

日本郵政グループ顧客満足度調査の結果

2017年3月1日



1. 調査概要

お客さまからみた商品・サービスの状況を的確に把握し、新たなニーズなどに対応するため、郵便局など（日本郵便、ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険）におけるお客さまの満足度や利用意向などの評価について定点調査を実施。この調査で得られた課題の分析などの結果を活かし、お客さま満足の上昇のために取り組んでいる。

調査対象者	以下の条件に該当する当グループの郵便・銀行・保険の各サービスの顧客。※同業他社、郵便局等関係者等を除外。 <input type="checkbox"/> 郵便局等(ATM含む)の利用頻度が月1回以上 <input type="checkbox"/> 全国の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(郵便サービス) ②ゆうちょ銀行に口座を持つ人(銀行サービス) ③家庭でかんぽ生命に加入している人(保険サービス)
調査手法	インターネット・モニター調査
今年度調査(回答者数)	第9回・・・2016年 9月 (4,155人(有効回答数 4,155件、有効回収率 71.7%)) 内訳：①郵便サービス 1,555人 ②銀行サービス 1,570人 ③保険サービス 1,030人
過去の調査(回答者数)	第1回・・・2008年 5月 (4,307人) 第5回・・・2012年11月 (4,530人) 第2回・・・2009年 2月 (4,380人) 第6回・・・2013年10月 (4,070人) 第3回・・・2010年 9月 (4,207人) 第7回・・・2014年 9月 (4,117人) 第4回・・・2011年11月 (4,744人) 第8回・・・2015年 9月 (4,105人)

2. 属性データ(第9回の4,155人)

