	6
他社の配達サービスで間に合う	6
届くのが遅い	6
誤配がある	5
指定時間帯に届かない	3
料金体系がわからない	2

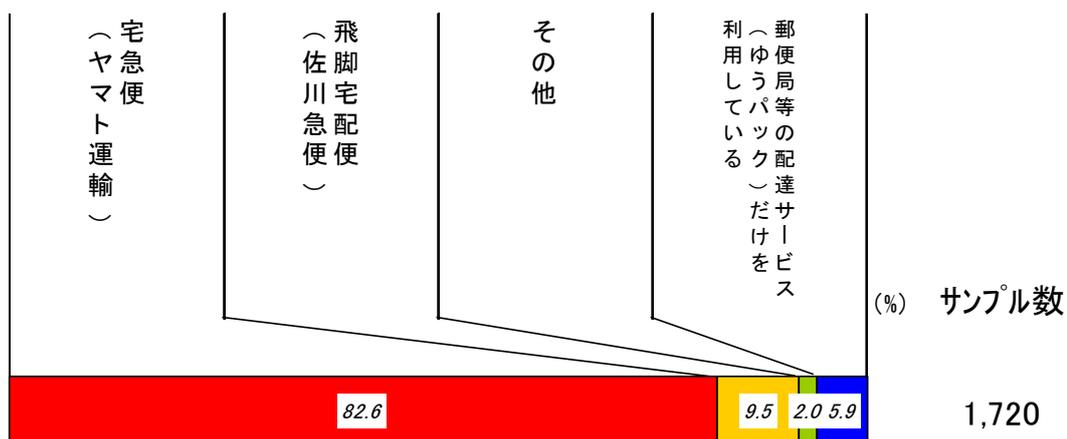
## Q 2 9 他社との比較検討状況

あなたは、郵便局等の配達サービス(ゆうパック)利用時に、他社のサービスを比較検討した上で利用していますか。(回答は1つ)



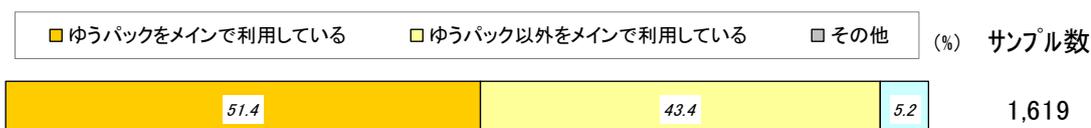
## Q 3 0 主に利用する競合企業

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)



## Q 3 1 ゆうパックシェア

あなたは、郵便局等の配達サービス(ゆうパック)と、郵便局等以外の配達サービスでは、どちらをメインで利用していますか。(回答は1つ)

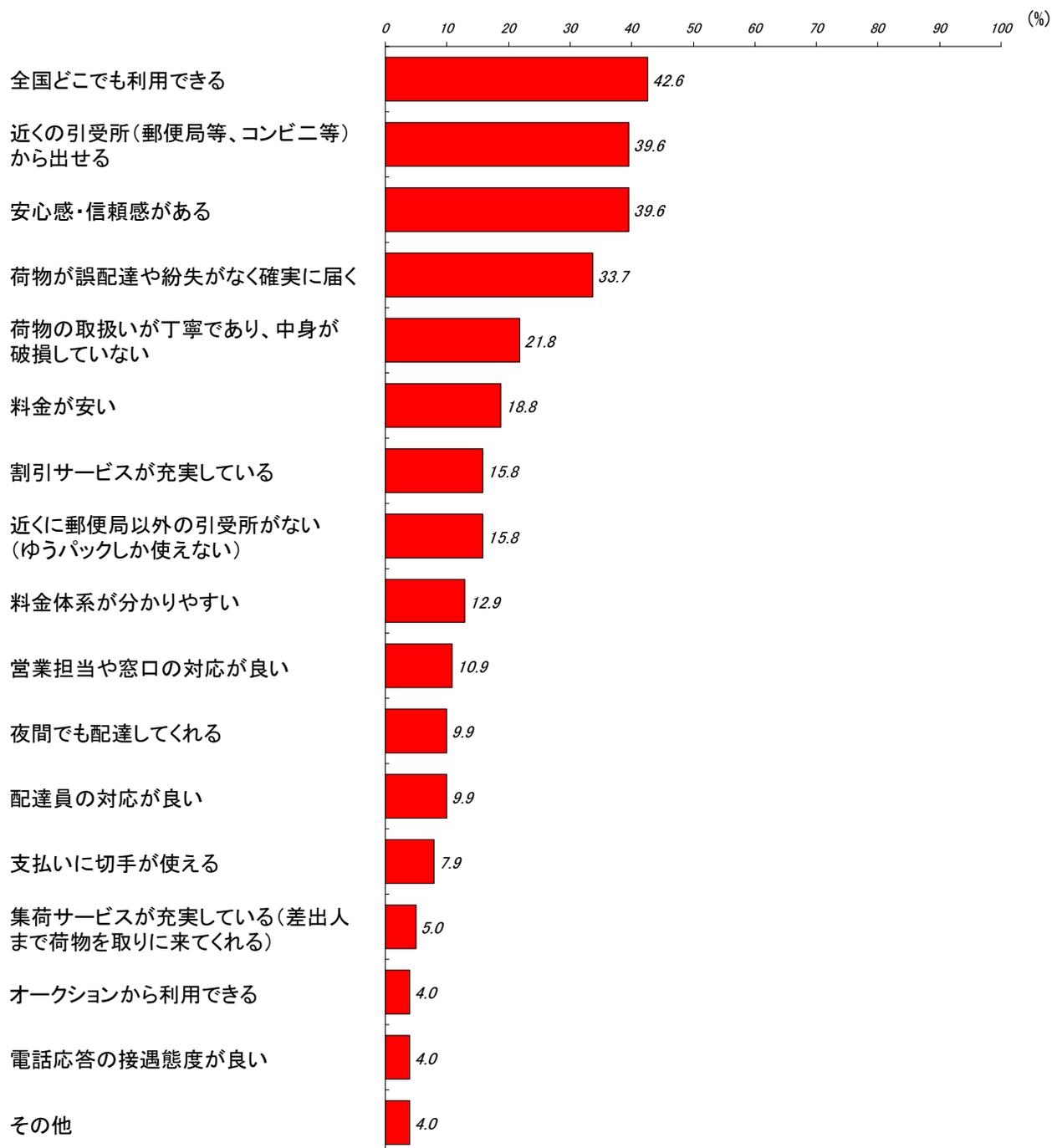


### Q32 ゆうパックだけを利用する理由

郵便局等の配達サービス(ゆうパック)だけを利用している理由は何ですか。  
(回答はいくつでも)

<郵便局等の配達サービスだけを利用する方>

n=101

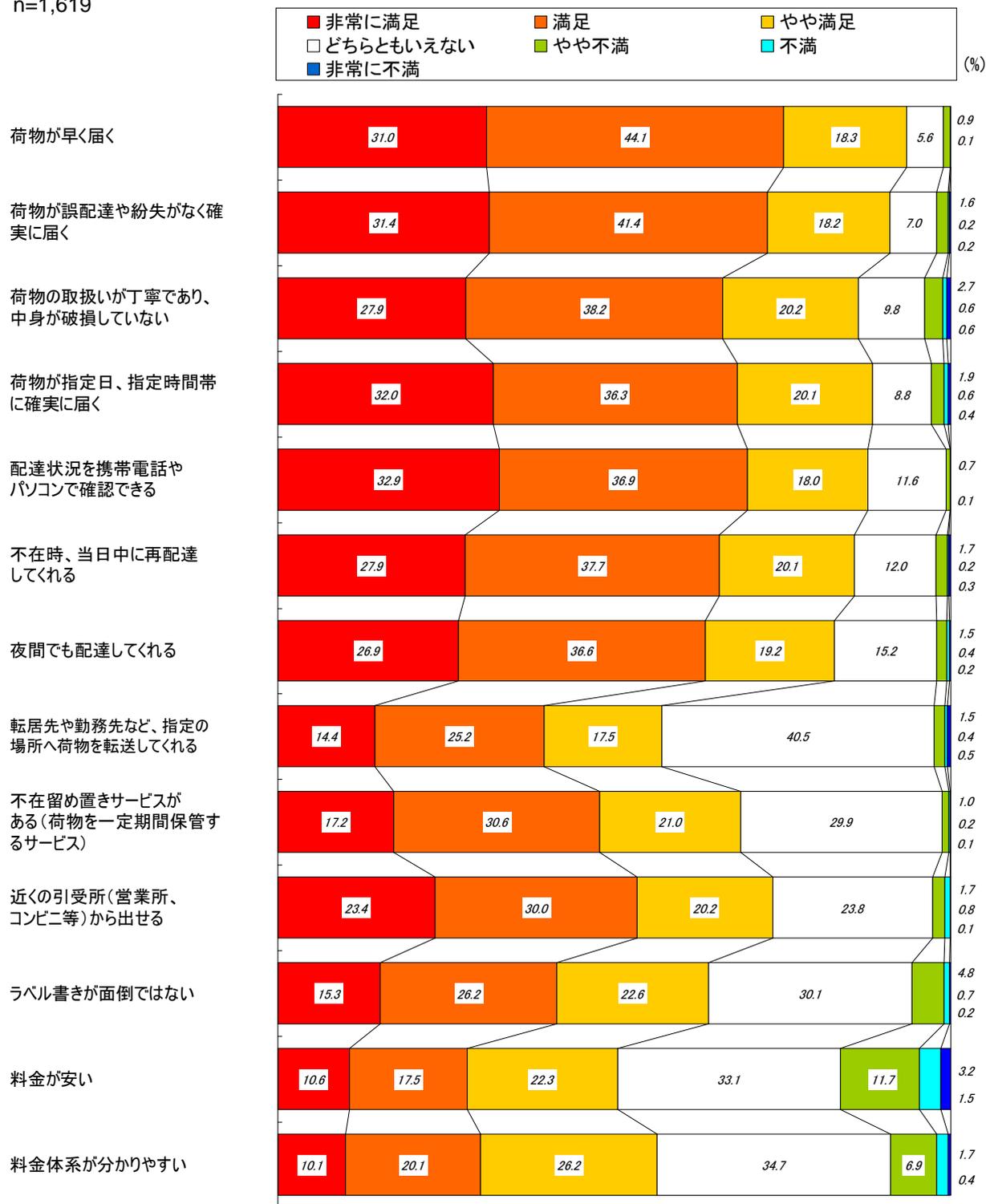


### Q33 満足度：競合企業

あなたは、「Q30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)

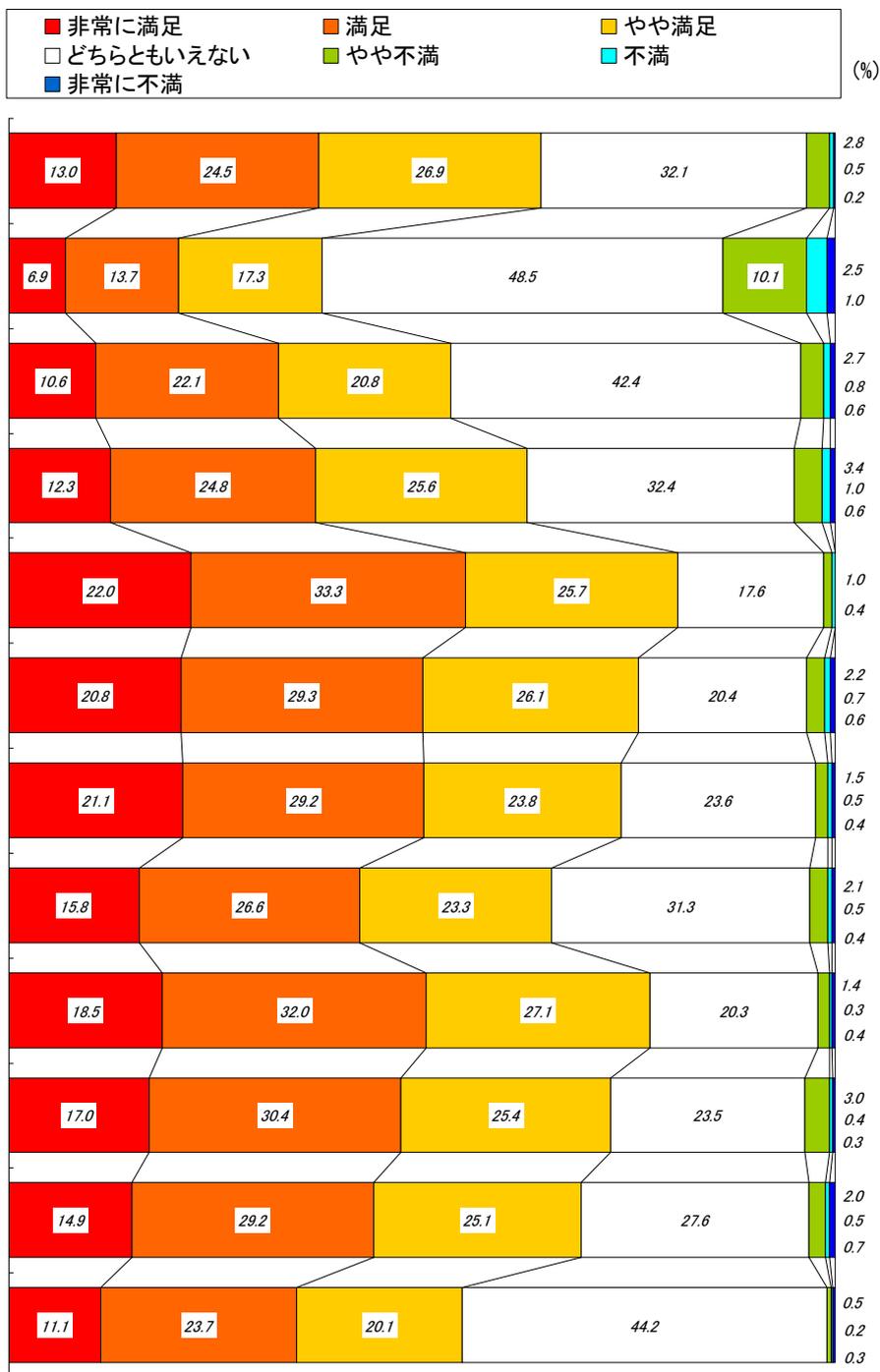
<郵便局等の配達サービス以外のサービスを利用する方>

n=1,619



(前ページ つづき)

