

「郵便局等の顧客満足度調査」の結果について

2008年8月18日

日本郵政株式会社

「郵便局等の顧客満足度調査」の結果について

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 西川 善文）では、お客さまからみた商品・サービスの状況を的確に把握し、新たなニーズに対応するため、民営分社化後、半年経過時点での郵便局等（郵便局株式会社、郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険）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の調査を行い、結果を取りまとめました。

日本郵政グループでは、この顧客満足度調査の結果を踏まえ、今後、定点観測していきながら、一層CS向上に努めるとともに、この調査で得た結果・課題を分析し、経営に積極的に活かしてまいります。

1 調査の概要

(1) 調査対象者

- ① 郵便局等のお客さまで、全国 20～60 歳代の男・女個人
- ② 郵便局等（ATM 含む）の利用頻度が月 1 回以上で、次のいずれかの条件に当てはまる人
 - ・ 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
 - ・ ゆうちょ銀行に口座を持つ人
 - ・ 家庭でかんぽ生命に加入している人

※ マスコミ、同業他社、郵便局等関係者などは除外

(2) 調査方法

インターネット調査

(3) 調査項目

- ① 郵便局等の窓口について
- ② 郵便局等の電話対応について
- ③ 郵便サービスについて
- ④ 銀行サービスについて
- ⑤ 保険サービスについて
- ⑥ 郵便局等への期待について

(4) 調査時期

2008年5月22日（木）～27日（火）

(5) 有効回答数

4,307人（調査数6,216人 回収率69.3%）

2 調査結果

調査結果は「別冊」のとおりです。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】

日本郵政株式会社
コーポレート・コミュニケーション部（報道担当）
TEL: 03-3504-4162（直通）

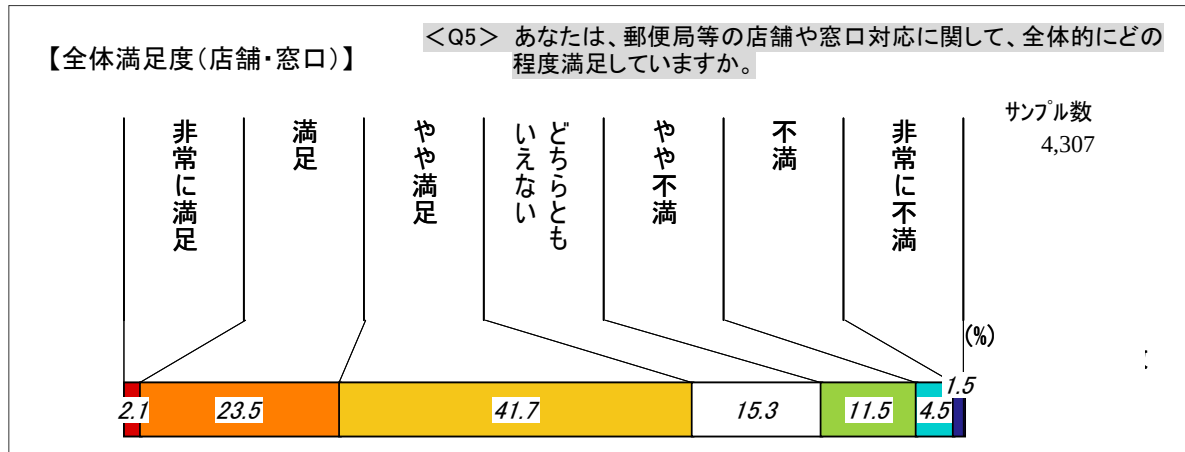
【報道関係以外の方のお問い合わせ先】

日本郵政株式会社
事業開発部（担当：伊藤、矢野、原田）
TEL: 03-3504-9705（直通）

「郵便局等の顧客満足度調査結果」のポイント

■ 民営化後、郵便局等への満足度が不満足度を大きく上回りました。

(満足：67.3%、不満：17.5%)



◇ 個別の評価では、不満足度が満足度を上回るものもあります。 <Q4>

《 満足度が高いベスト3 》

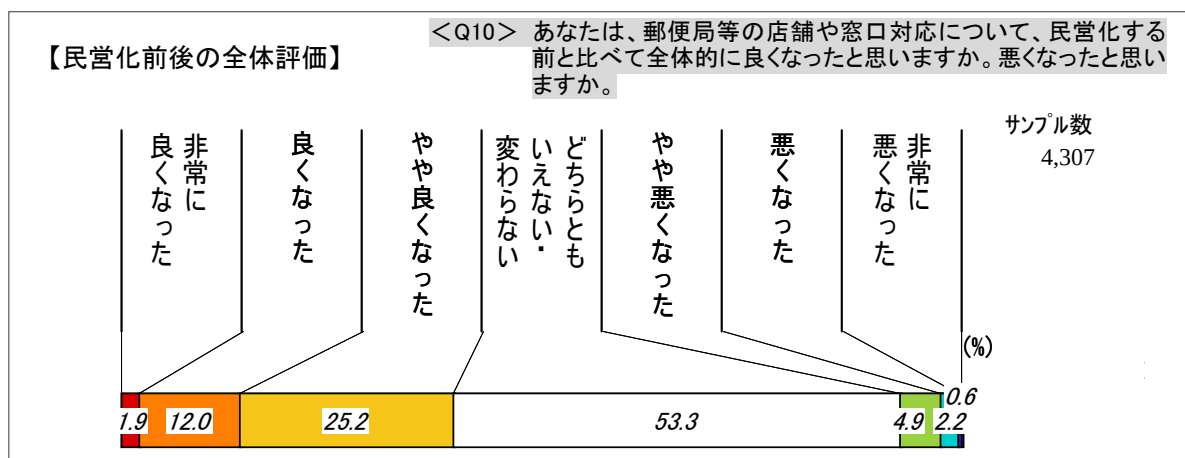
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (満足：69.6%、不満：8.6%)
- ・ 店舗の場所の便利さ (満足：69.4%、不満：12.7%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (満足：63.4%、不満：14.4%)

《 不満足度が高いワースト3 》

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

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

(良くなった：39.1%、悪くなった：7.7%)