性別

■ 男性 ■ 女性

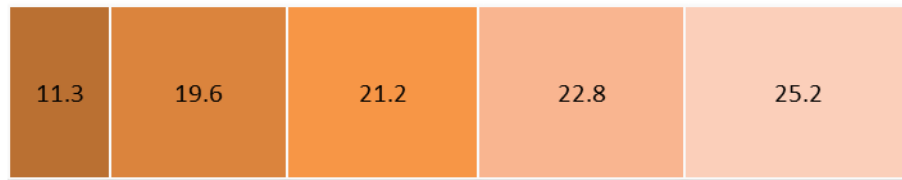
%



年代別

■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代以上

%



都市規模別

■ 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

%

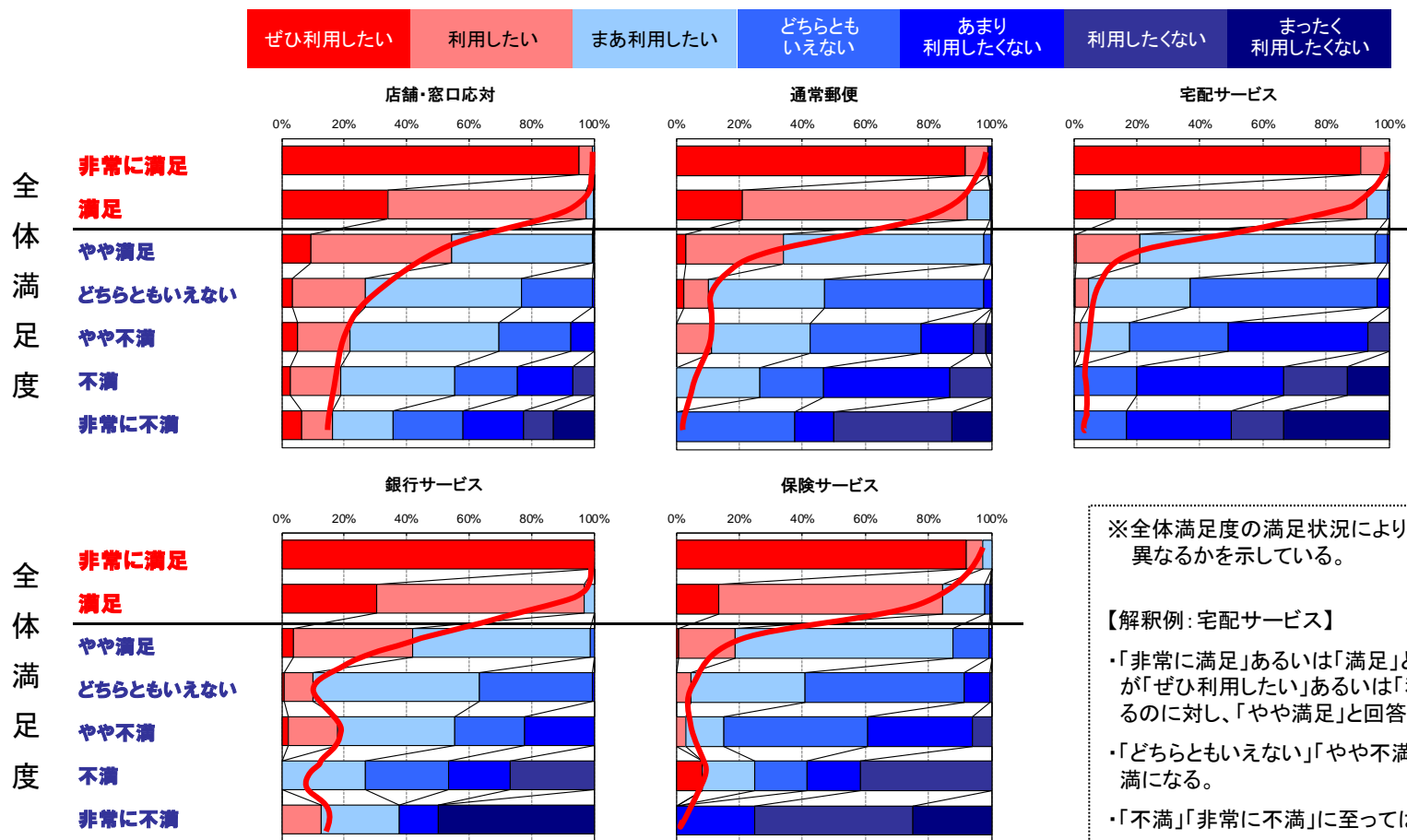


3. 全体満足度と利用意向の関係

各事業分野別に、全体満足度と利用意向を7段階で調査。