n=1,619



### Q34 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 1720

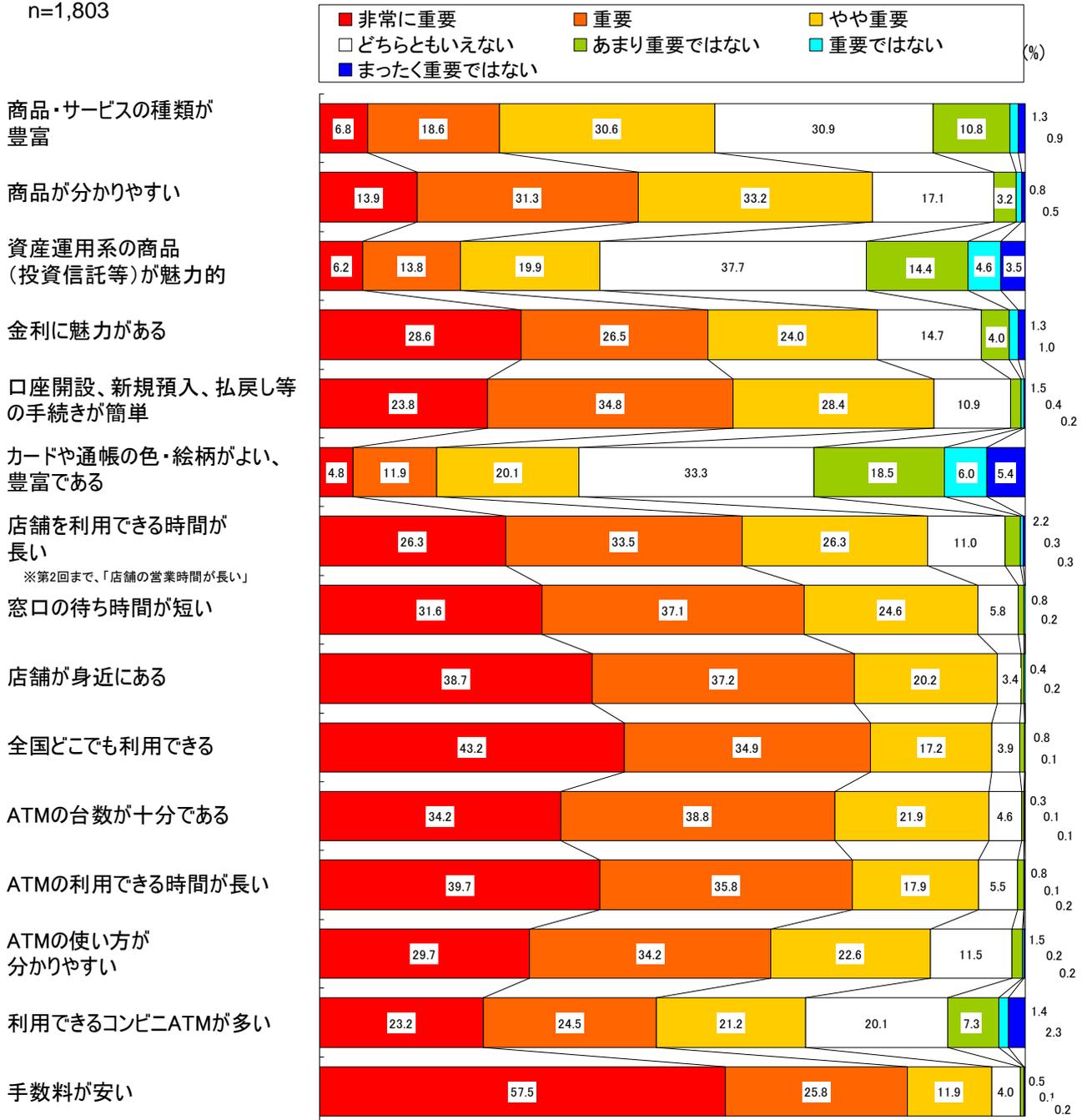
主な要素	件数
料金の値下げ	466
接客対応(配達員・窓口担当・電話担当)の向上	135
今のままでよい	89
割引サービスの充実	78
集荷サービスの充実	78
再配達対応の充実	66
より早い配達	52
コンビニエンスストアとの業務提携	50
配達時間の拡大・細分化	49
営業時間(郵便局・ATM等)の延長・拡大	49
丁寧な配送	37
料金体系の見直し	36
わかりやすい料金体系	34
取扱店・取扱サービスの拡大	32
配達時間の厳守	28
確実性の向上	23
誤配や遅配、紛失等の減少	13
対応に融通がきく	13
お役所体質(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)の改善	13
取扱い荷物の拡充(大型荷物等)	13
追跡サービスの充実	10
梱包サービスの充実	9
配達予告サービスの提供	9
宛名ラベルの印字サービスの充実	8
他社にはないサービスの提供	7

# 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）

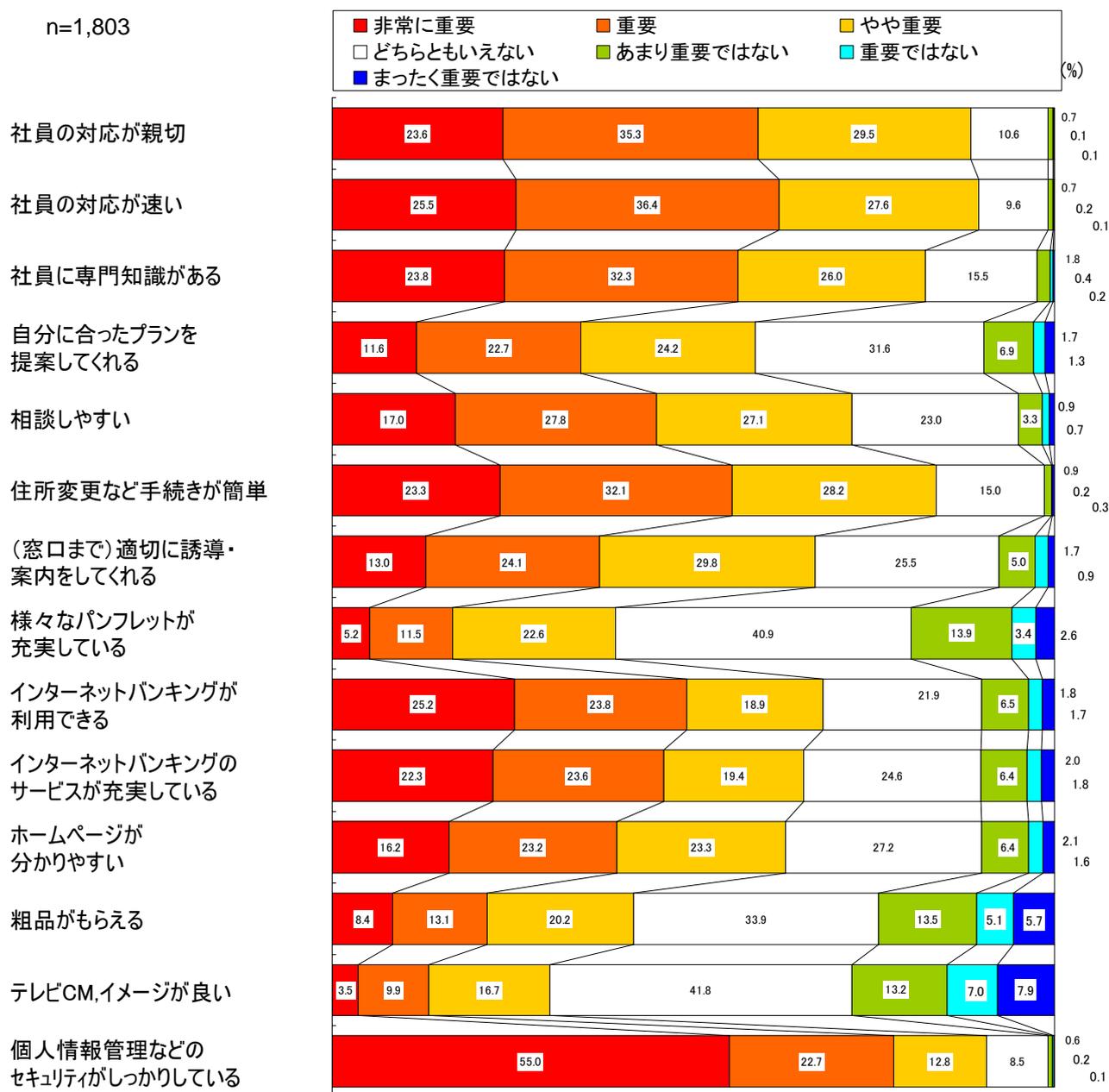
あなたは、銀行サービスを利用する際、つぎの項目についてそれぞれの程度重要だと思いますか。  
 (回答は1つずつ)

n=1,803



(前ページ つづき)

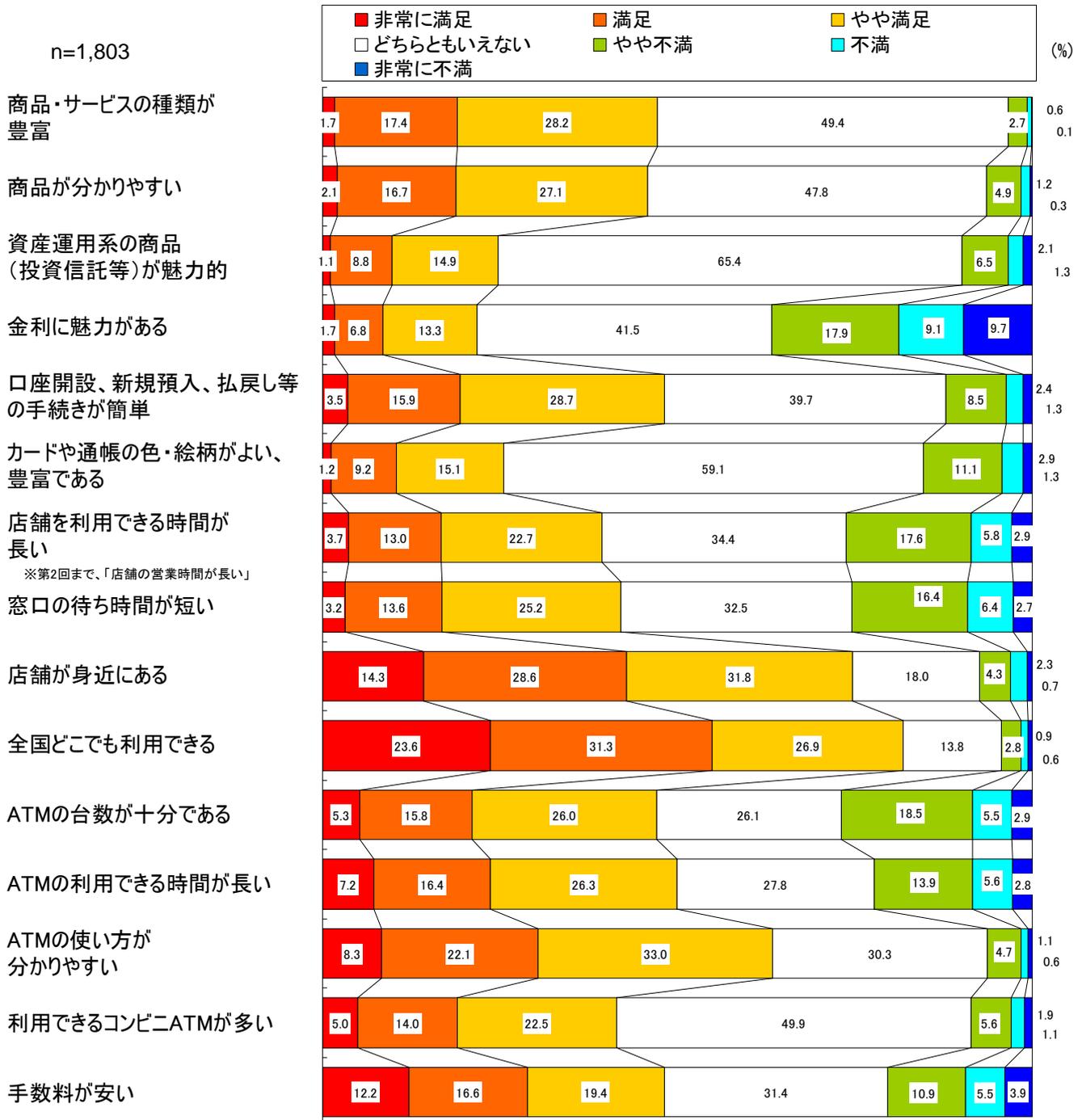
n=1,803



### Q36 銀行サービスの満足度

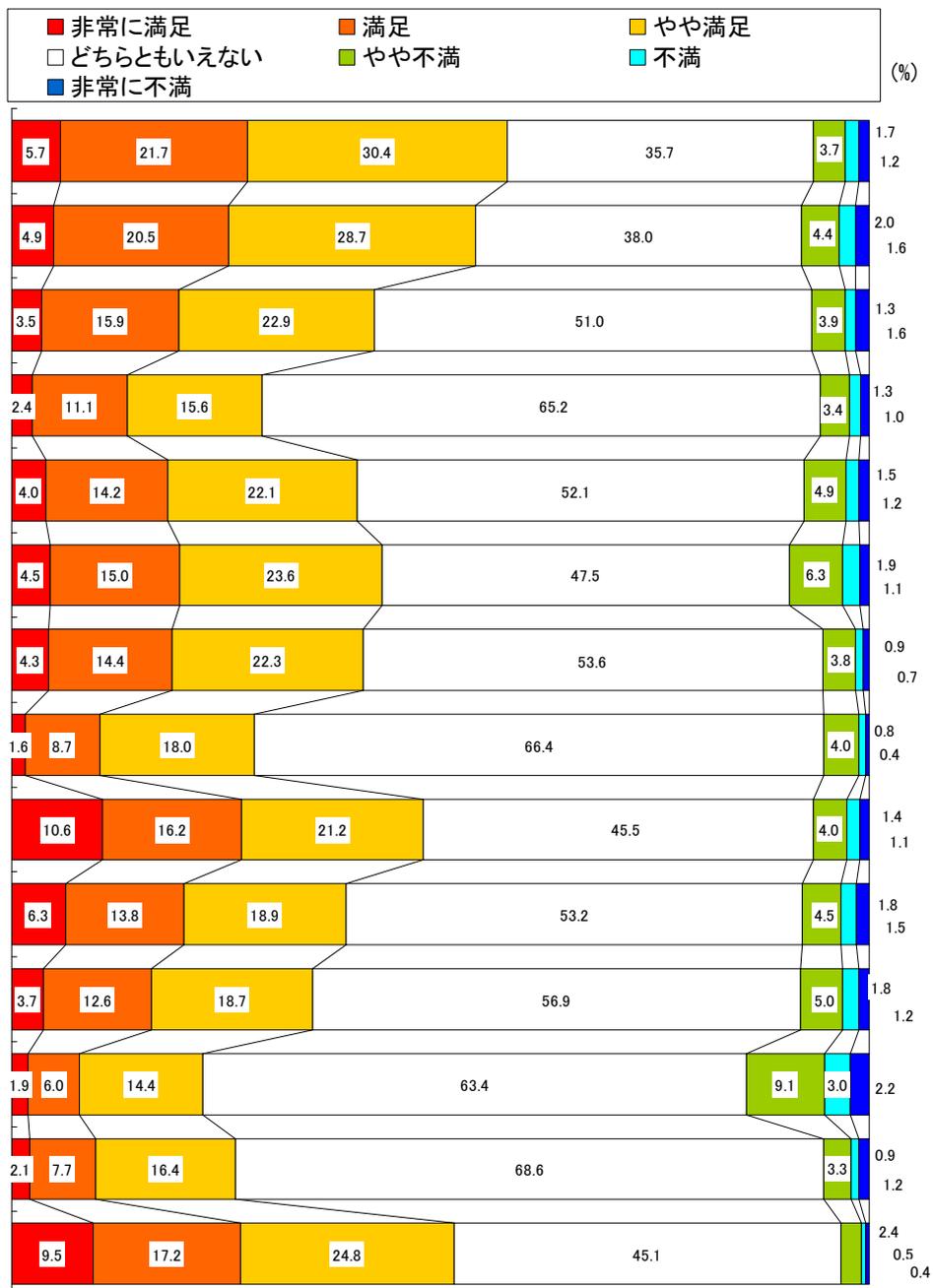
あなたは、郵便局等の銀行サービスに関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

n=1,803



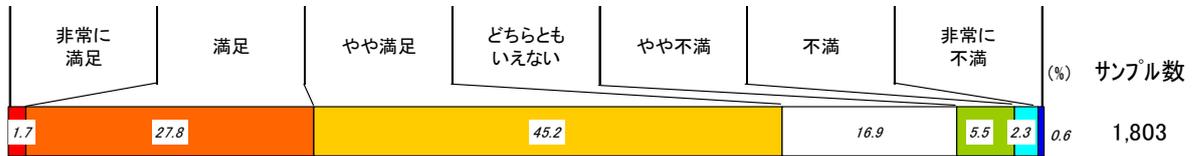
(前ページ つづき)

n=1,803



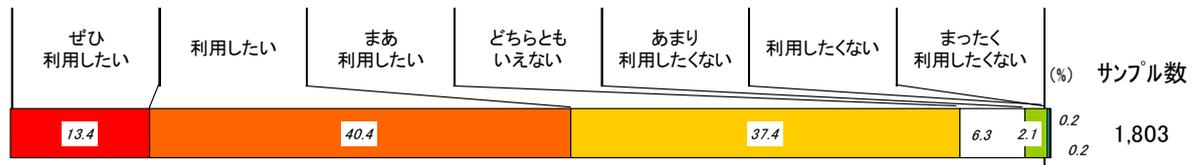
### Q37 全体満足度（銀行サービス）

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）



### Q38 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すか。（回答は1つ）



### Q39 銀行サービスを利用したい理由

Q38 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】

n=1,645



## 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 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
対応が悪い	11
他社と比べメリットがない	6
金利に魅力を感じない	5
ATMが不便	4
専門知識がない	4
商品・サービスに魅力がない	3
他社のサービスで間に合う	2
手数料が高い	2
待ち時間が長い	1
口座がある、振込先がある等の理由で仕方なく利用	1
他社をメインバンクにしている	1
郵便局等が職場や自宅から遠い	1