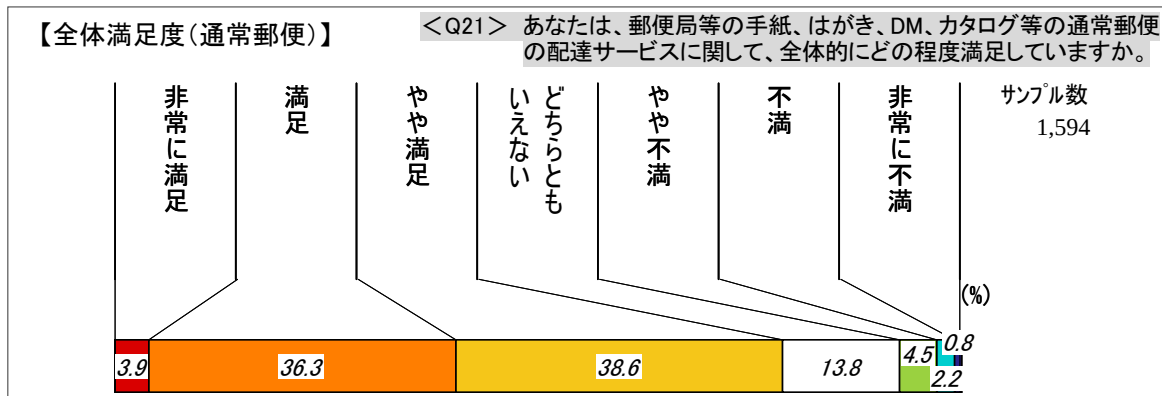


◇ 民営化前後の個別の比較では、接客に関する評価は高くなりました。 <Q9>

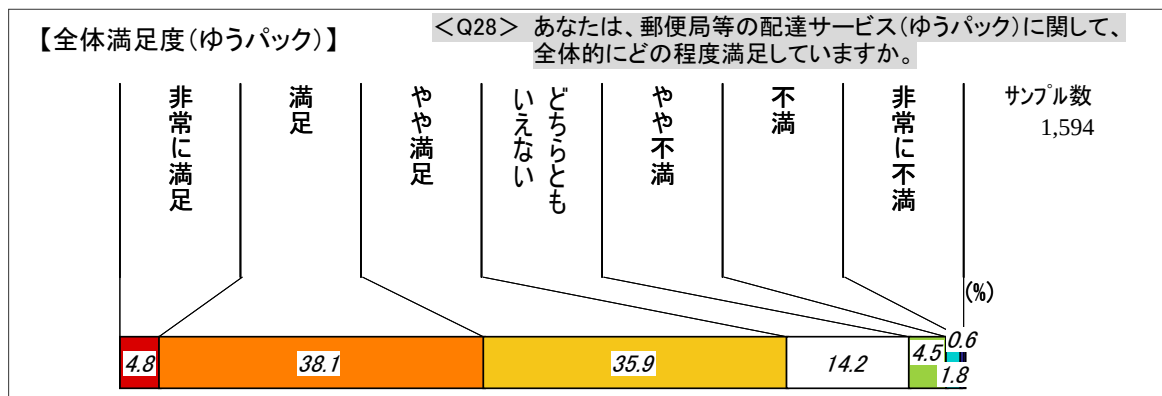
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (良くなった：44.5%、悪くなった：1.3%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (良くなった：40.1%、悪くなった：2.1%)
- ・ 笑顔で親しみやすい対応 (良くなった：38.4%、悪くなった：2.3%)

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

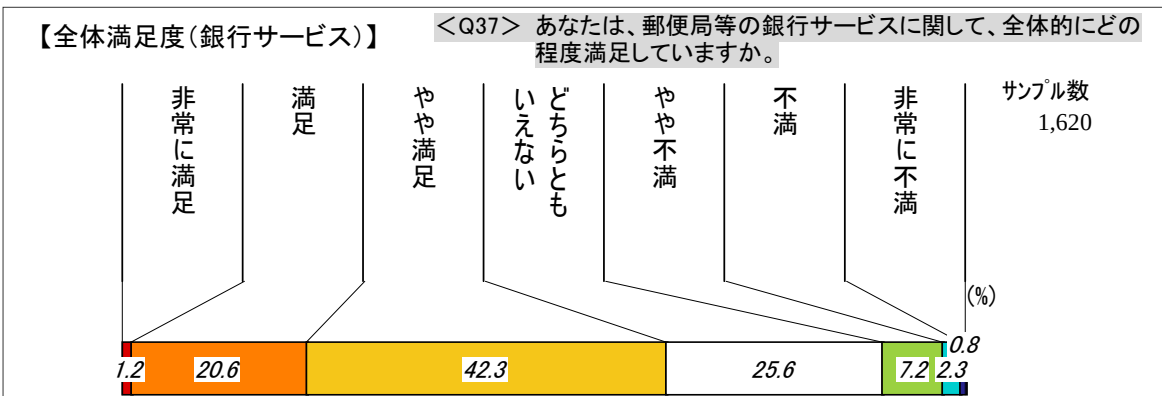
◇ 郵便サービス（満足：78.8%、不満：7.5%）



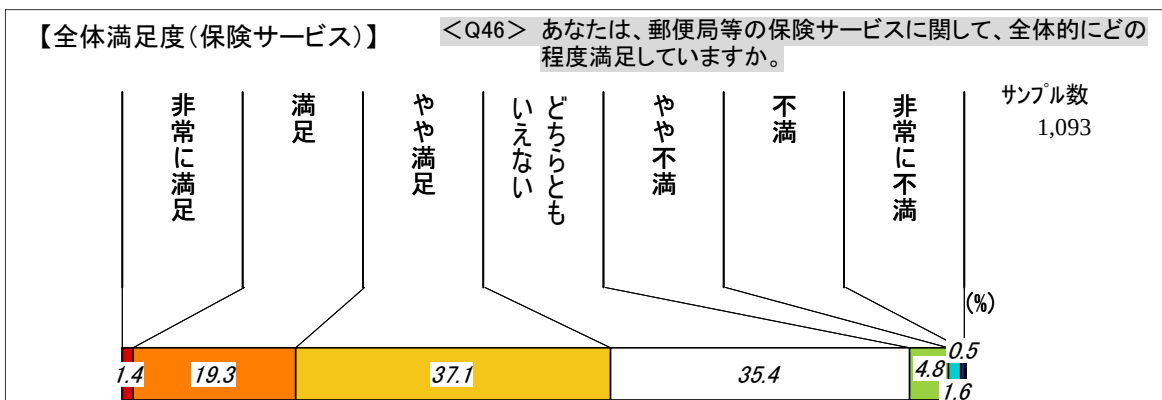
◇ ゆうパック（満足：78.8%、不満：6.9%）



◇ 銀行サービス（満足：64.1%、不満：10.3%）



◇ 保険サービス（満足：57.8%、不満：6.9%）



■ 今後のお客さまのご利用意向と利用したい理由(ベスト3)

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

■ 今後、期待する商品・サービス(ベスト3)

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

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	1
本報告書における調査結果の見方	2
基本属性	3
郵便局等の窓口について	5
Q 1 利用頻度（窓口）	5
Q 2 利用郵便局	5
Q 3 店舗・窓口対応の重視度	6
Q 4 店舗・窓口対応の満足度	7
Q 5 全体満足度（店舗・窓口）	8
Q 6 郵便局等の今後の利用意向	8
Q 7 郵便局等を利用したい理由	9
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	10
Q 9 民営化前後の評価	11
Q 10 民営化前後の全体評価	12
Q 11 民営化認知度（民間金融機関としての運営）	12
Q 12 民営化認知度（預金・保険の国の保証廃止）	12
郵便局等の電話対応について	13
Q 13 電話対応の重視度	13
Q 14 利用頻度（電話）	13
Q 15 利用内容（電話）	14
Q 16 電話対応の満足度	14
Q 17 全体満足度（電話対応）	15
Q 18 電話対応の不満理由・どちらともいえない理由	16
郵便サービスについて	17
Q 19 通常郵便の重視度	17
Q 20 通常郵便の満足度	18
Q 21 全体満足度（通常郵便）	19
Q 22 通常郵便の今後の利用意向	19
Q 23 通常郵便を利用したい理由	20
Q 24 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	21
Q 25 第一想起企業（配達サービス）	22
Q 26 配達サービスの重視度（他社を含む）	22
Q 27 ゆうパックの満足度	24
Q 28 全体満足度（ゆうパック）	26
Q 29 ゆうパックの今後の利用意向	26
Q 30 ゆうパックを利用したい理由	27
Q 31 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	28

Q 3 2	主に利用する競合企業（配達サービス）	2 9
Q 3 3	満足度：競合企業（配達サービス）	3 0
Q 3 4	ゆうパックのみを利用する理由	3 1
銀行サービスについて		3 2
Q 3 5	銀行サービスの重視度（他社を含む）	3 2
Q 3 6	銀行サービスの満足度	3 4
Q 3 7	全体満足度（銀行サービス）	3 6
Q 3 8	銀行サービスの今後の利用意向	3 6
Q 3 9	銀行サービスを利用したい理由	3 7
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	3 8
Q 4 1	主に利用する競合企業（銀行サービス）	3 9
Q 4 2	満足度：競合企業（銀行サービス）	4 0
Q 4 3	郵便局等の銀行サービスのみを利用する理由	4 1
保険サービスについて		4 2
Q 4 4	保険サービスの重視度（他社を含む）	4 2
Q 4 5	保険サービスの満足度	4 4
Q 4 6	全体満足度（保険サービス）	4 6
Q 4 7	保険サービスの今後の利用意向	4 6
Q 4 8	保険サービスを利用したい理由	4 7
Q 4 9	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	4 8
Q 5 0	主に利用する競合企業（保険サービス）	4 9
Q 5 1	満足度：競合企業（保険サービス）	5 0
Q 5 2	郵便局等の保険サービスのみを利用する理由	5 2
郵便局等への期待について		5 3
Q 5 3	新商品・サービスへの期待	5 3
Q 5 4	新商品・サービスを期待する理由	5 3
Q 5 5	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	5 4
Q 5 6	期待度（郵便系）	5 5
Q 5 7	期待度（銀行系）	5 5
Q 5 8	期待度（保険系）	5 6
Q 5 9	期待度（生活系：商品・サービスの期待度）	5 6
Q 6 0	期待度（生活系：サービス事業者の紹介）	5 7
Q 6 1	期待内容	5 8