全体満足度がTop2(「非常に満足」、「満足」)の場合、利用意向も高い。

利用意向を高めるには、全体満足度(特にTop2)を高めていく必要がある。



※全体満足度の満足状況により、利用意向がどの程度異なるかを示している。

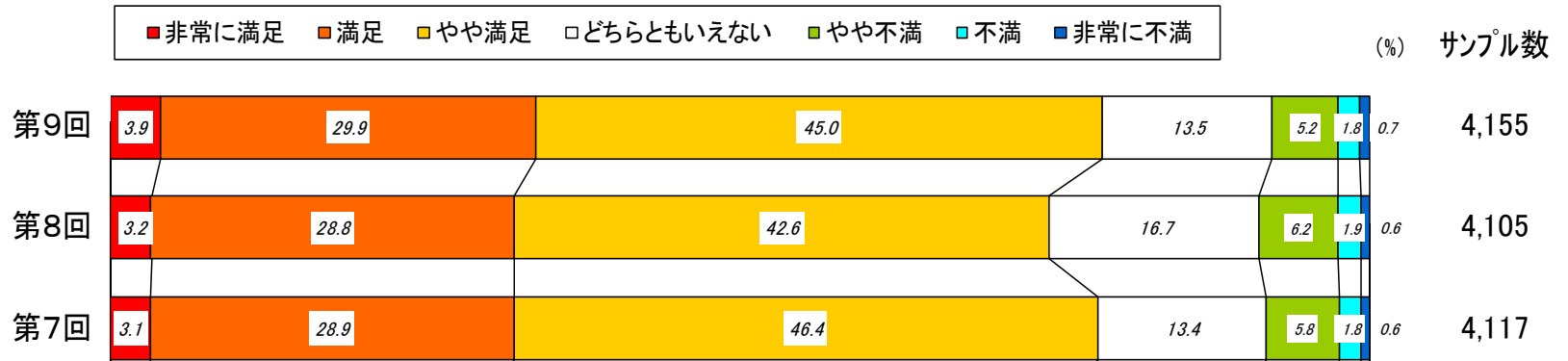
【解釈例: 宅配サービス】

- ・「非常に満足」あるいは「満足」と回答した方は9割以上が「ぜひ利用したい」あるいは「利用したい」と回答しているのに対し、「やや満足」と回答した方は2割程度になる。
- ・「どちらともいえない」「やや不満」と回答した方は1割未満になる。
- ・「不満」「非常に不満」に至っては、全く存在しない。