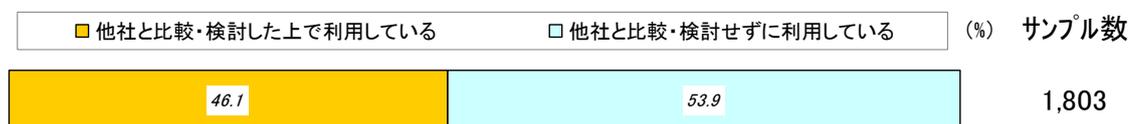
### <どちらともいえない>

サンプル数 126

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	24
対応が悪い	11
他社と比べメリットがない	7
他社のサービスで間に合う	6
全般的に他社のほうが良い	5
金利に魅力を感じない	4
ATMが不便	4
商品・サービスに魅力がない	4
他社をメインバンクにしている	3
手数料が高い	1
郵便局等が職場や自宅から遠い	1

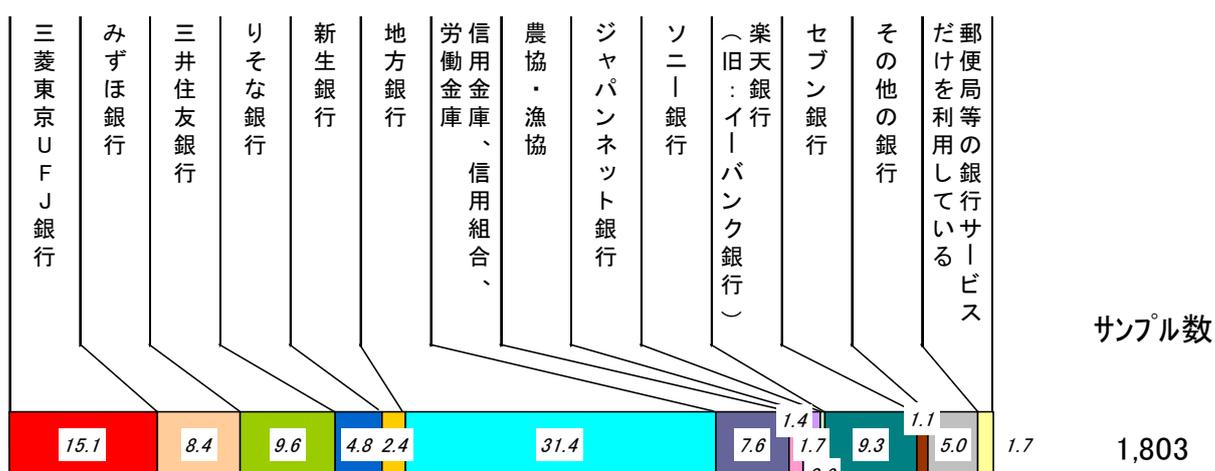
## Q 4 1 他社との比較検討状況

あなたは、郵便局等の銀行サービス利用時に、他社のサービスを比較検討した上で利用していますか。(回答は1つ)



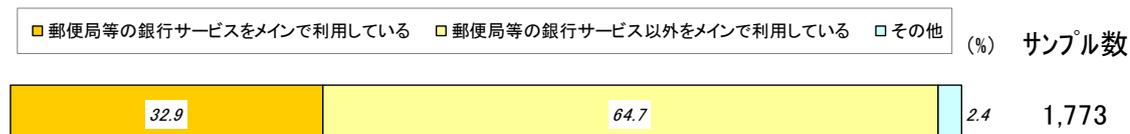
## Q 4 2 主に利用する競合企業

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)



## Q 4 3 ゆうちょシェア

あなたは、郵便局等の銀行サービスと、郵便局等以外の銀行では、どちらをメインで利用していますか。(回答は1つ)

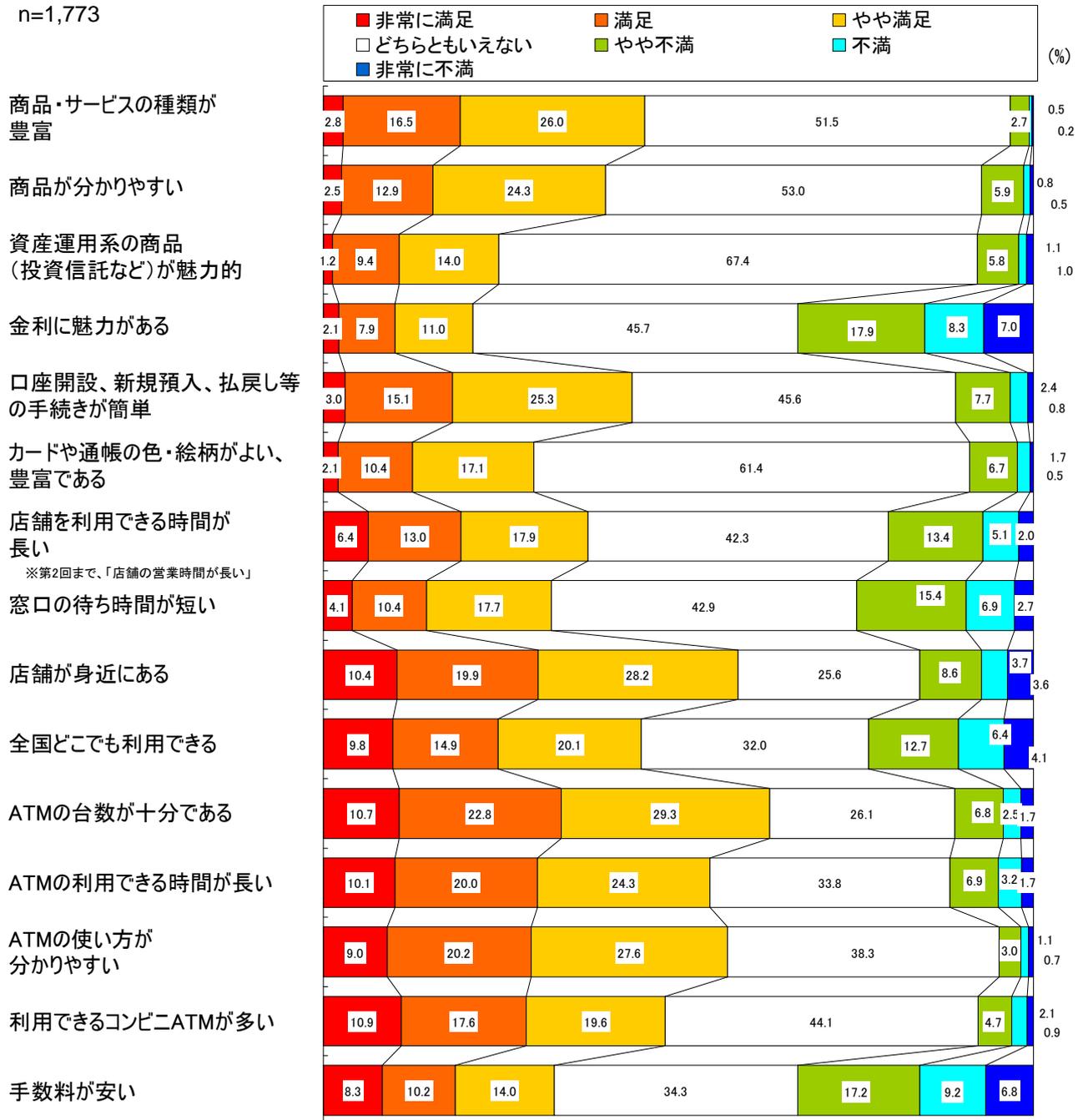


## Q44 満足度：競合企業

あなたは、「Q42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)

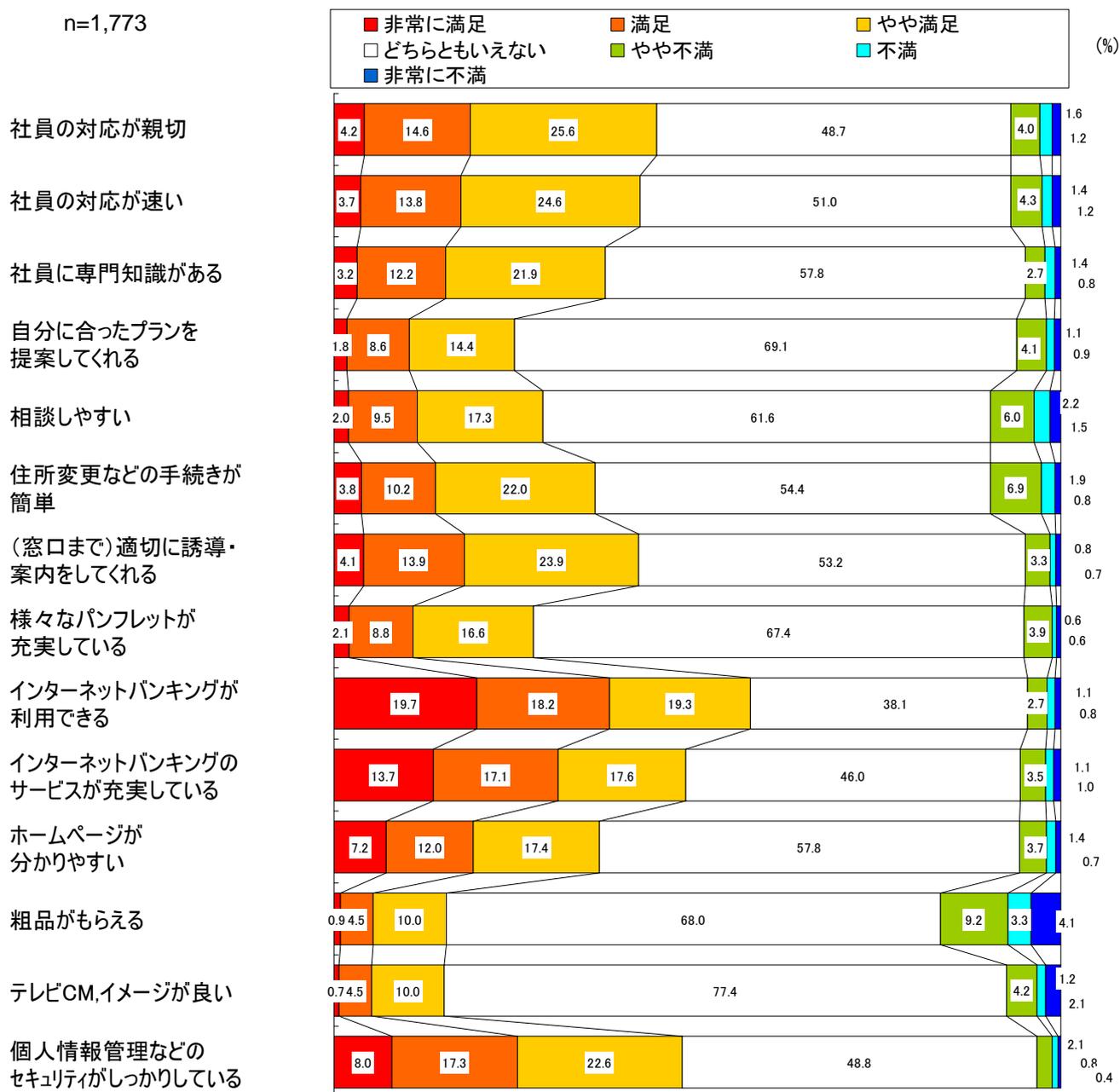
<郵便局等の銀行サービス以外のサービスを利用する方>

n=1,773



(前ページ つづき)

n=1,773



## Q45 郵便局等の銀行サービスだけを利用する理由

郵便局等の銀行サービスだけを利用している理由は何ですか。  
(回答はいくつでも)

<郵便局等の銀行サービスだけを利用する方>

n=30



## Q46 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 1773

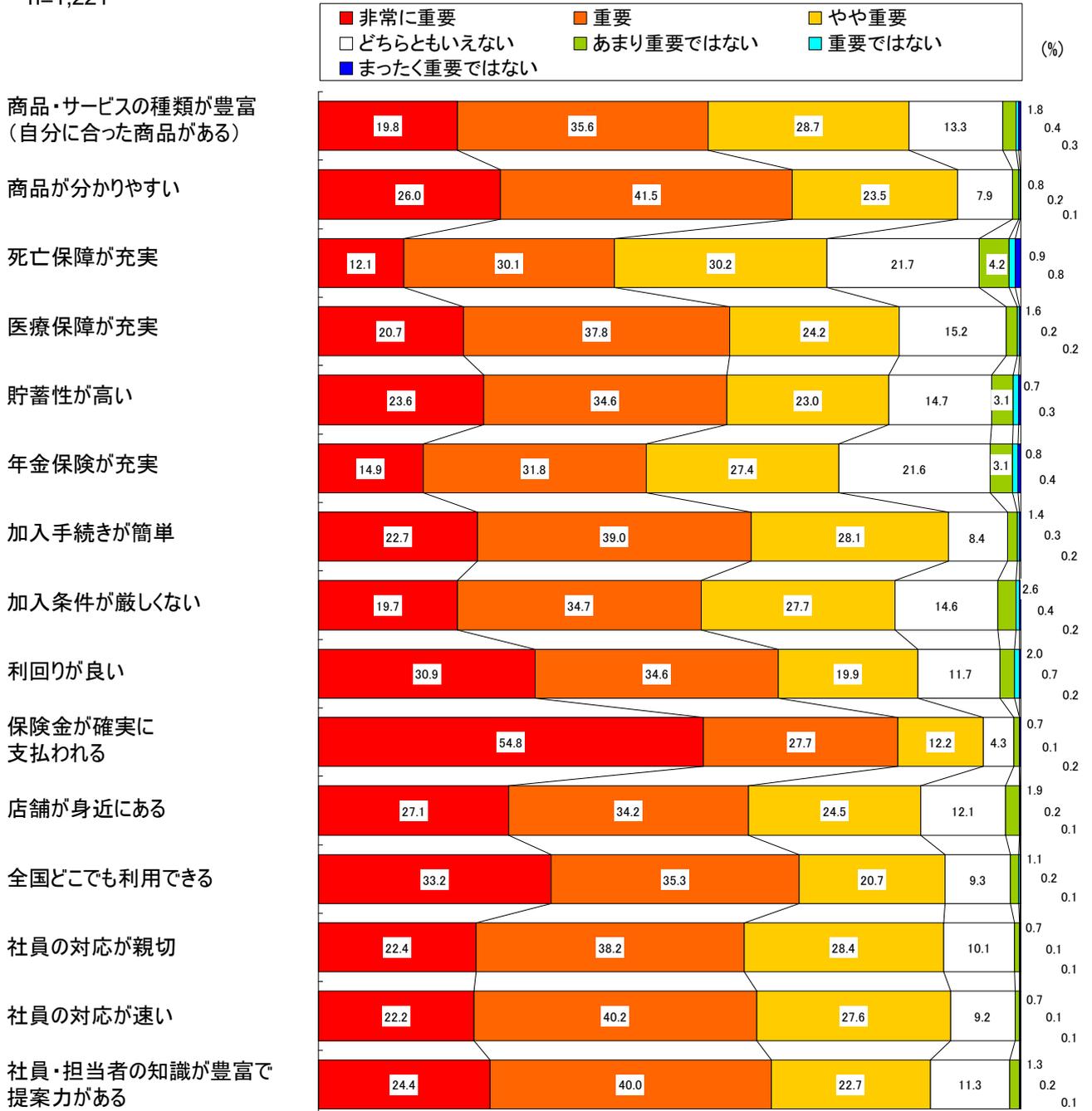
主な要素	件数
金利のアップ	333
営業時間の延長(夜間、休日、ATM等)	331
手数料の引き下げ	269
ATMの増設(店舗内、出張所ともに)	193
待ち時間の短縮	125
今のままでよい	82
親切で丁寧な接客	76
駐車スペース不足の緩和	74
インターネットバンキングの充実	58
お役所体質(サービス精神、顧客満足の意識が気薄)の改善	55
手続きの簡素化	50
対応の迅速化	39
ATMのサービス機能を充実	36
専門知識の向上	35
商品のわかりやすい説明や案内(ホームページ含む)	32
キャンペーンの充実	32
店舗内の改善(広さ、雰囲気、設備等)	26
他社との提携拡大	26
店舗や窓口の増設	26
郵便局等やATMが近所	22
預入限度額の廃止	11
柔軟な対応	7