調査概要

1. 調査目的

民営分社化後、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43問)	窓口・電話 全18問	→	郵便サービス 全16問	→	期待 全9問
銀行サービス対象者 (全36問)		→	銀行サービス 全9問	→	
保険サービス対象者 (全36問)		→	保険サービス 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

男性	女性
1,758 人 40.8%	2,549 人 59.2%

年代

サンプル数 4,307

20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代
600 人 13.9%	778 人 18.1%	902 人 20.9%	1,211 人 28.1%	816 人 18.9%

職業

サンプル数 4,307

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
1,233 人 28.6%	283 人 6.6%	512 人 11.9%	579 人 13.4%	1,100 人 25.5%	120 人 2.8%	358 人 8.3%	122 人 2.8%

都市規模

サンプル数 4,307

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
1,152 人 26.7%	1,728 人 40.1%	1,060 人 24.6%	367 人 8.5%

都道府県

サンプル数 4,307

都道府県			エリア		
北海道	231 人	5.4%	北海道	231 人	5.4%
青森県	48 人	1.1%	東 北	288 人	6.7%
岩手県	44 人	1.0%			
宮城県	58 人	1.3%			
秋田県	37 人	0.9%			
山形県	35 人	0.8%			
福島県	66 人	1.5%			
茨城県	82 人	1.9%	関 東	629 人	14.6%
栃木県	55 人	1.3%			
群馬県	52 人	1.2%			
埼玉県	238 人	5.5%			
千葉県	202 人	4.7%			
東京都	484 人	11.2%			
神奈川県	327 人	7.6%	東 京	484 人	11.2%
山梨県	27 人	0.6%	南関東	354 人	8.2%
新潟県	77 人	1.8%	信 越	141 人	3.3%
長野県	64 人	1.5%			
富山県	34 人	0.8%	北 陸	109 人	2.5%
石川県	40 人	0.9%			
福井県	35 人	0.8%	東 海	486 人	11.3%
岐阜県	52 人	1.2%			
静岡県	128 人	3.0%			
愛知県	240 人	5.6%			
三重県	66 人	1.5%			
滋賀県	38 人	0.9%			
京都府	110 人	2.6%	近 畿	798 人	18.5%
大阪府	330 人	7.7%			
兵庫県	222 人	5.2%			
奈良県	61 人	1.4%			
和歌山県	37 人	0.9%			
鳥取県	17 人	0.4%			
島根県	19 人	0.4%	中 国	215 人	5.0%
岡山県	68 人	1.6%			
広島県	74 人	1.7%			
山口県	37 人	0.9%			
徳島県	32 人	0.7%			
香川県	34 人	0.8%			
愛媛県	47 人	1.1%	四 国	143 人	3.3%
高知県	30 人	0.7%			
福岡県	162 人	3.8%			
佐賀県	21 人	0.5%			
長崎県	52 人	1.2%			
熊本県	43 人	1.0%			
大分県	32 人	0.7%	九 州	399 人	9.3%
宮崎県	31 人	0.7%			
鹿児島県	58 人	1.3%			
沖縄県	30 人	0.7%			
			沖 縄	30 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）

サンプル数 4,307

週に2－3回以上	7.6%
週に1回以上	19.4%
月に2－3回程度	47.1%
月に1回程度	26.0%

《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】

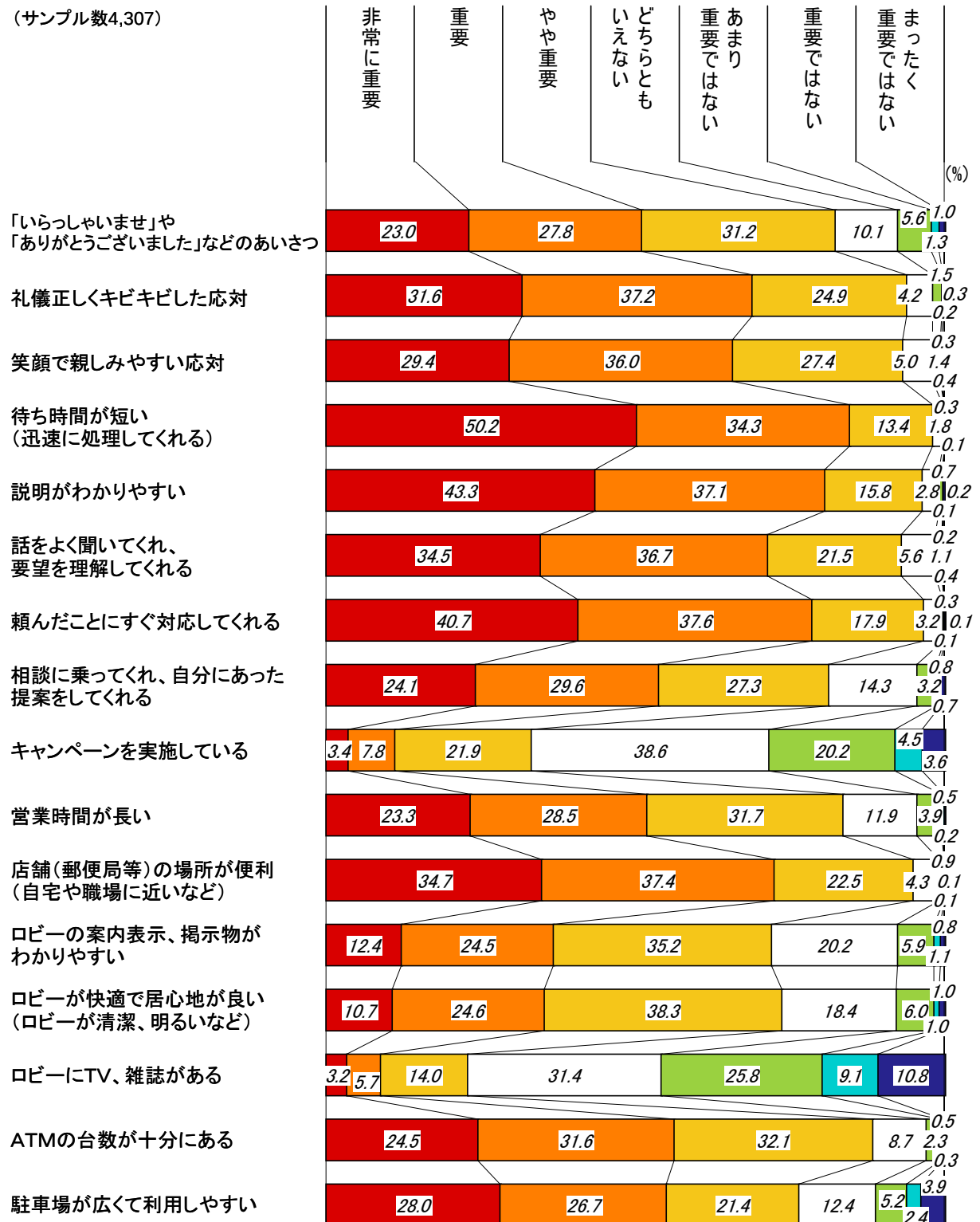
サンプル数 4,307

小さな郵便局	78.8%
大きな郵便局（およそ局員10名以上）	37.5%
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」）	18.0%
ゆうちょ銀行の直営店	4.5%
かんぽ生命の直営店	0.8%
わからない	1.0%

《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)