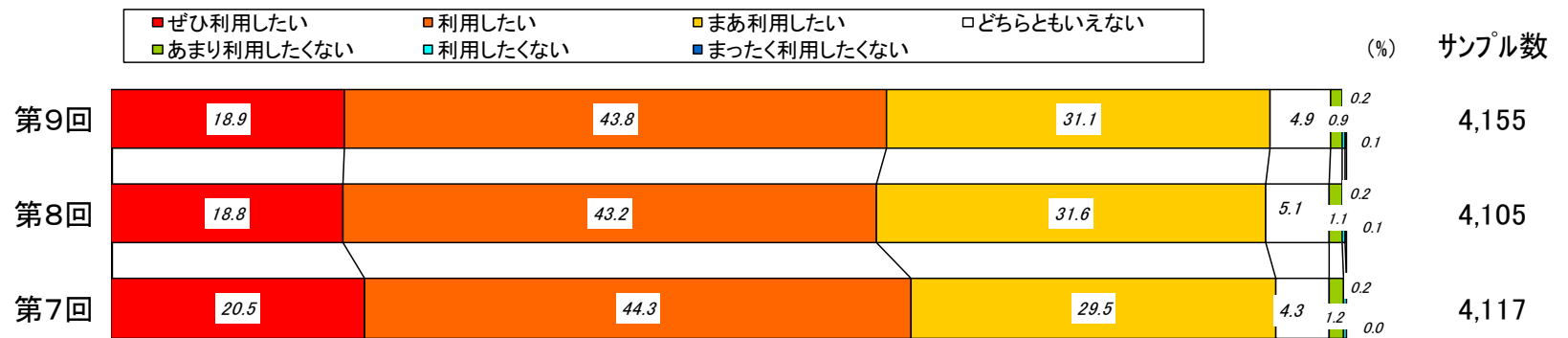
4. 全体満足度、利用意向の動向－時系列変化－

店舗・窓口

■ 全体満足度



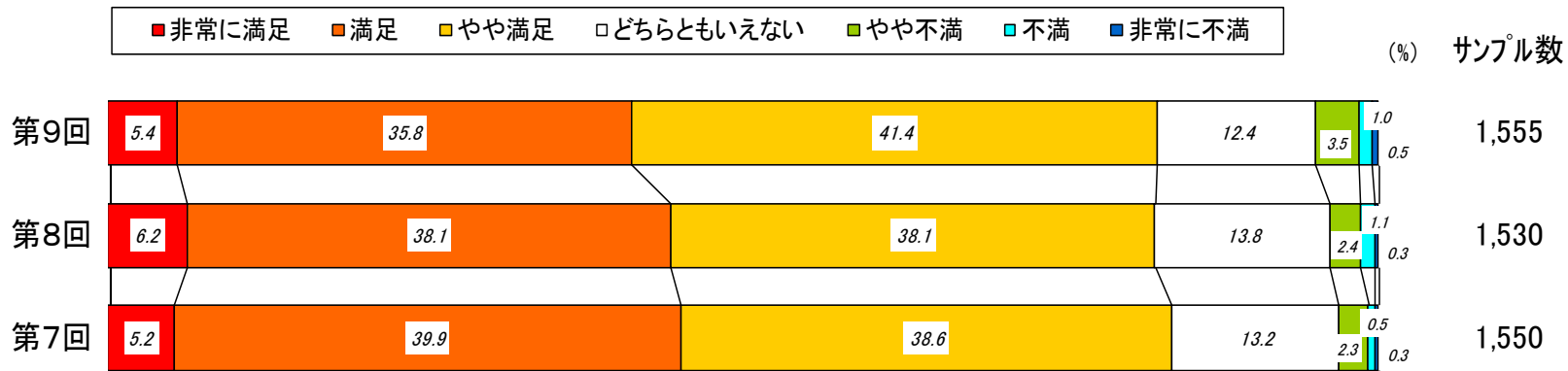
■ 利用意向



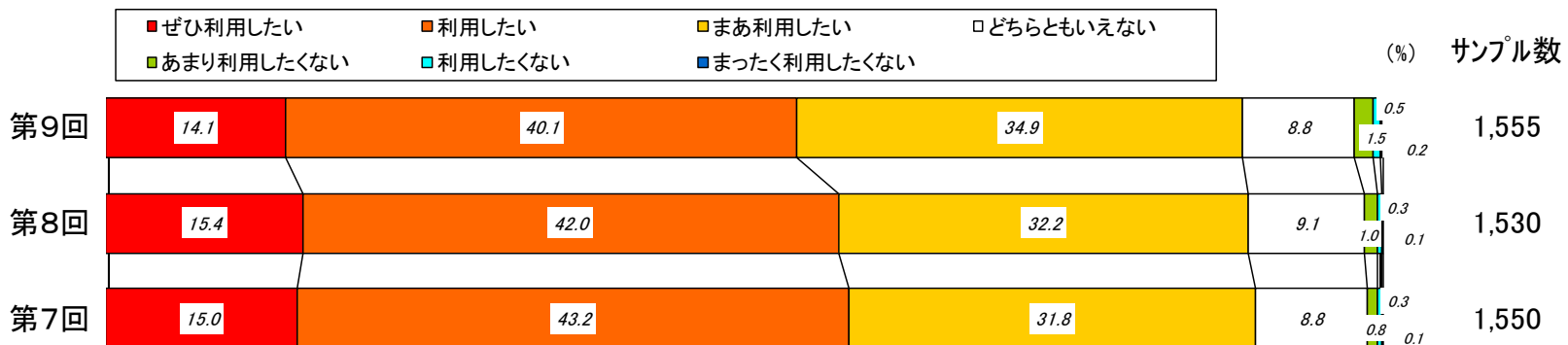
4. 全体満足度、利用意向の動向－時系列変化－(つづき)