## 保険サービスについて

### Q47 保険サービスの重視度（他社を含む）

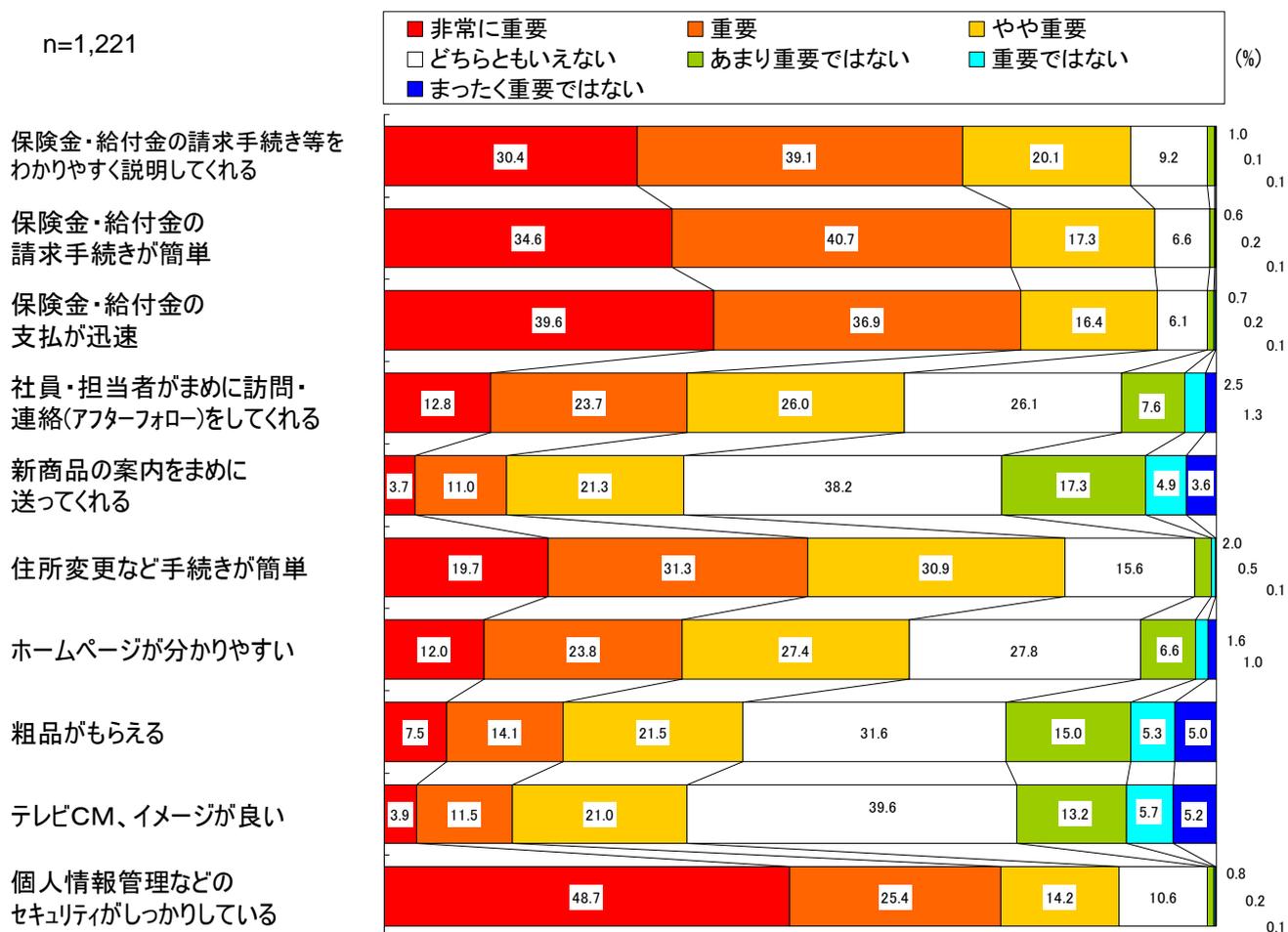
あなたは、保険サービスを利用（契約）する際、つぎの項目についてそれぞれの程度重要だと思いますか。（回答は1つずつ）

n=1,221



(前ページ つづき)

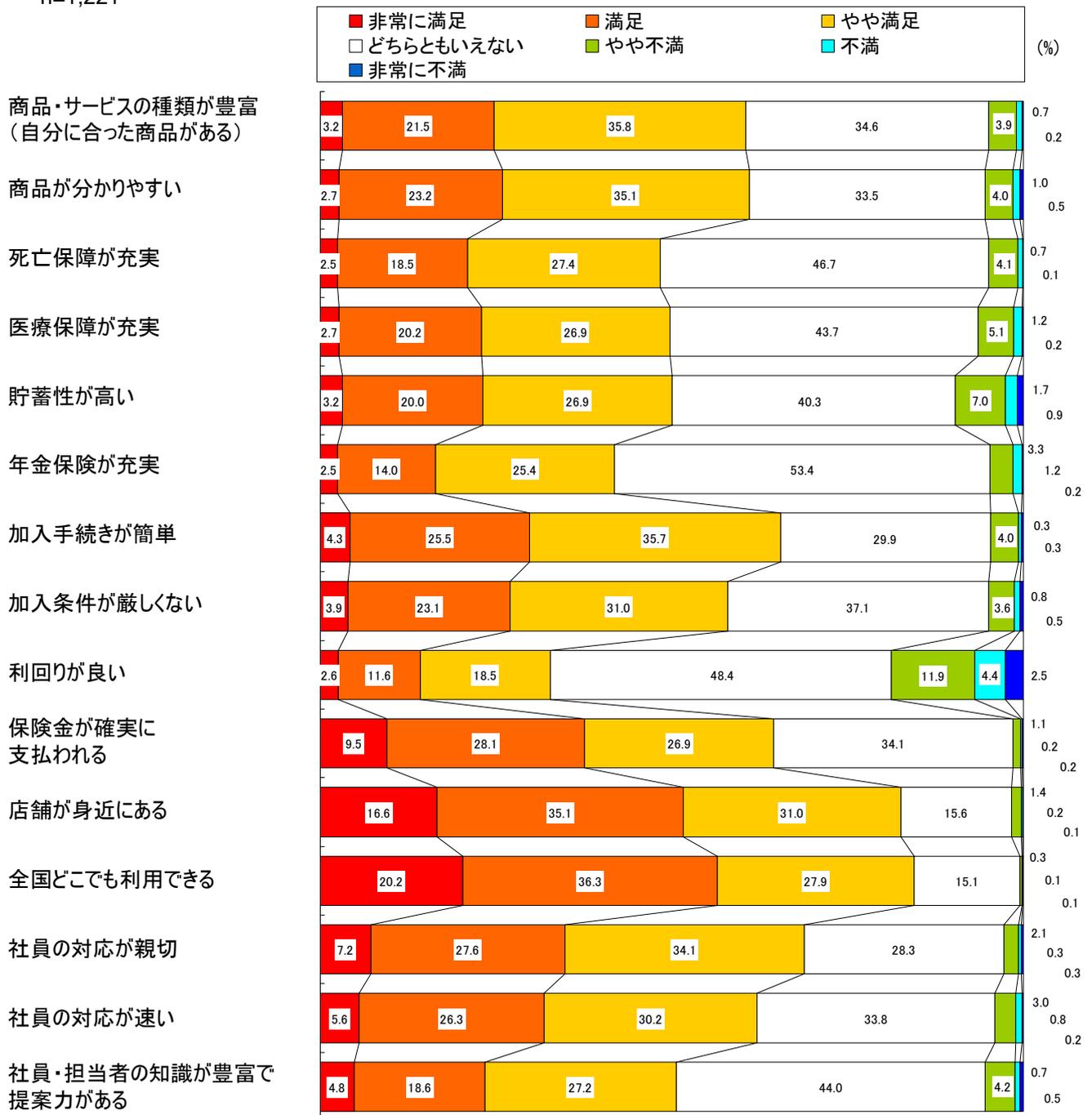
n=1,221



## Q48 保険サービスの満足度

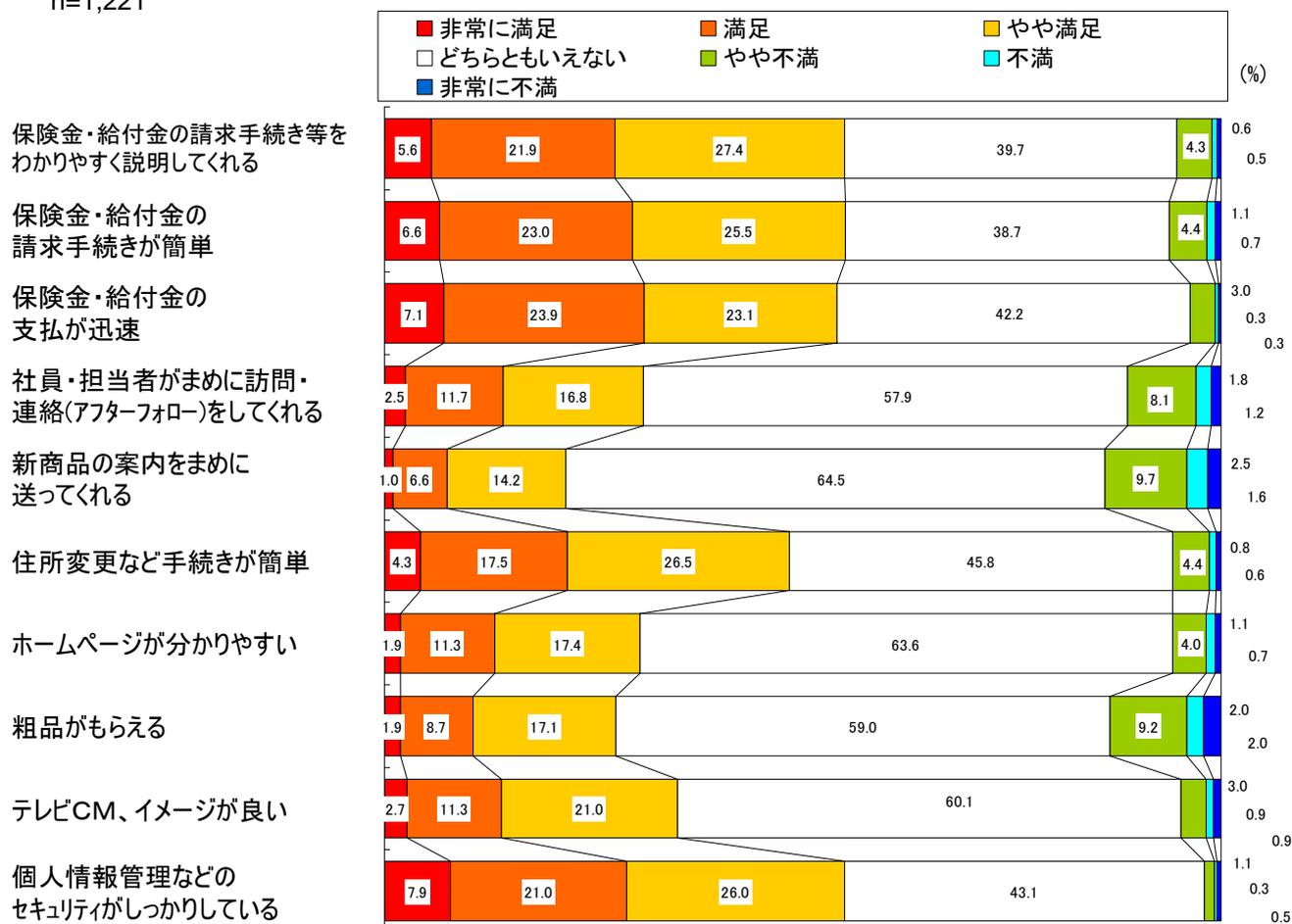
あなたは、郵便局等の保険サービスに関する下記の項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

n=1,221



(前ページ つづき)