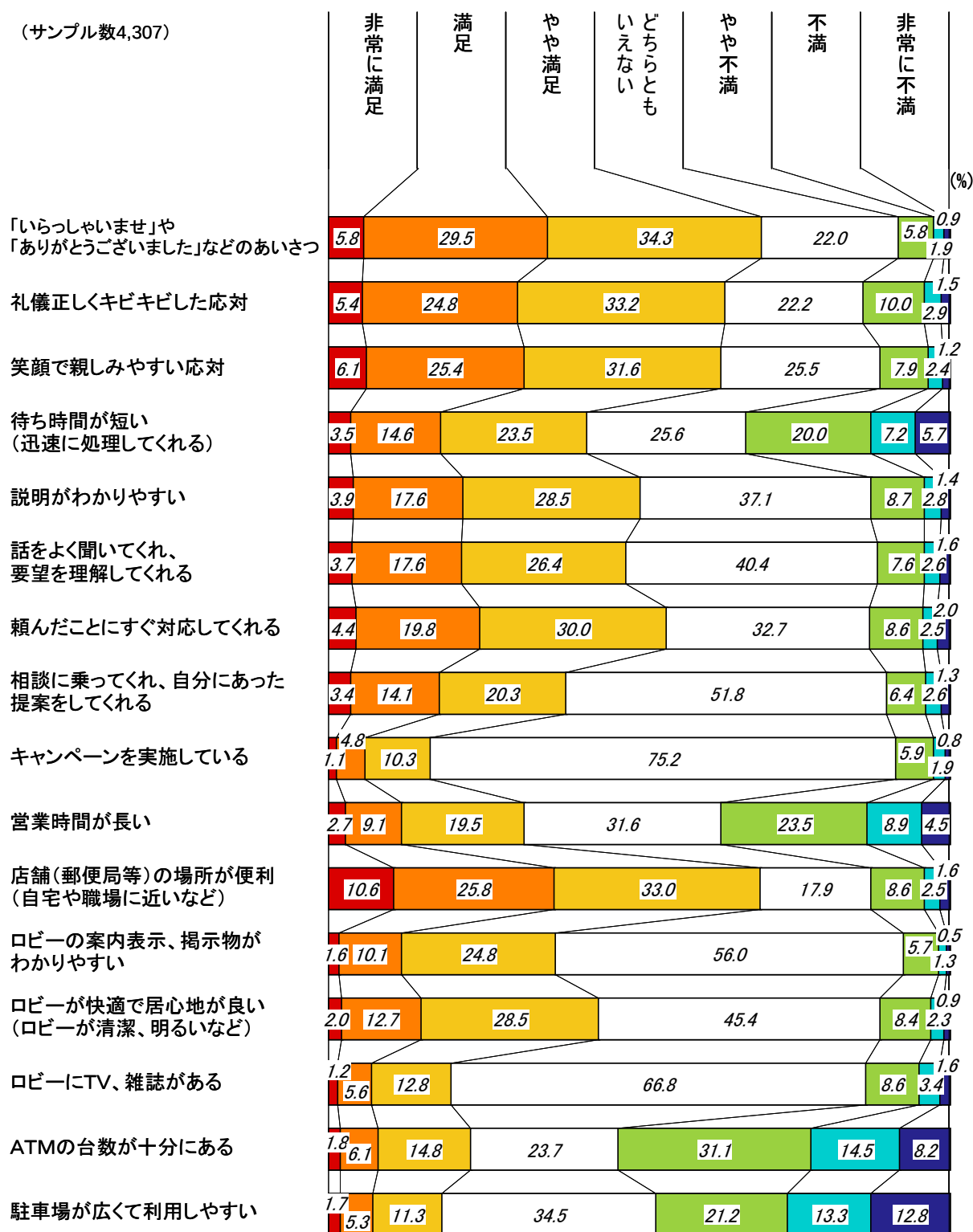
(サンプル数4,307)



《Q4》店舗・窓口対応の満足度

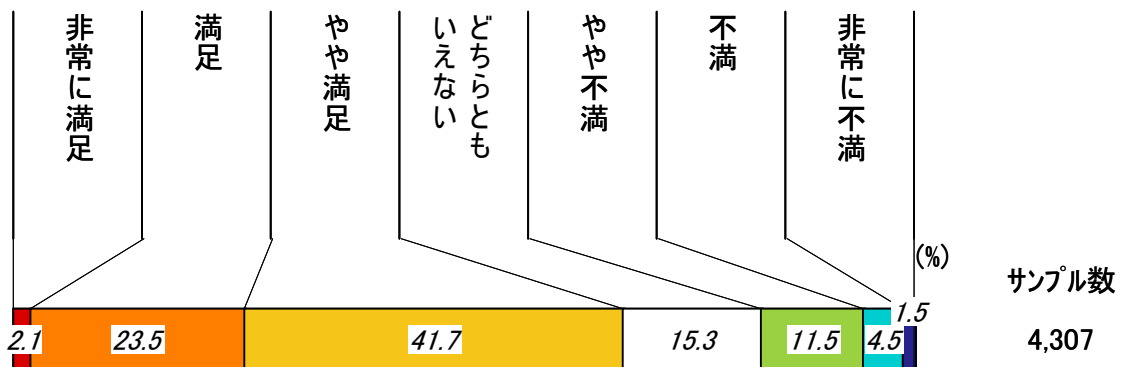
あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数4,307)