郵便サービス

■ 全体満足度



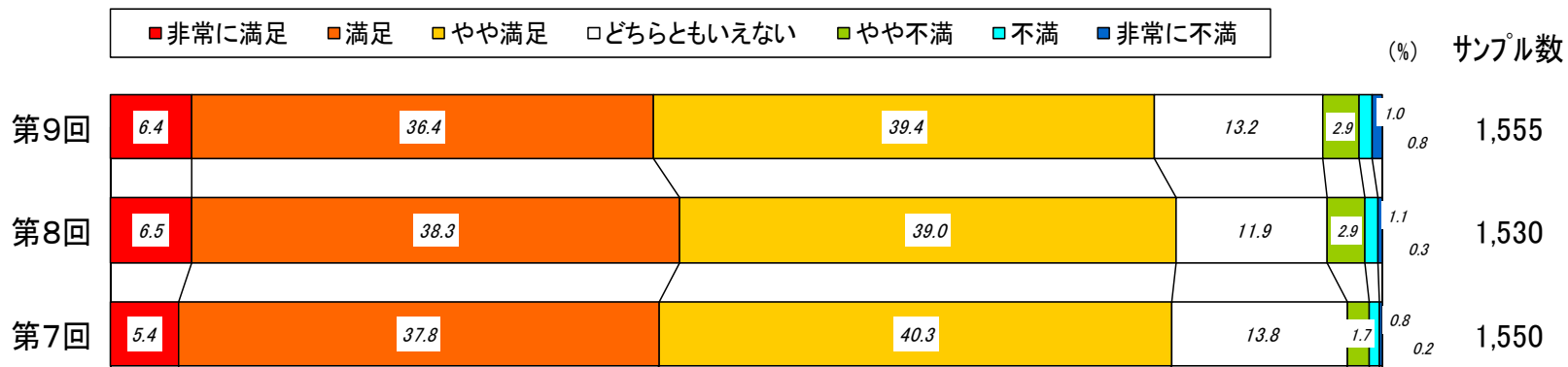
■ 利用意向



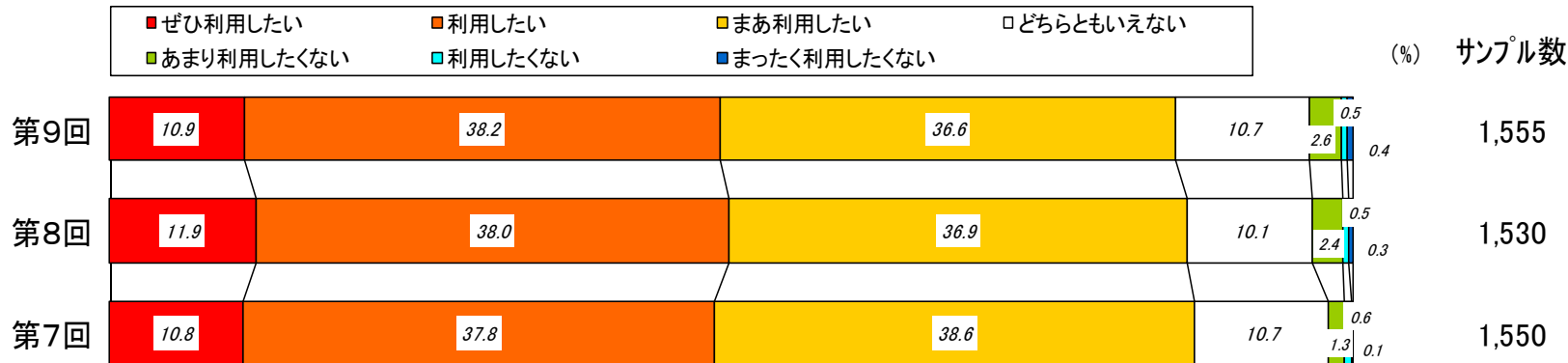
4. 全体満足度、利用意向の動向－時系列変化－(つづき)