n=1,221



## Q49 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）



## Q50 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すか。（回答は1つ）

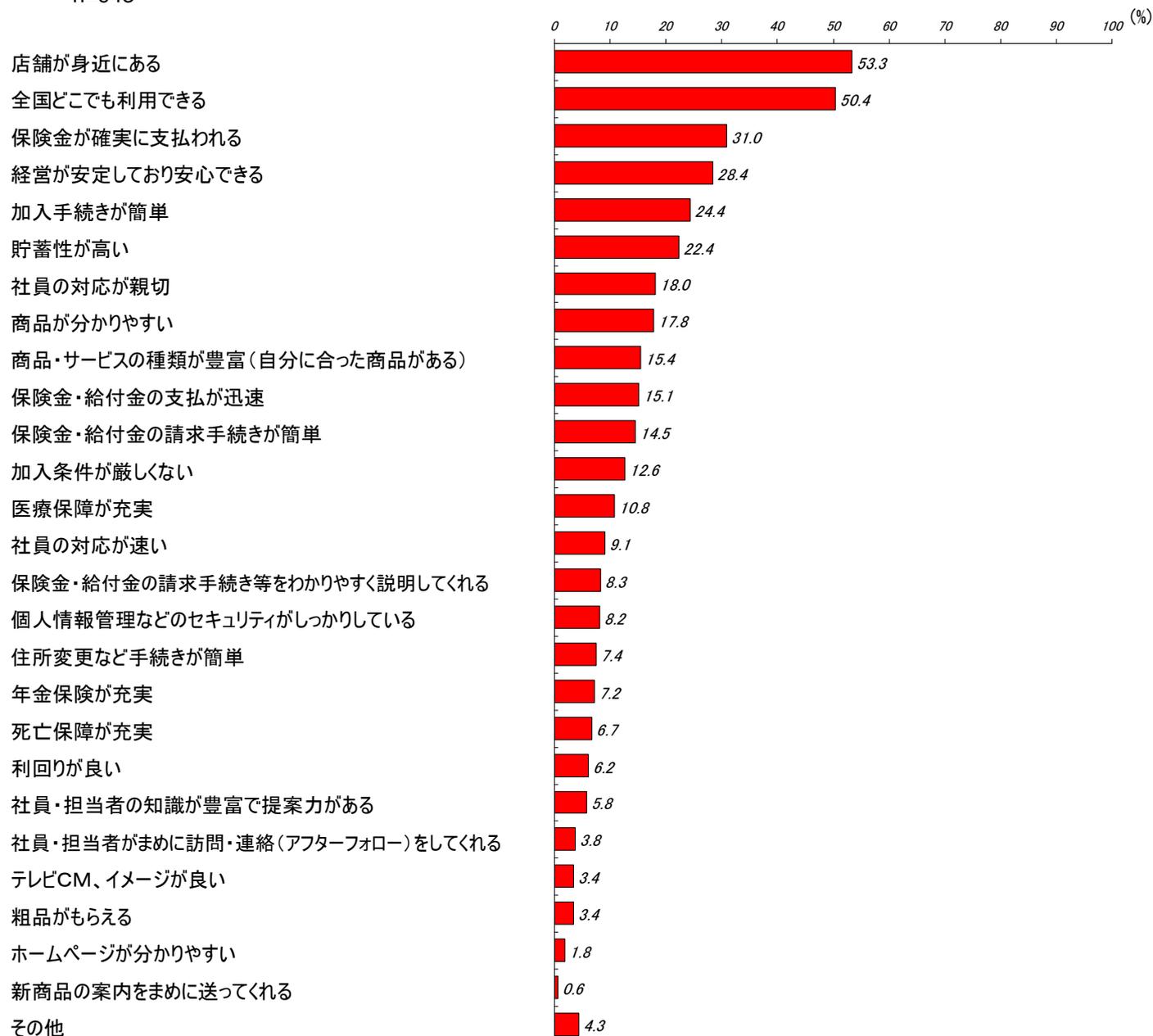


## Q51 保険サービスを利用したい理由

Q50 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】

n=943



## Q52 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

Q50 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 53

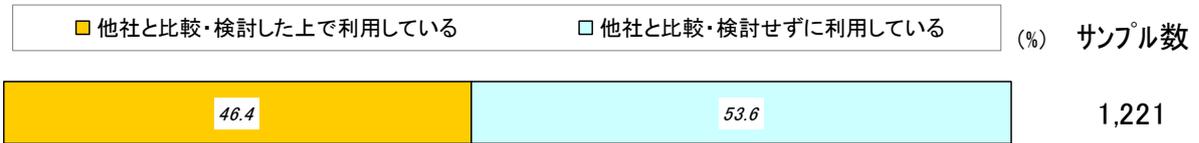
主な理由	件数
他社のサービスのほうが良い	13
配当金(利回り)が少ない	10
対応が悪い	9
説明が不足	5
商品に魅力がない	3
手続きが面倒	3
アフターサービスが不十分	2
利用する予定がない	2
比較して他社の商品がよければそちらに変える可能性がある	2
興味がない	2
現在加入している他社サービスで十分	1
年齢が高いため保険加入に興味がない	1

<どちらともいえない> サンプル数 225

主な理由	件数
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	23
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	18
配当金(利回り)が少ない	17
他社のサービスと差がない(メリットがない)	14
他社のサービスのほうが良い	12
現在加入している他社サービスで十分	12
利用する予定がない	12
商品に魅力がない	10
対応が悪い	8
興味がない	7
手続きが面倒	6
アフターサービスが不十分	5
年齢が高いため保険加入に興味がない	5
専門知識がない	4
説明が不足	3

### Q53 他社との比較検討状況

あなたは、郵便局等の保険サービス利用時に、他社のサービスを比較検討した上で利用していますか。(回答は1つ)



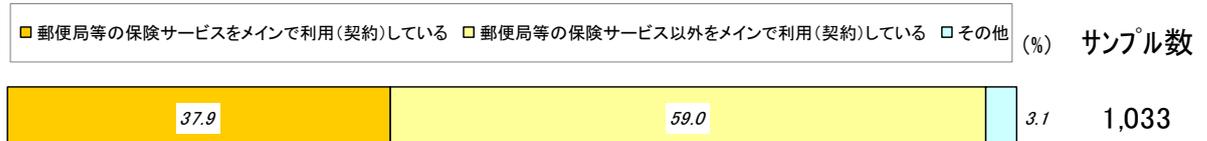
### Q54 主に利用する競合企業

あなたは、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)



### Q55 かんぽシェア

あなたは、郵便局等の保険サービスと、郵便局等以外の保険では、どちらをメインで利用していますか。(回答は1つ)

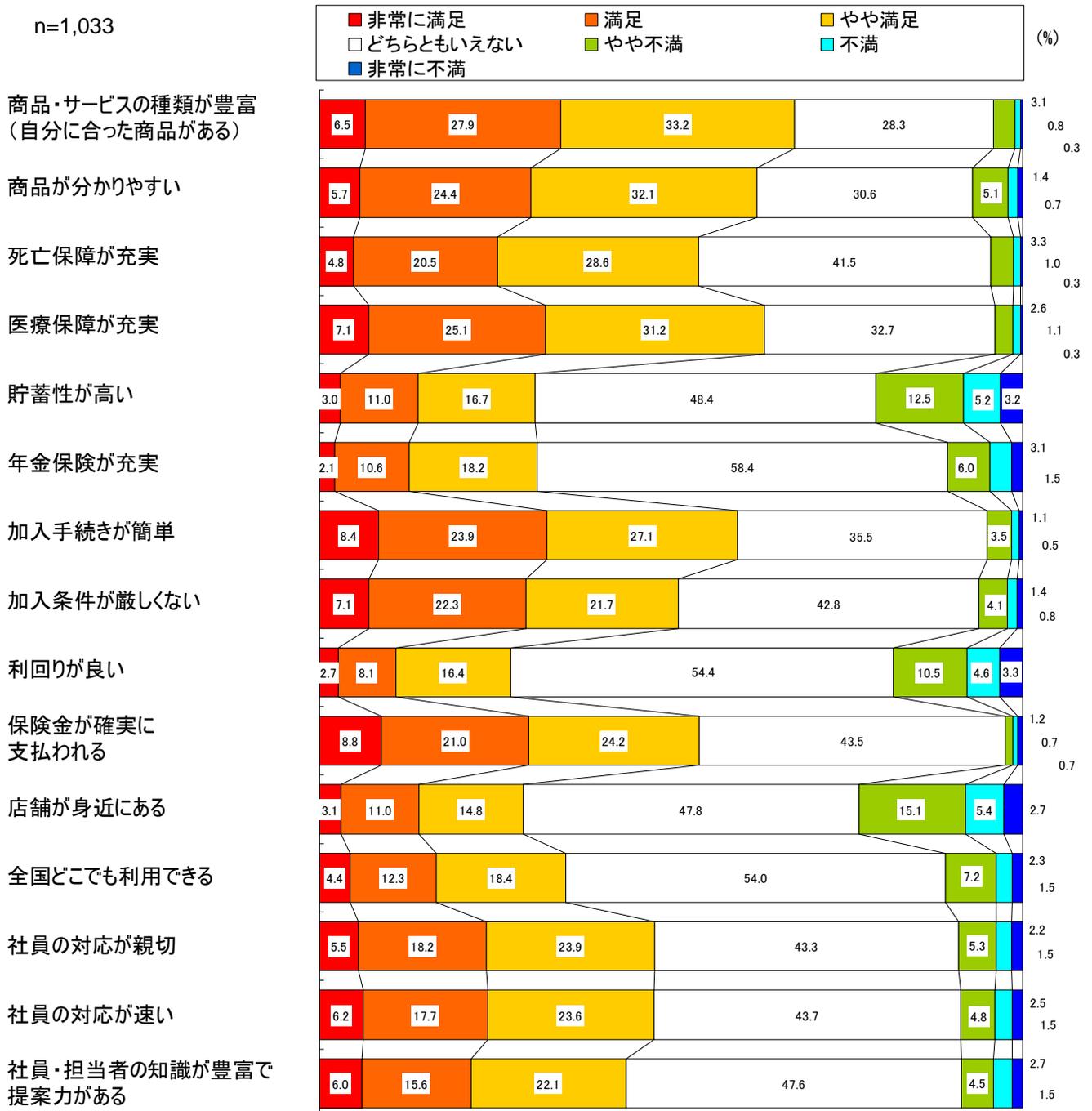


## Q56 満足度：競合企業

あなたは、「Q54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)

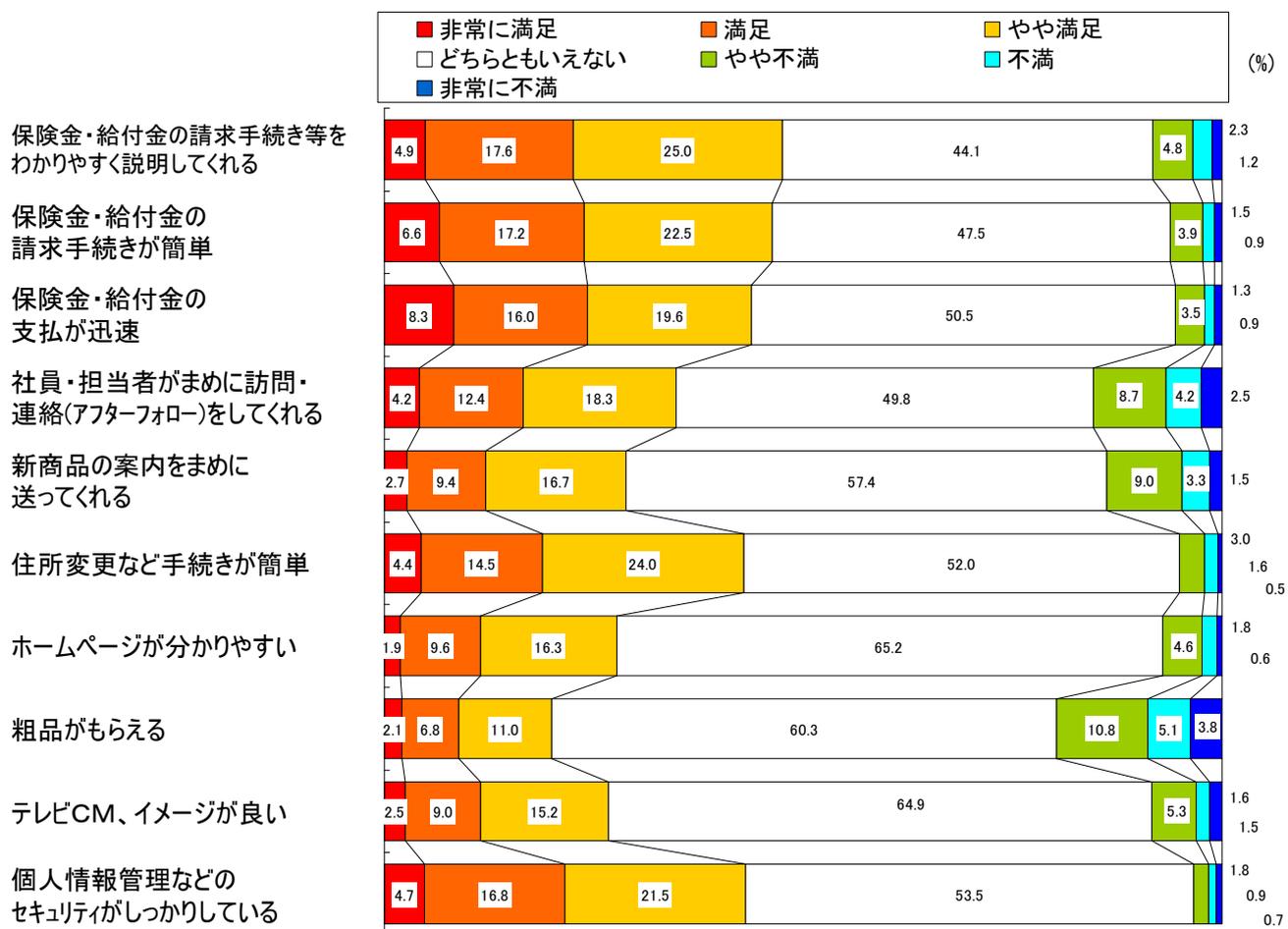
<郵便局等の保険サービス以外のサービスを利用する方>

n=1,033



(前ページ つづき)

n=1,033

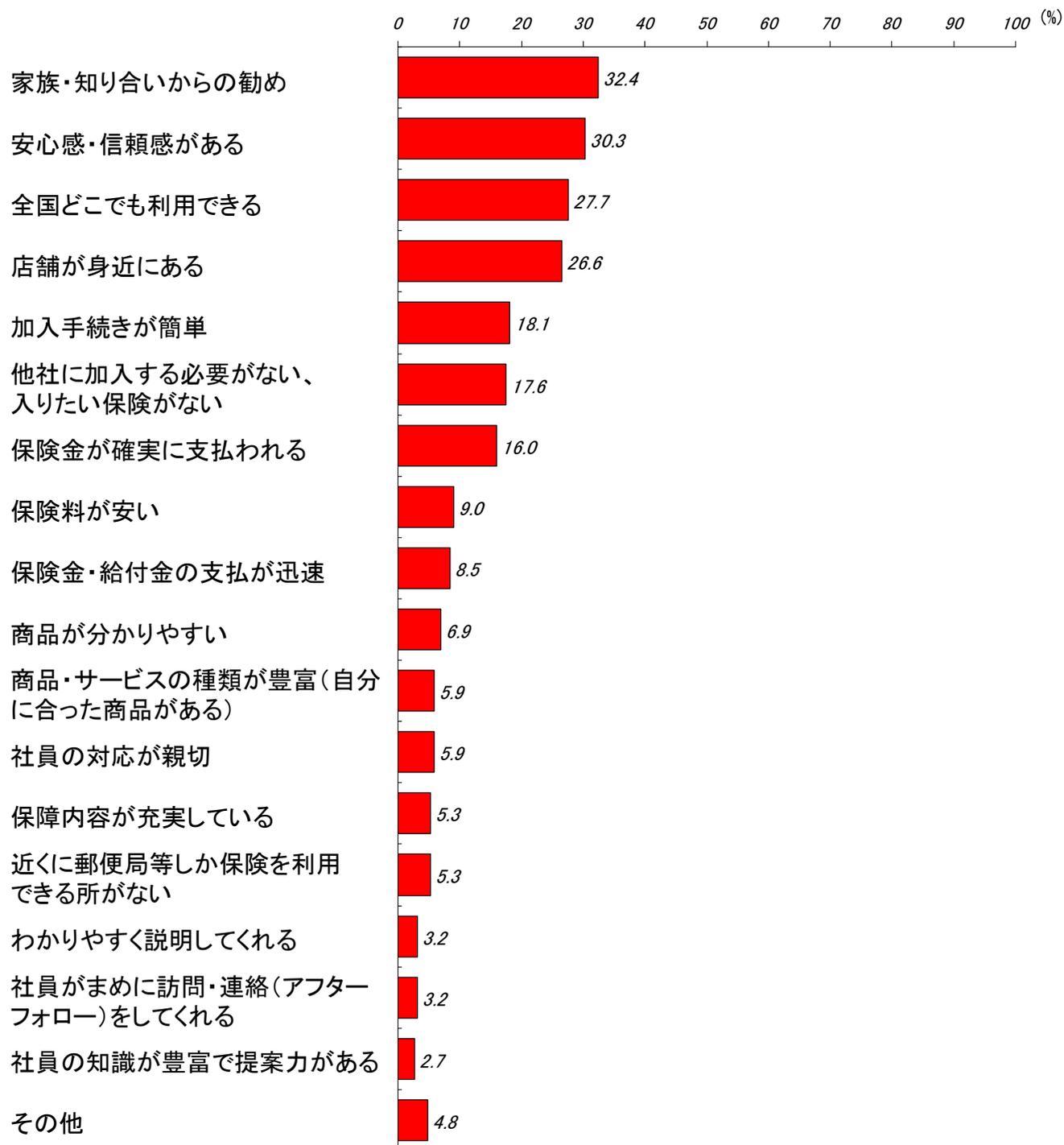


## Q57 郵便局等の保険サービスだけを利用する理由

郵便局等の保険サービスだけを利用している理由は何ですか。(回答はいくつでも)