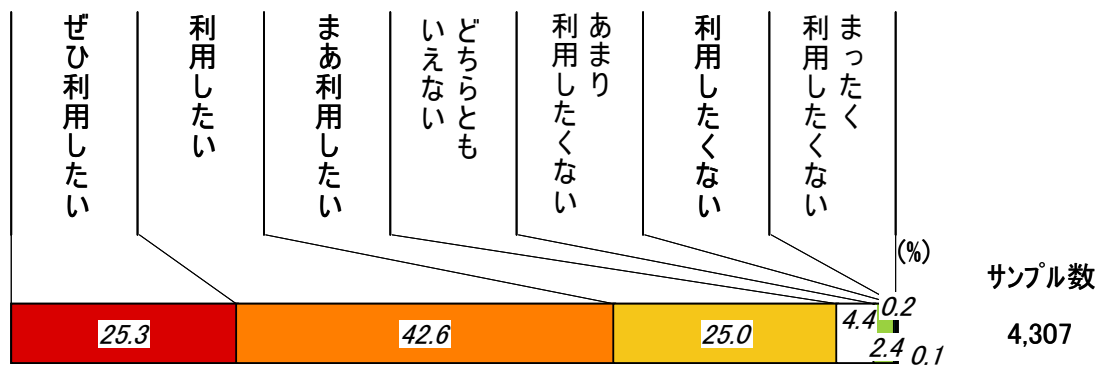
《Q5》全体満足度（店舗・窓口）

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

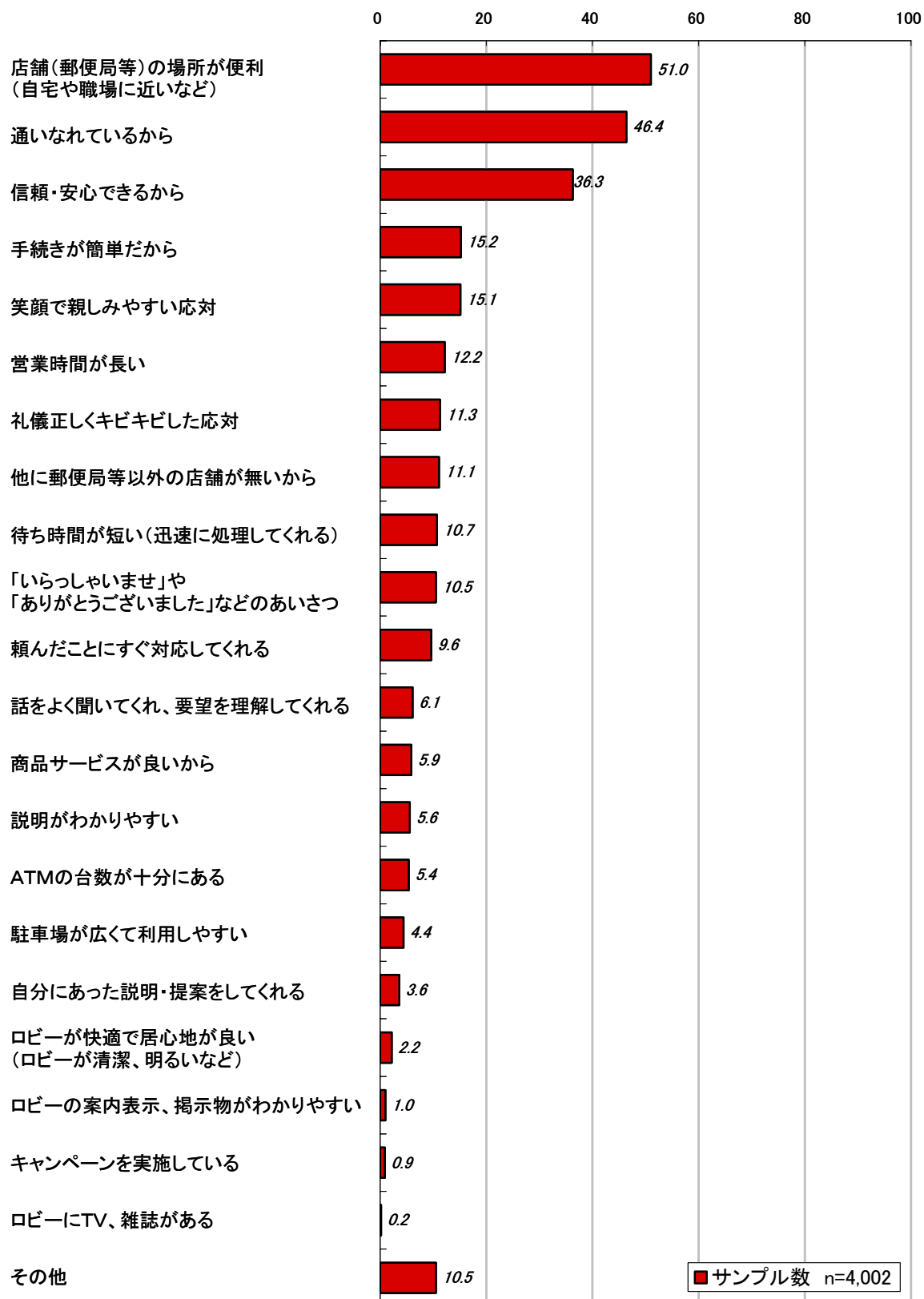
あなたは、今後も、郵便局等を利用したいと思いますか。（回答は1つ）



《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】 (％)



《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】

＜利用したくない＞

サンプル数 117

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

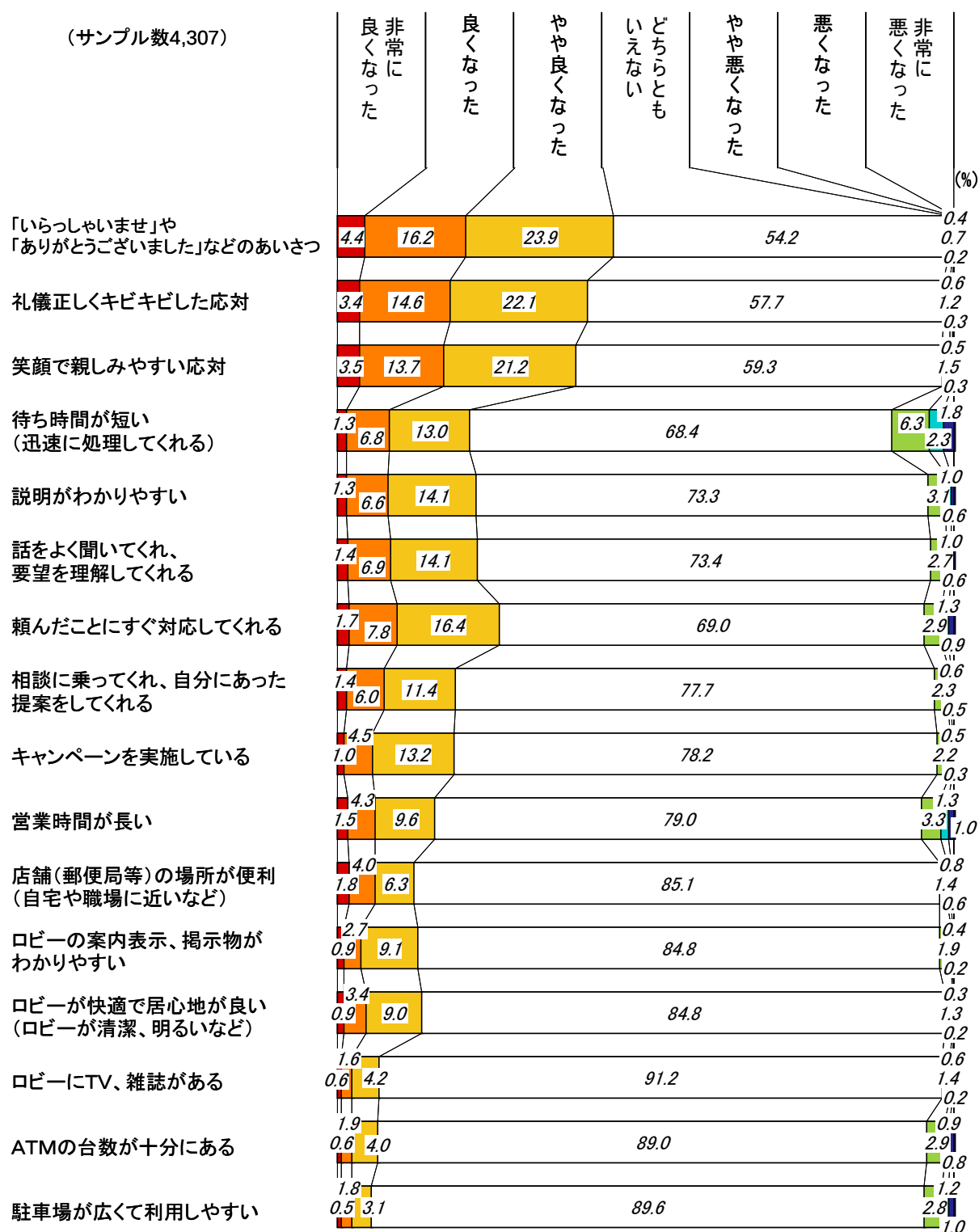
＜どちらともいえない＞

サンプル数 188

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

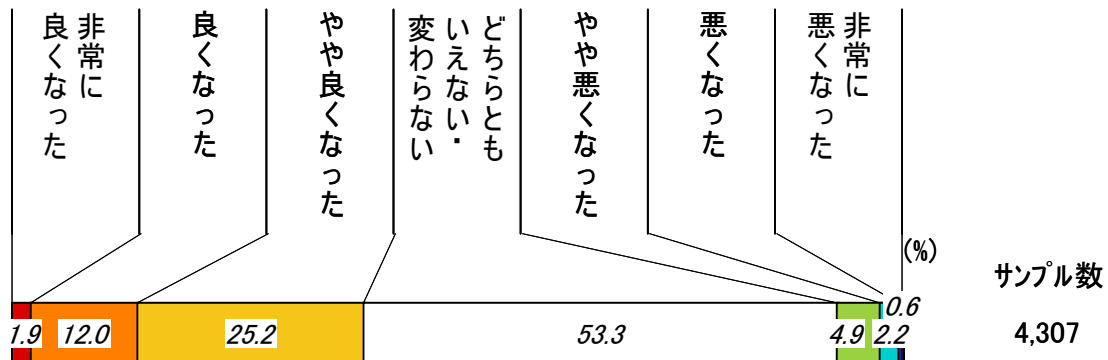
《Q9》 民営化前後の評価

あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、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）