宅配サービス

■ 全体満足度



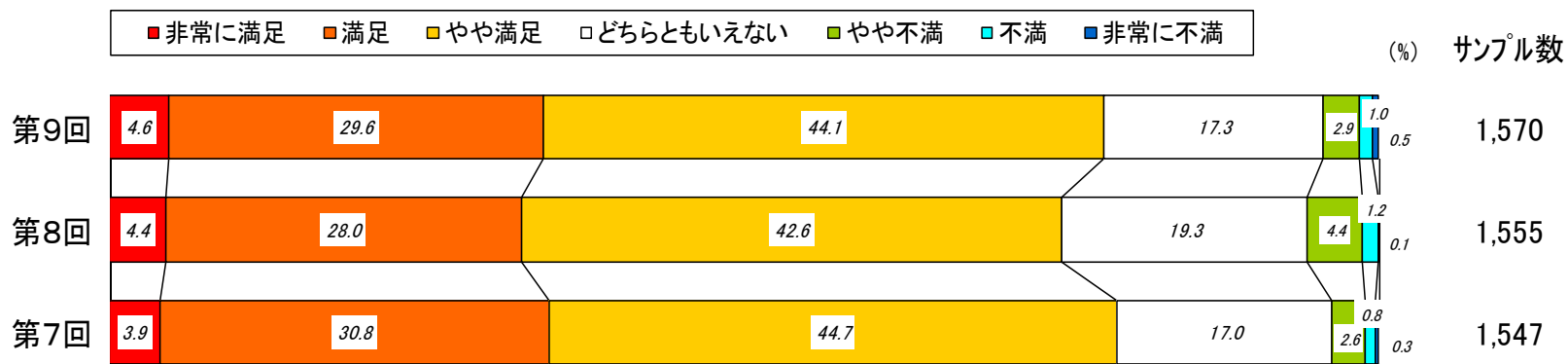
■ 利用意向



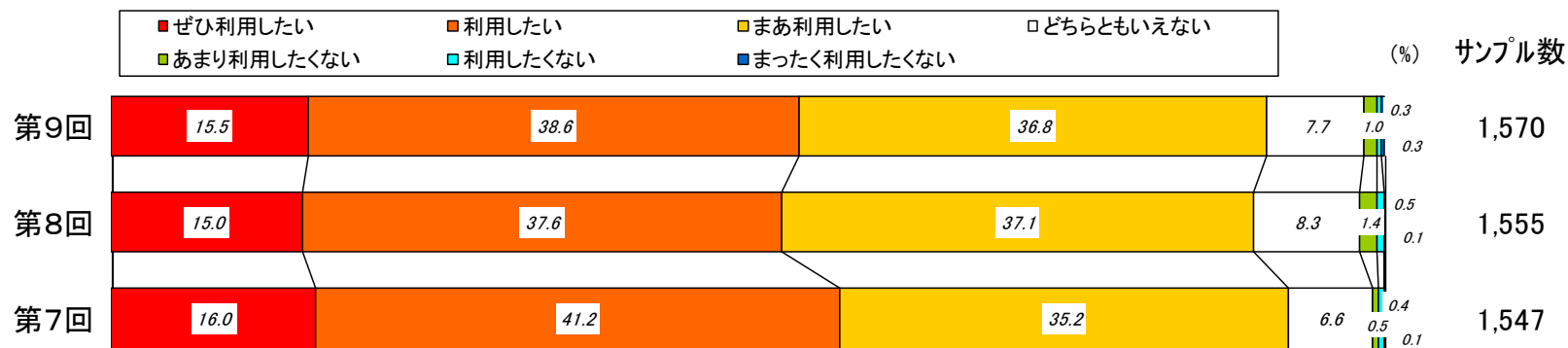
4. 全体満足度、利用意向の動向－時系列変化－(つづき)

銀行サービス

■ 全体満足度



■ 利用意向



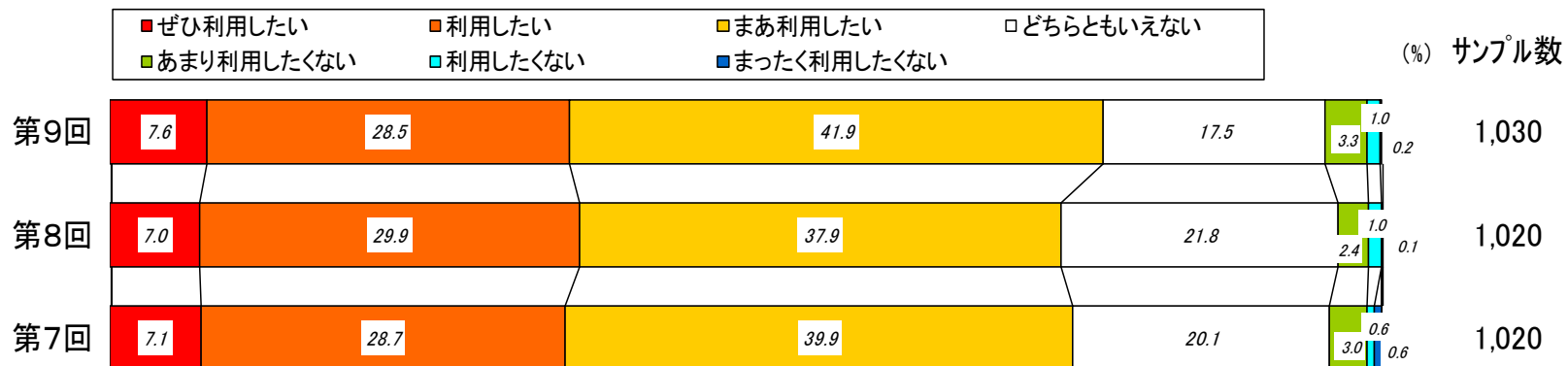
4. 全体満足度、利用意向の動向－時系列変化－(つづき)

保険サービス

■ 全体満足度



■ 利用意向



4. 全体満足度、利用意向の動向－時系列変化－(つづき)

グループ総合満足度

あなたは、郵便局等に関して、総合的にどの程度満足していますか。
 (窓口・電話対応や郵便局等で取り扱っている商品・サービスの種類の多さや内容、営業曜日・時間、設備面)を総称して「総合的」といいます。(回答は1つ)