<郵便局等の保険サービスだけを利用する方>【複数回答】

n=188



## Q58 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 1221

主な要素	件数
良い利回り	201
保障内容の充実	157
割安な掛け金	127
商品・サービスの分かりやすい説明や案内	78
今のままでよい	64
対応の良さ	60
商品の種類の充実	55
加入条件の緩和	53
担当者の専門性の向上(確実な引き継ぎ・相談のしやすさ等)	52
手続きが簡単(インターネットで契約等)	46
請求や支払のスムーズさ	35
自分に合った商品の提供	34
まめな訪問・連絡(アフターフォロー)	32
待ち時間の短縮	22
営業時間の延長	20
契約内容変更や保険切り換えの簡易化	20
他社よりも魅力あるサービスの提供	18
契約時等の粗品の充実	7

## 郵便局等への期待等について

### Q59 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)

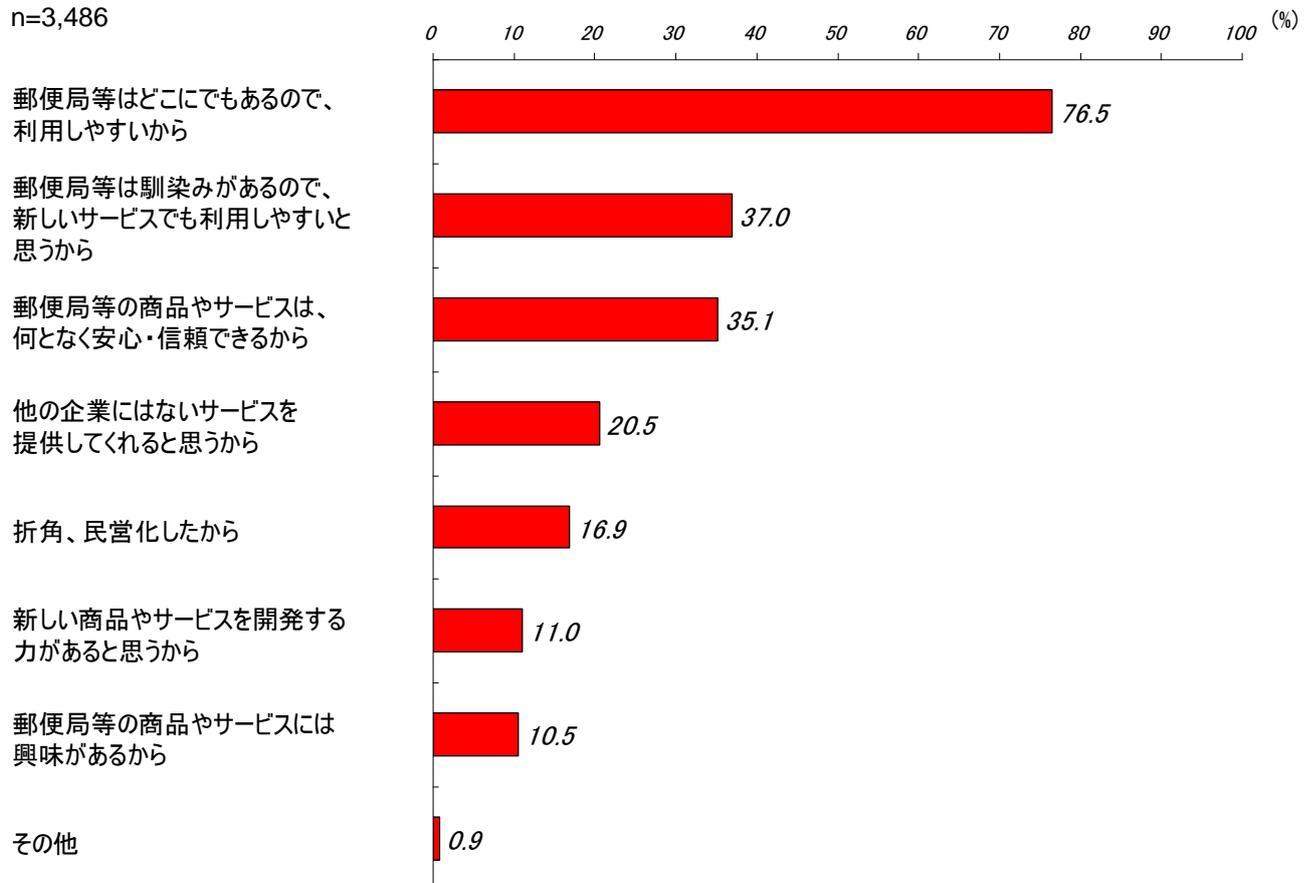


### Q60 新商品・サービスを期待する理由

Q59 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】

n=3,486



## Q61 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

Q59 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】

### 〈期待しない〉

サンプル数 483

主な理由	件数
新たに期待することはない	113
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)	50
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	38
今まで通りの商品・サービスでいい	30
既存の商品・サービスの維持・充実に優先すべき	24
他社の既存サービスで間に合う	22
新商品・サービスに興味がない	19
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)	16
新商品・サービスを利用する予定はない	14
新商品・サービスを始める必要がない	10
利用頻度が低いからよくわからない	7
新商品・サービス以前に民営化後の会社の体制に問題	5
経営方針に不安・今後の事業が不透明	4
新商品・サービスの内容による	2

### 〈どちらともいえない〉

サンプル数 775

主な理由	件数
新たに期待することはない	289
新商品・サービスに興味がない	42
今まで通りの商品・サービスでいい	41
新商品・サービスを利用する予定はない	28
他社の既存サービスで間に合う	28
利用頻度が低いからよくわからない	24
既存の商品・サービスの維持・充実に優先すべき	22
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)	22
新商品・サービスの内容による	20
新商品・サービスを始める必要がない	17
お役所仕事(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)	15
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)	9
経営方針に不安・今後の事業が不透明	7
新商品・サービス以前に民営化後の会社の体制に問題	4
保険商品に入る予定はない	2
商品をよく知らない・知る機会がない	1

## Q62 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えますか。

【自由回答】

サンプル数 4744

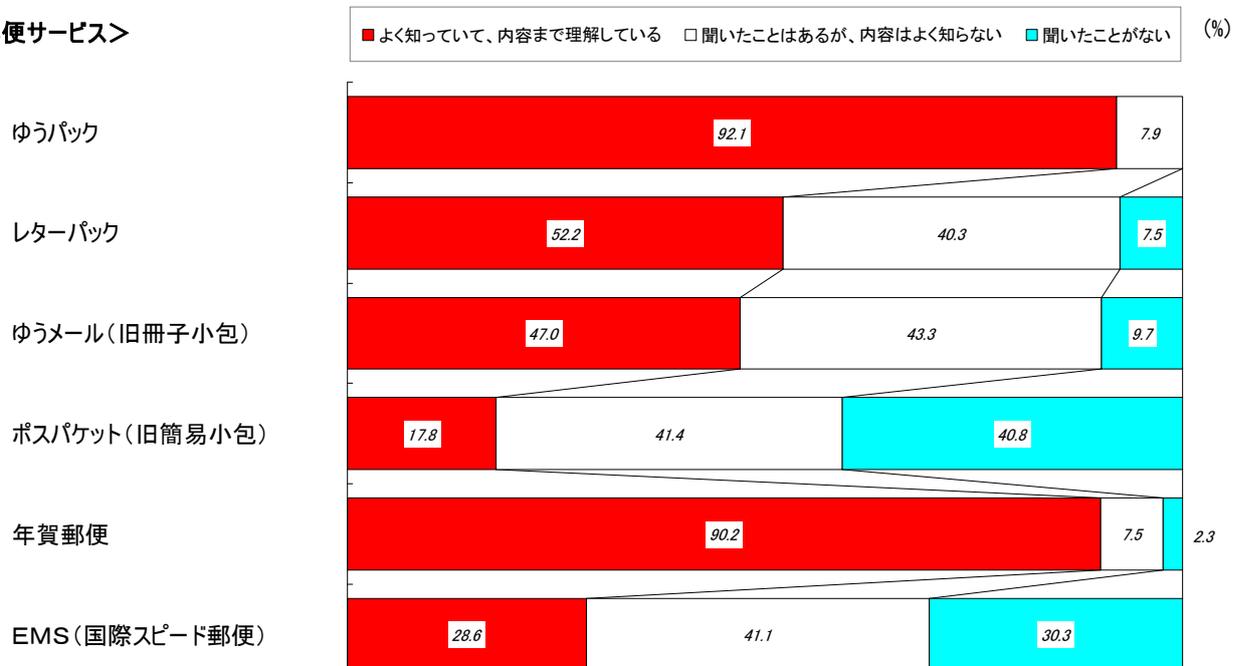
主要要素	件数
保険の商品・サービスの充実(種類・手続きの迅速化等)	407
配達サービス(通常郵便、ゆうパック)の充実(料金、種類、確実さ、速さ等)	361
金利のアップ(金利の良い商品を期待)	326
営業時間(郵便局、ATM等)の延長・拡大	213
銀行の商品・サービスの充実(証券、投資信託等)	164
今まで通りの商品・サービスでよい	133
ポイント制度の導入	123
IT面の充実	112
料金の値下げ(送料等)	110
新しい商品・サービスに期待	85
切手・はがきの種類の増加、購入の簡易化	80
集配サービスの充実	71
割引サービスの充実	70
生活関連サービス(引越、チケット販売、介護サービス等)の充実	59
懸賞つき商品やキャンペーンの充実	58
手数料の値下げ	56
社員の質の向上(態度、対応、専門知識の量等)	55
コンビニエンスストアとより広範な業務提携	54
ATMの増設、サービス機能の拡充	47
物販の充実(全国の特産品、チケット販売等)	38
銀行の商品・サービス全般の充実	26
電子決済サービスの拡充	24
お役所体質(サービス精神、顧客満足の意識が希薄)の改善	22
提携先の拡大	20
追跡サービス(郵便、ゆうパック等)の充実	17
宝くじ(その他のくじ)の販売	16
融資先の拡大(住宅ローン、個人向け、零細企業向け)	13
今の商品・サービスの維持・充実	12
荷物の梱包サービスの提供	11
広報や宣伝で、商品等のわかりやすいアピール	8
駐車場の確保	8
郵便局等の店舗数、サービスの維持・拡充	7
地域に密着した取組の推進	7
待ち時間の短縮	7
旅行関連商品の販売や取次ぎサービスの提供	7
行政サービスの代行	4

### Q63 商品・サービスの認知・理解

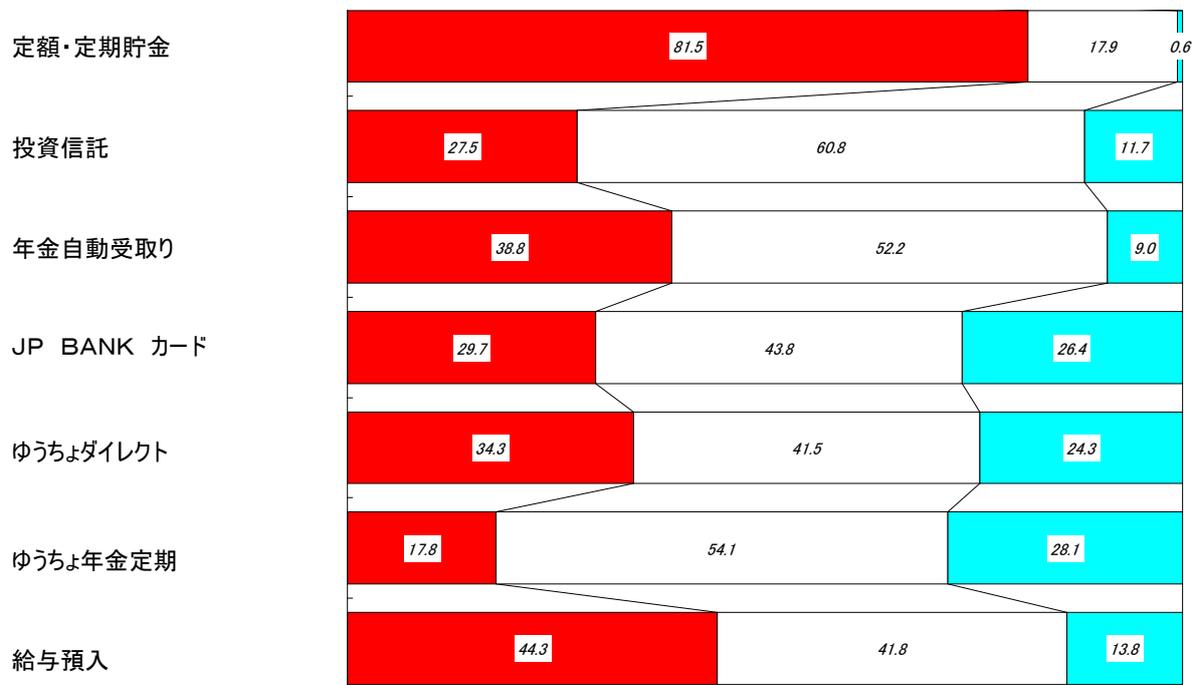
あなたは、郵便局等におけるつぎの商品やサービスについてご存知ですか。(回答は1つずつ)