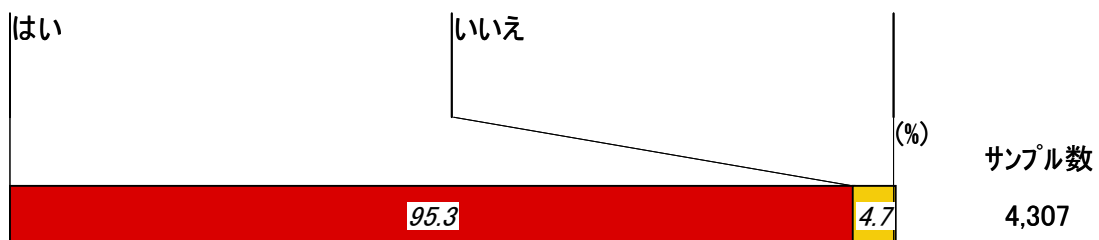
《Q10》民営化前後の全体評価

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)



《Q11》民営化認知度（民間金融機関としての運営）

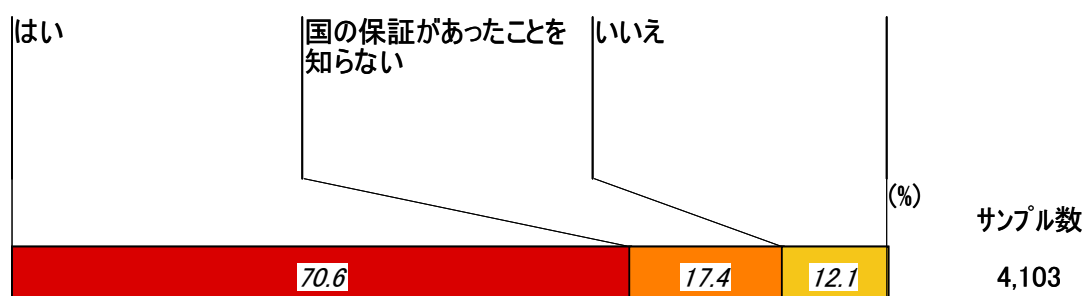
ゆうちょ・かんぽが、国(公社)による運営から、通常の民間金融機関としての運営に変わったことをご存知ですか。(回答は1つ)



《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>

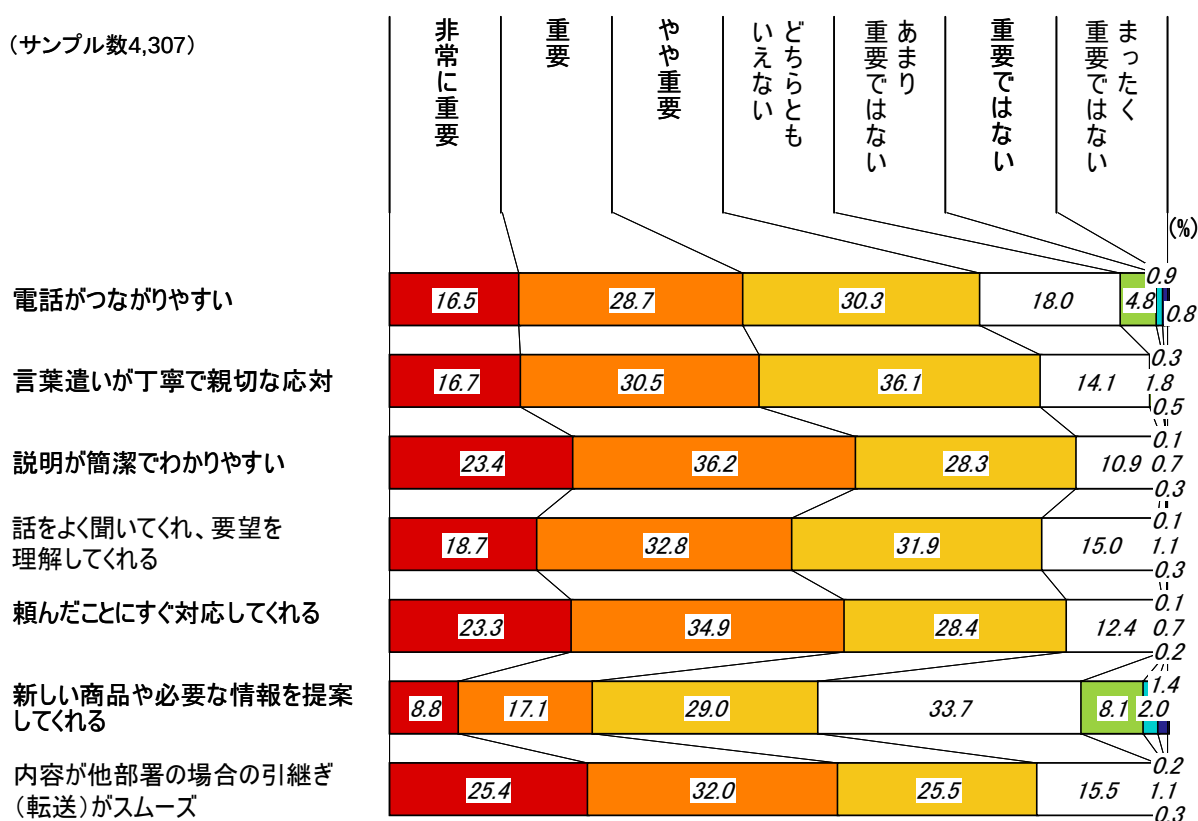


郵便局等の電話応対について

《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4,307)



《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)

サンプル数 4,307

週に2－3回以上	0.7%
週に1回以上	1.4%
月に2－3回程度	5.2%
月に1回程度	10.5%
半年に4－5回程度	6.6%
半年に1－2回程度	15.6%
年に1回程度	11.3%
郵便局等に電話をすることはほとんどない	48.8%

《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＞

サンプル数 4,307

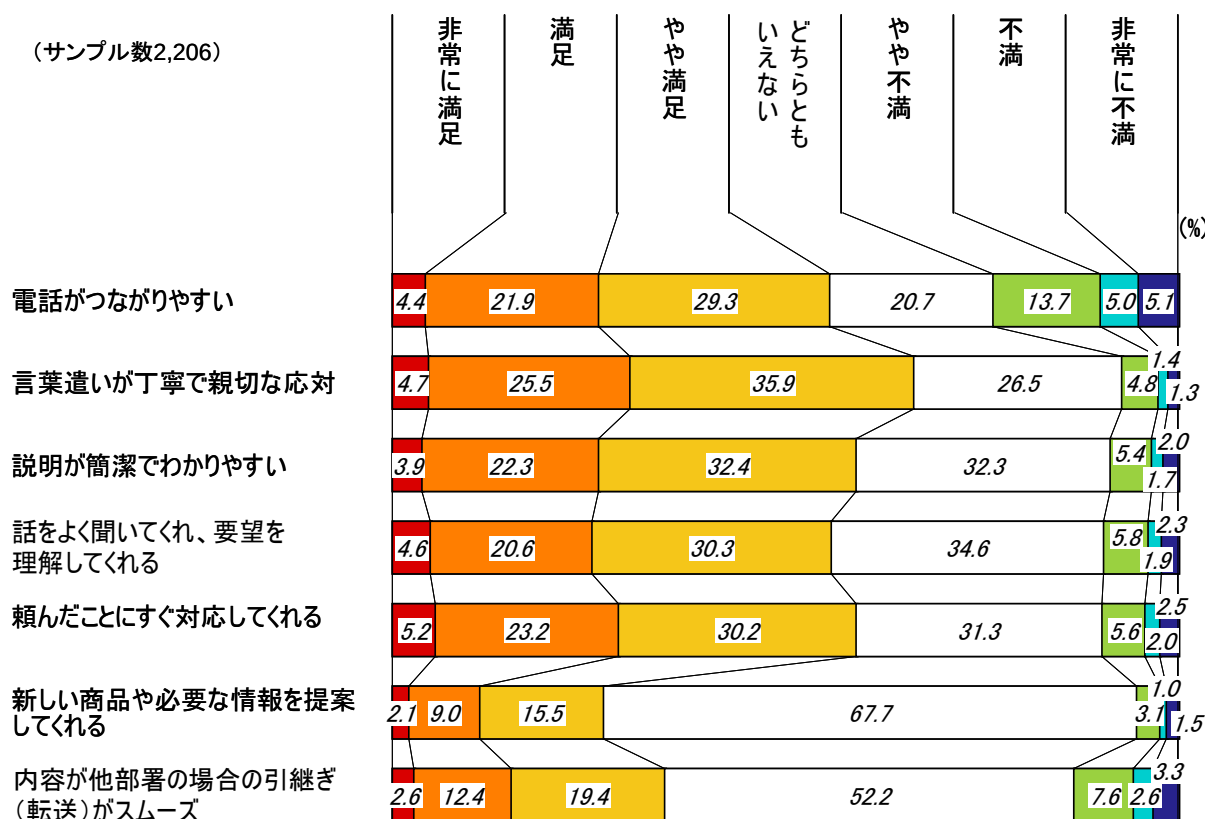
郵便一般に関すること（商品・サービスの内容、料金など）	14.0%
配達に関すること	59.7%
集荷に関すること	11.9%
貯金に関すること	3.4%
保険に関すること	5.2%
郵便局等の営業時間、場所に関すること	3.2%
カードの紛失に関すること	0.4%
その他	2.1%