n=4,744

#### <郵便サービス>



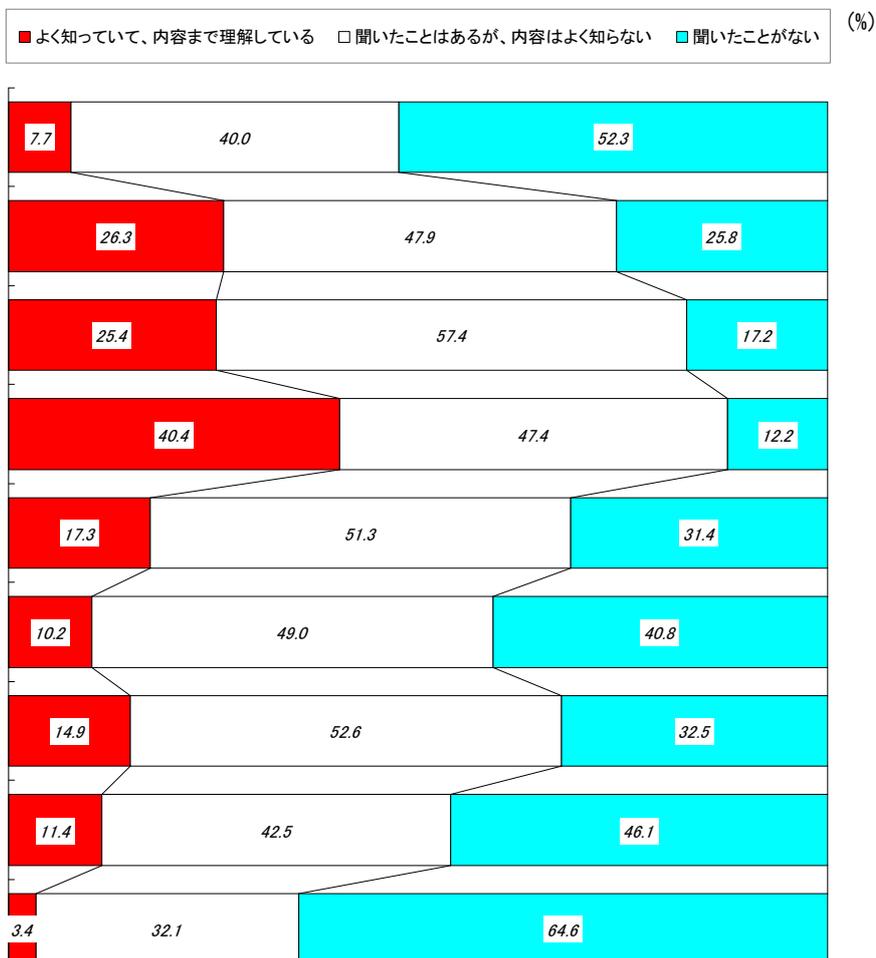
#### <銀行サービス>



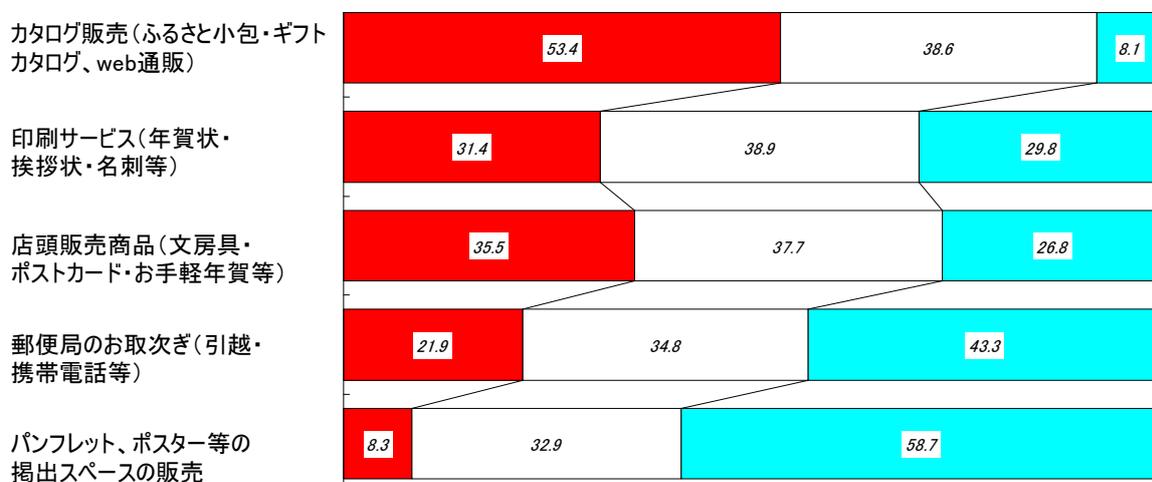
(前ページ つづき)

n=4,744

<保険サービス>



<生活サービス>

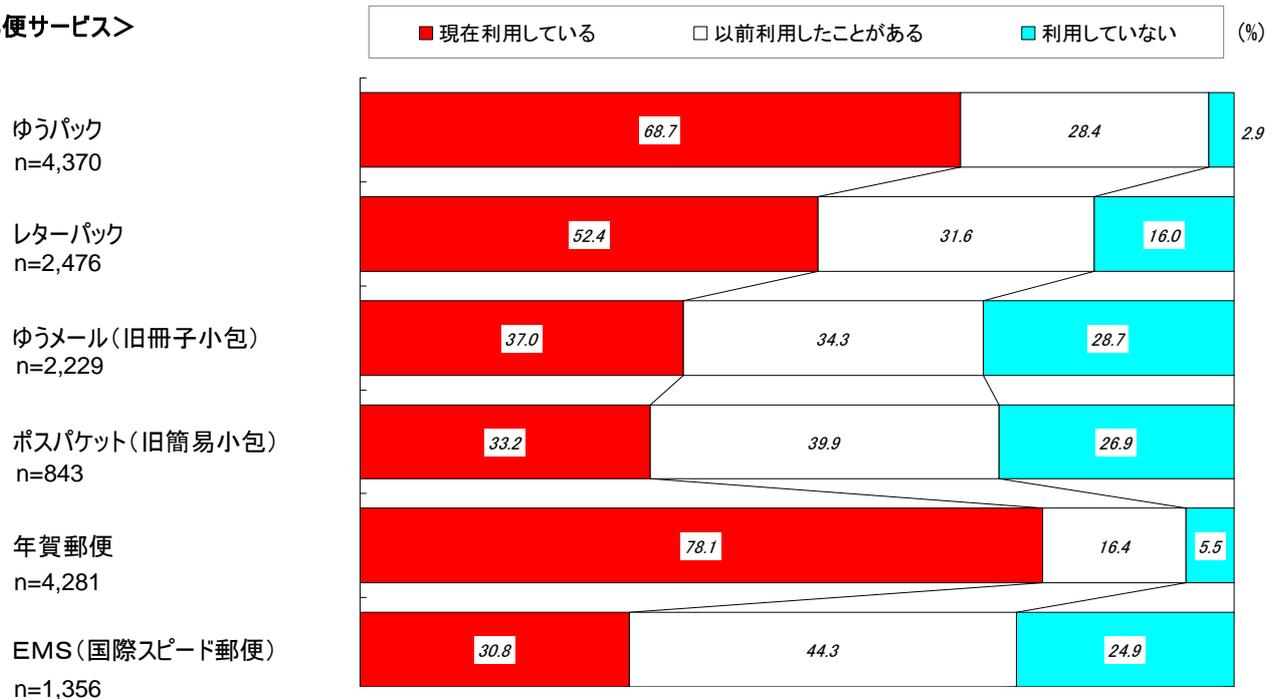


## Q64 商品・サービスの利用状況

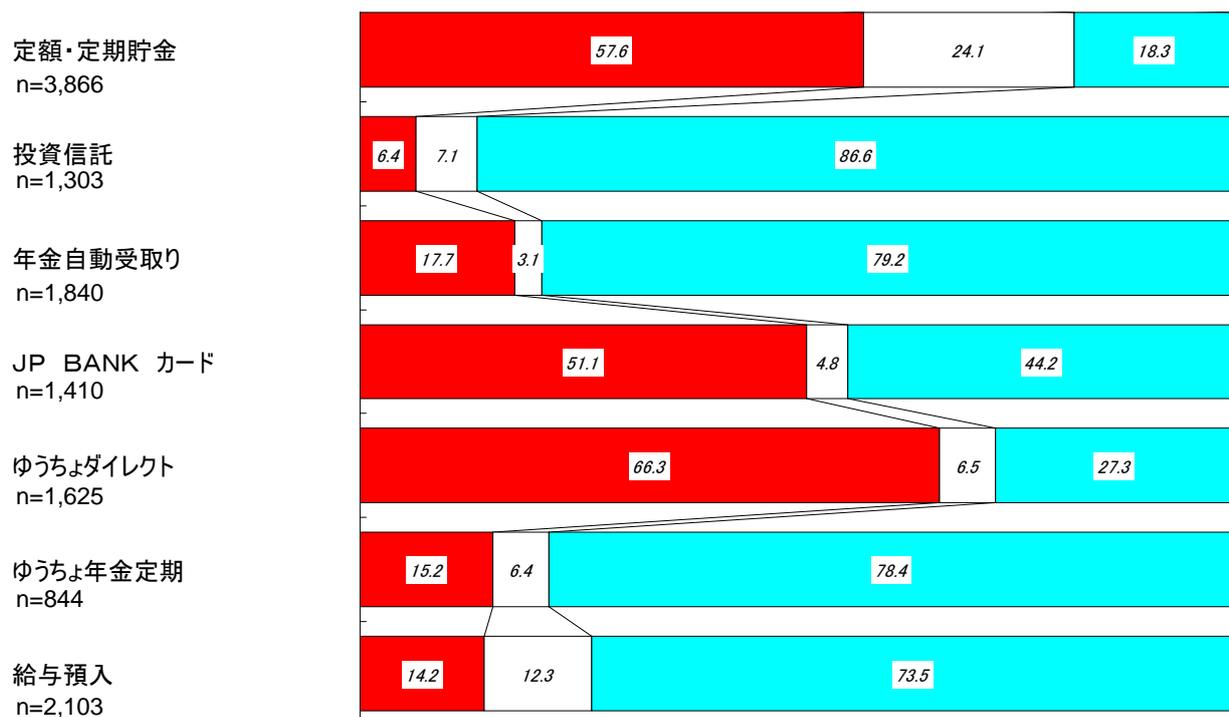
あなたは、これらの商品やサービスを利用したことがありますか。(回答は1つずつ)

<「よく知っていて、内容まで理解している」と回答した方>

### <郵便サービス>



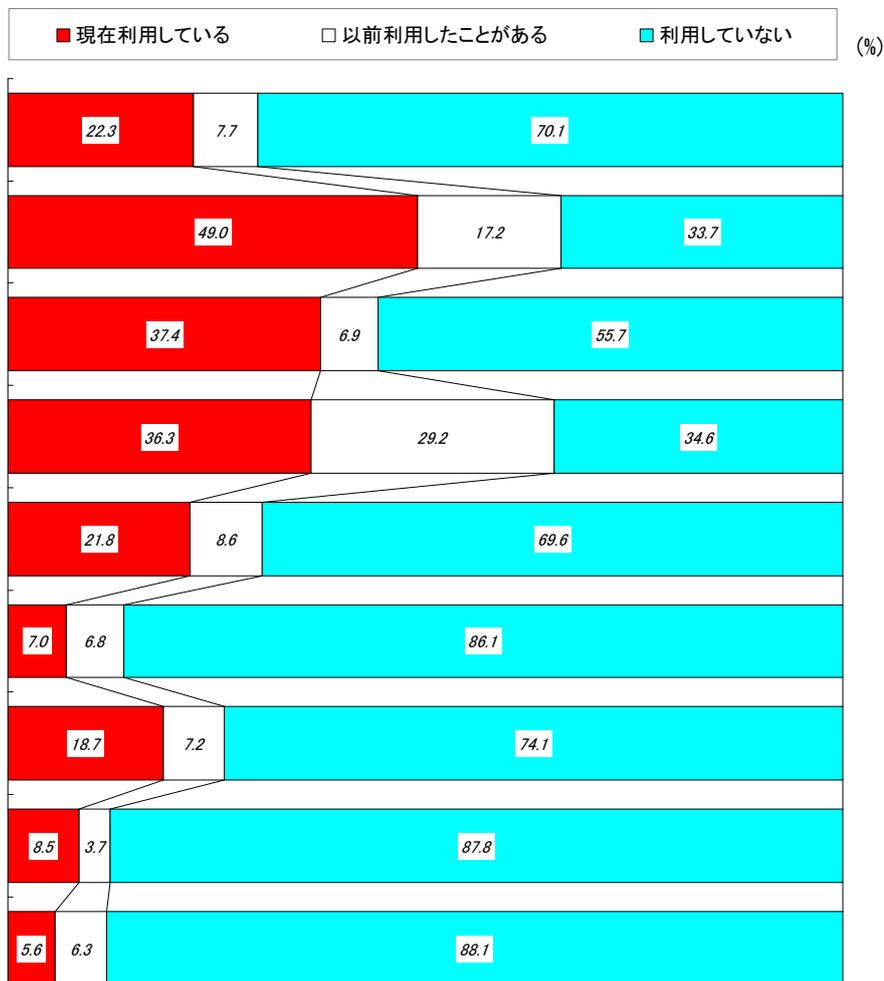
### <銀行サービス>



(前ページ つづき)

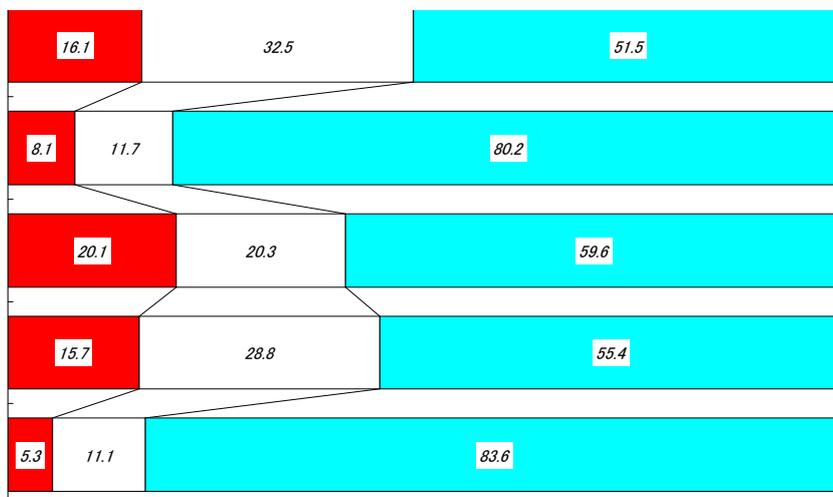
<保険サービス>

- 無配当疾病傷害入院特約  
(愛称/その日から)  
n=364
- 養老保険  
(愛称/フリープラン)  
n=1,248
- 終身保険  
(愛称/ながいきくん)  
n=1,203
- 学資保険  
n=1,916
- 定期年金保険  
n=822
- 変額年金保険  
n=483
- 医療保険(がん保険及び  
引受条件緩和型医療保険)  
n=707
- 自動車保険  
n=540
- 法人(経営者)向け生命保険  
n=160



<生活サービス>

- カタログ販売(ふるさと小包・  
ギフトカタログ等)  
n=2,533
- 印刷サービス(年賀状・  
挨拶状・名刺等)  
n=1,488
- 店頭販売商品(文房具・  
ポストカード・お手軽年賀等)  
n=1,684
- 郵便局のお取次ぎ(引越・  
携帯電話等)  
n=1,037
- パンフレット、ポスター等の  
掲出スペースの販売  
n=396