《Q16》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＞

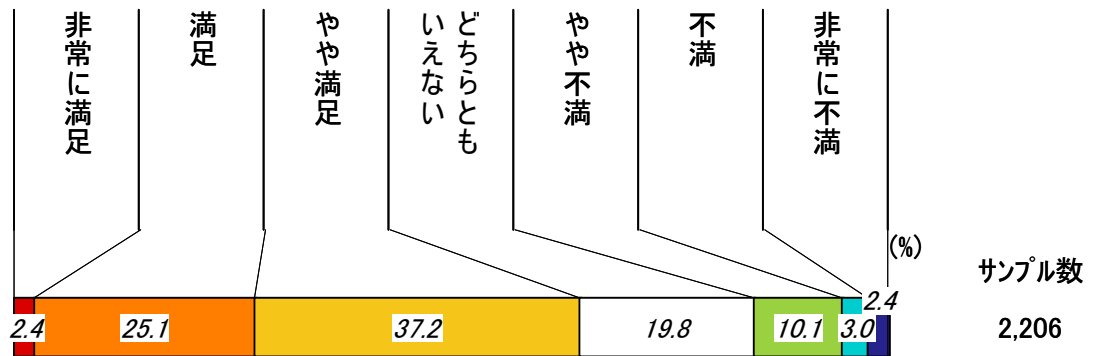
（サンプル数2,206）



《Q17》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）

<郵便局等に年に1回以上電話した方>



《Q18》電話対応の不満理由・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】

＜不満＞

サンプル数 341

主な理由	件数
電話がつながりにくい	108
対応が悪い	77
対応が遅い、待たされる	42
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	32
要領が悪い	30
要求が通らない、断られる	24
たらい回しにされる	20
内部伝達できていない	17
再配達等の問い合わせ時にミスがある（誤配等）	14
対応に融通がきかない	14
言葉遣いが悪い	13
サービス範囲が不十分（仕組み・内容・対応時間等）	12
手続きにおける確認事項が多すぎる	12
フリーダイヤルでない	9
対応が民営化前と変わらない	8
局ごとに対応の差がある	7
電話対応した局員に専門知識がない	7
ミスがあっても謝らない	7

＜どちらともいえない＞

サンプル数 437

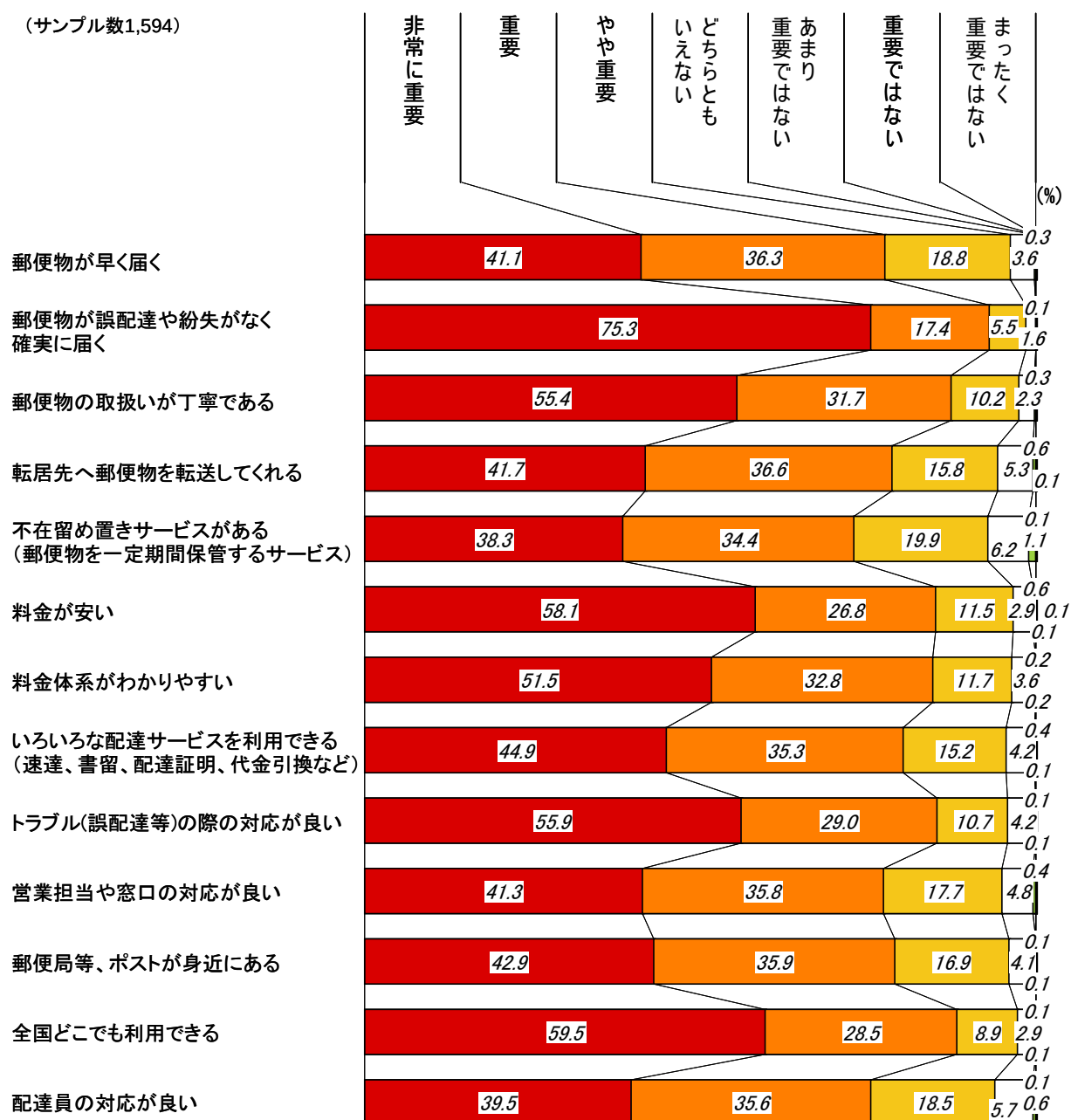
主な理由	件数
対応が民営化前と変わらない	69
対応が悪い	45
電話がつながりにくい	39
局ごとに対応の差がある	38
利用頻度が低いからよくわからない	35
対応が遅い、待たされる	19
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	11
サービス範囲が不十分（仕組み・内容・対応時間等）	11
要求が通らない、断られる	8
手続きにおける確認事項が多すぎる	7
内部伝達できていない	6
電話対応した局員に専門知識がない	6

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)