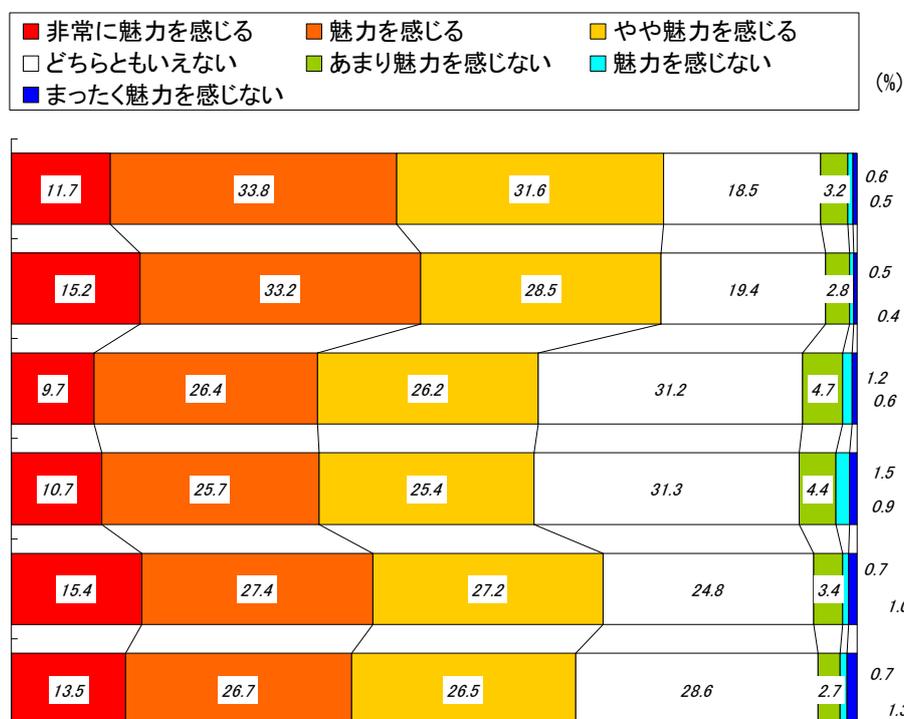


## Q65 商品・サービスの魅力

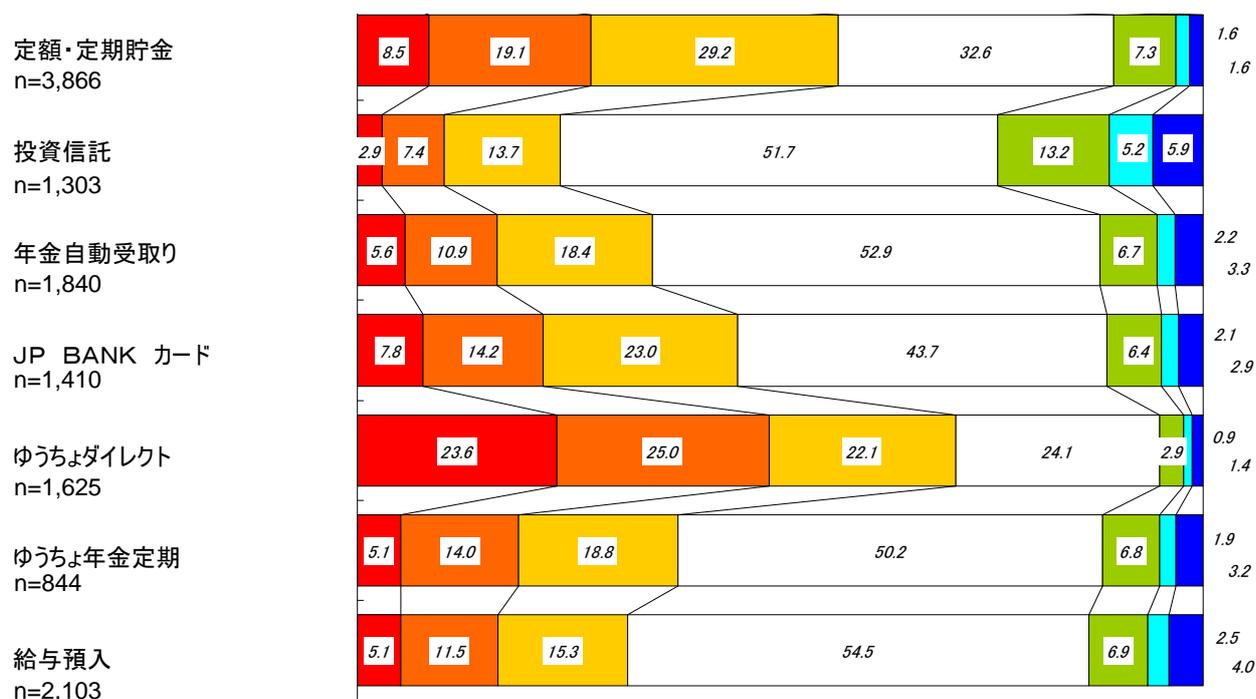
あなたは、これらの商品やサービスに魅力を感じますか。(回答は1つずつ)

<「よく知っていて、内容まで理解している」と回答した方>

### <郵便サービス>

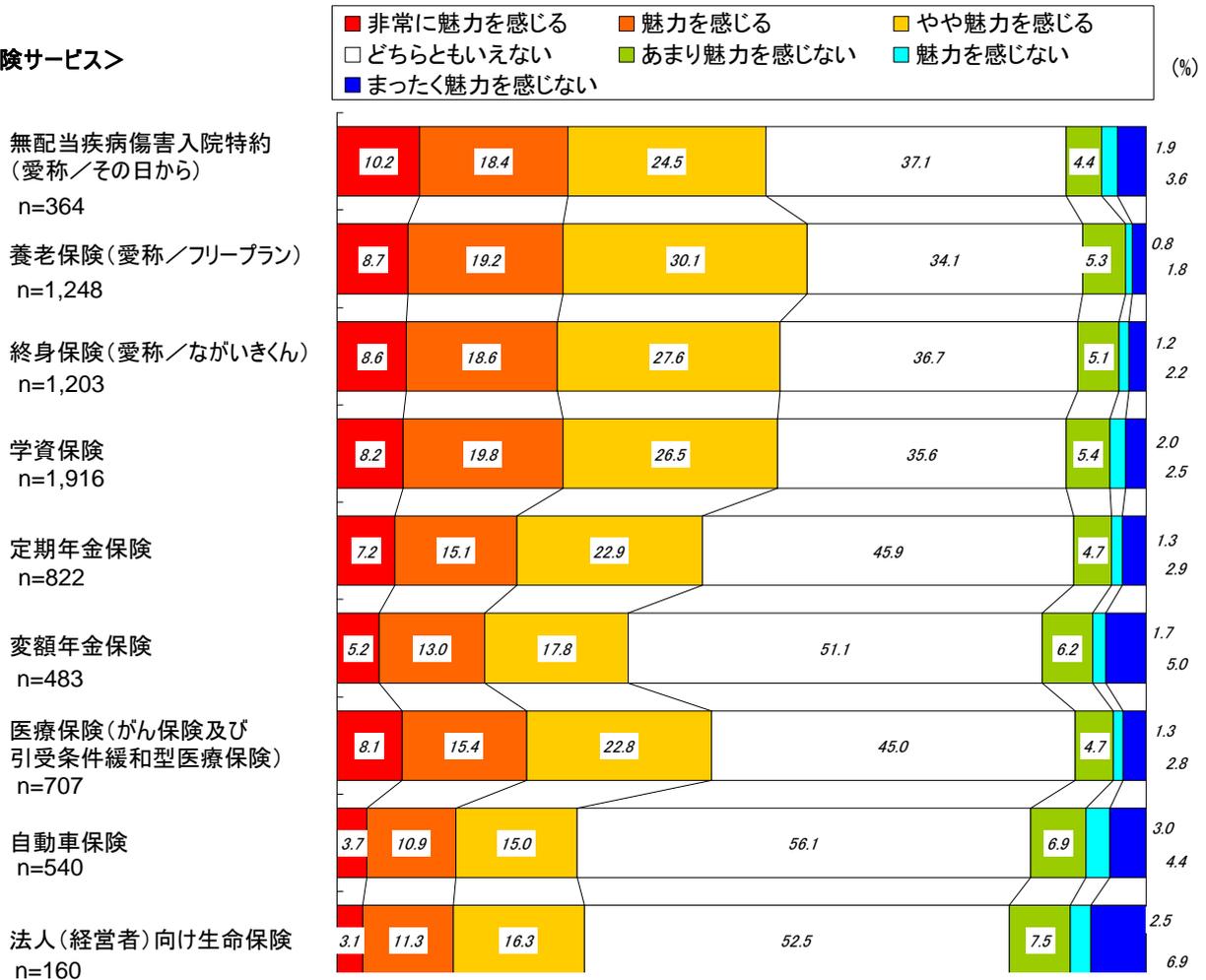


### <銀行サービス>

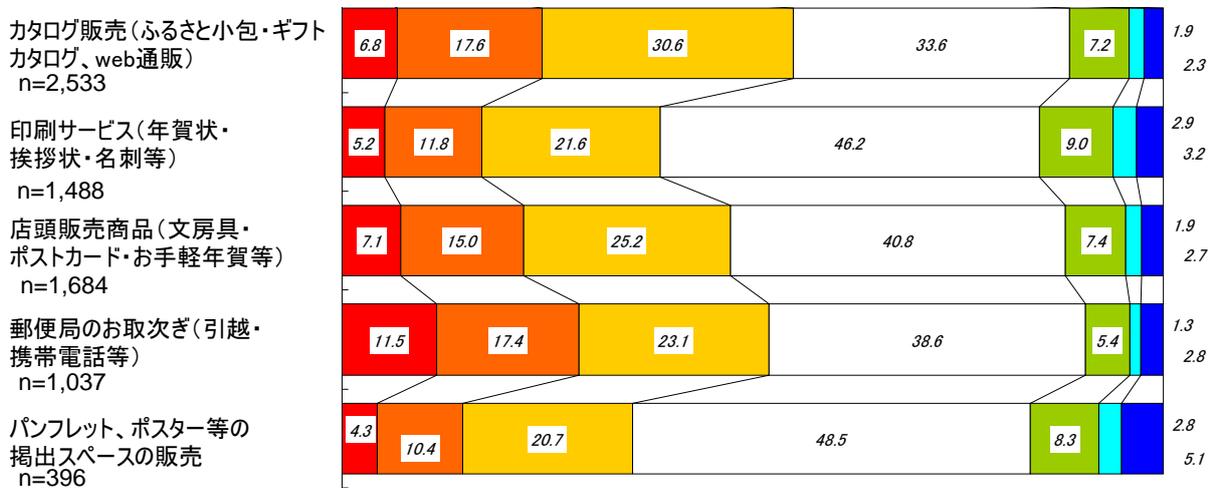


(前ページ つづき)

<保険サービス>



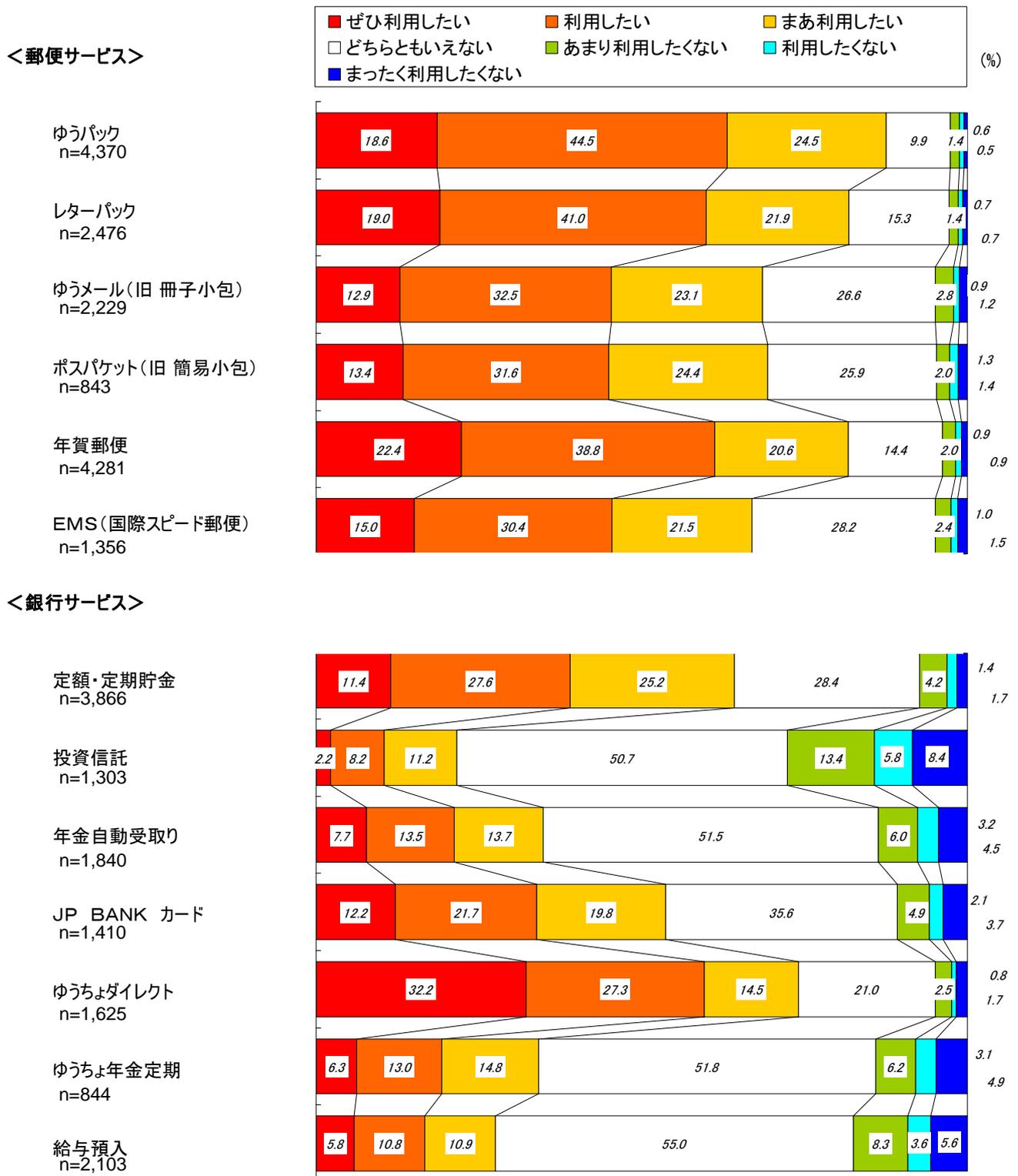
<生活サービス>



## Q66 商品・サービスの利用意向

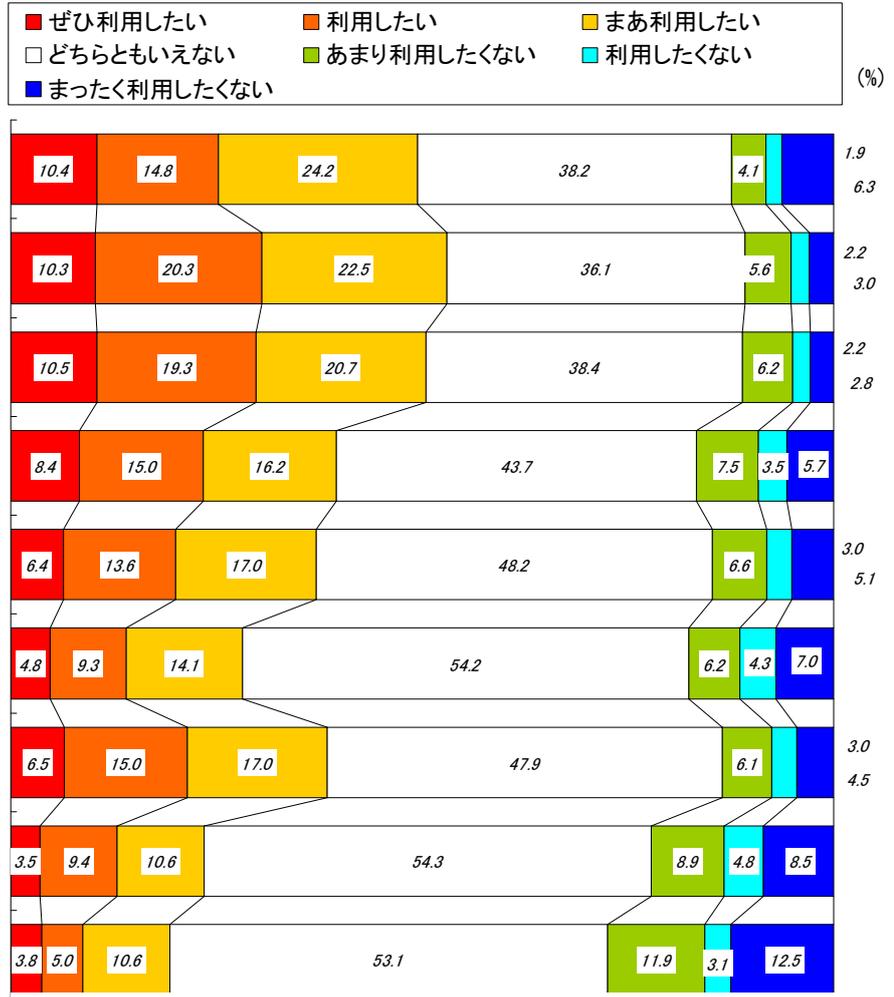
あなたは、これらの商品やサービスを利用したいと思いますか。(回答は1つずつ)

<「よく知っていて、内容まで理解している」と回答した方>



(前ページ つづき)

<保険サービス>



<生活サービス>