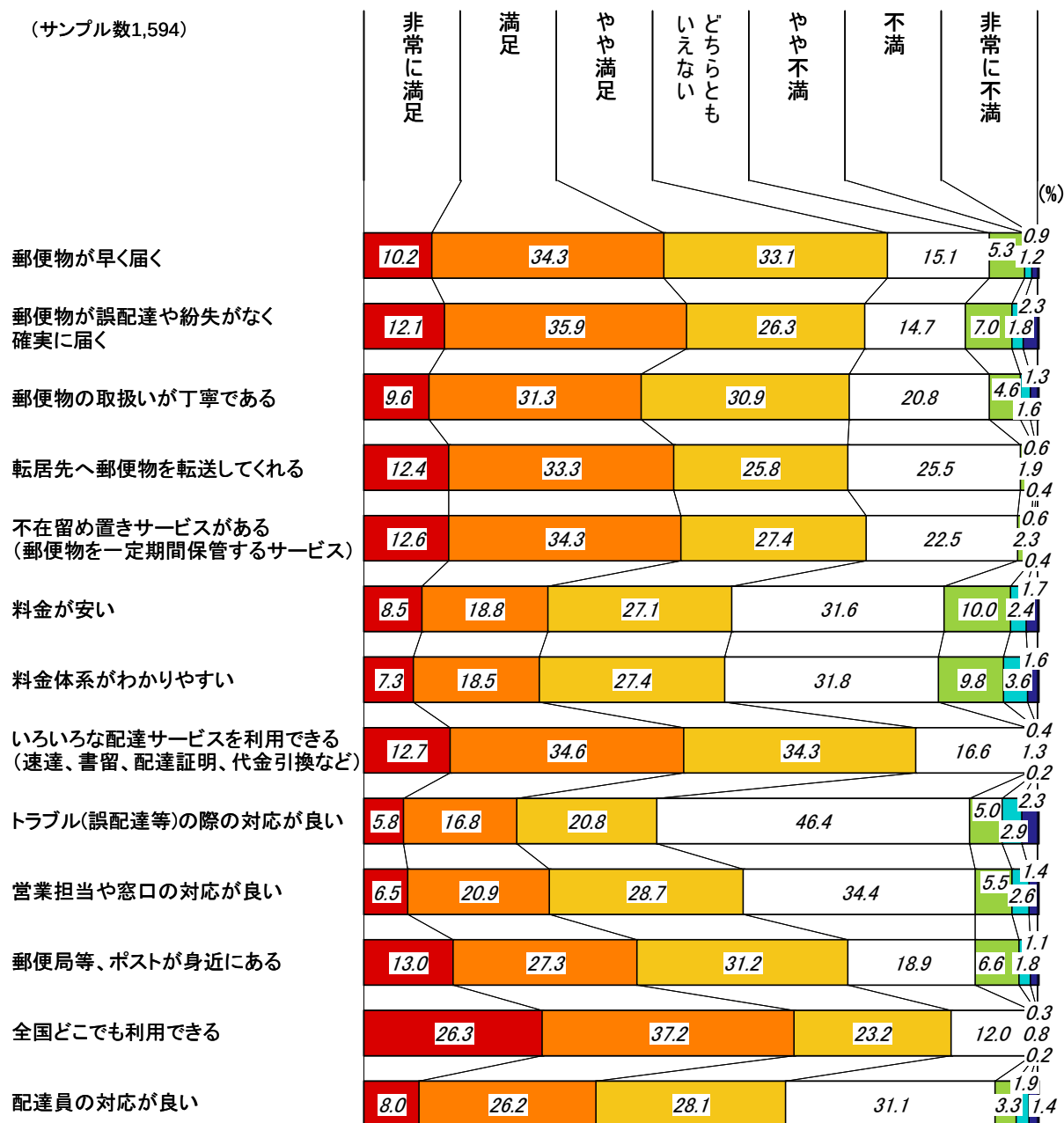
(サンプル数1,594)



《Q20》通常郵便の満足度

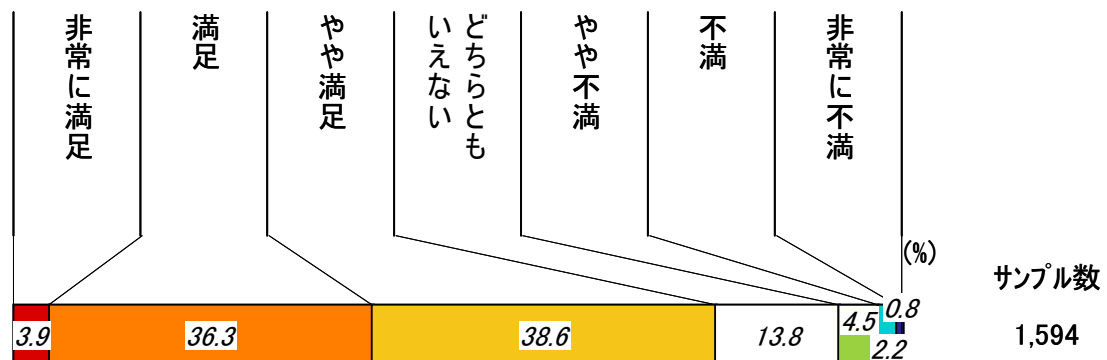
あなたは、郵便局等の手紙、はがき、DM、カタログ等の通常郵便の配達サービスに関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数1,594)



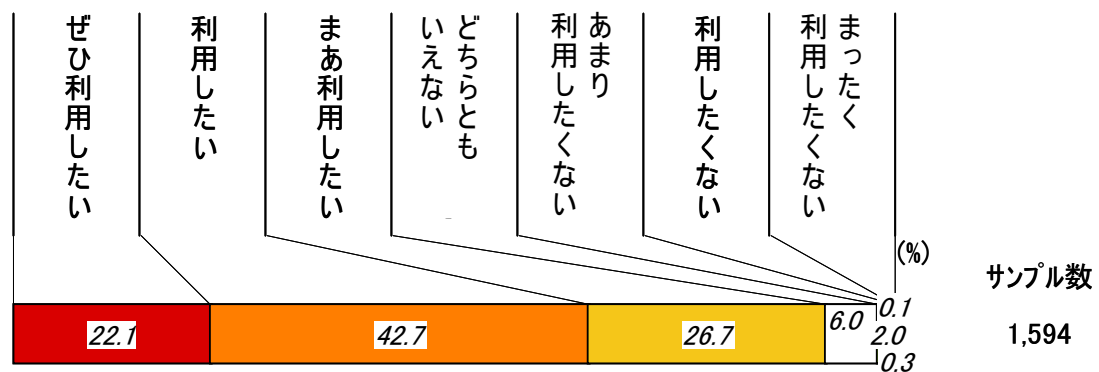
《Q21》全体満足度（通常郵便）

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】

(%)



《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】

＜利用したくない＞

サンプル数 39

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

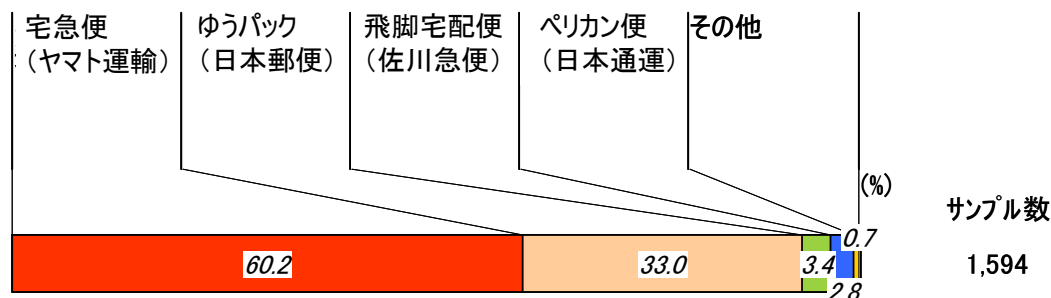
＜どちらともいえない＞

サンプル数 96

主な理由	件数
その時々で他社のメール便と使い分ける	13
利用頻度が低いからよくわからない	9
郵便局だけにこだわることはない	7
他社のほうが安い	6
民間サービスにはないから(選択肢がない)	6
誤配がある	4
届くまでに時間がかかる	4
他社のほうがサービスが良い	4
他社のサービスで間に合う	4
配達員の対応が悪い	3
窓口担当の対応が悪い	2
指定時間帯に届かない	2
郵便物の取り扱いが雑	2
他社のほうが早く届く	2
他社のほうが安心できる	2
民営化前と変わらない	2

《Q25》第一想起企業（配達サービス）

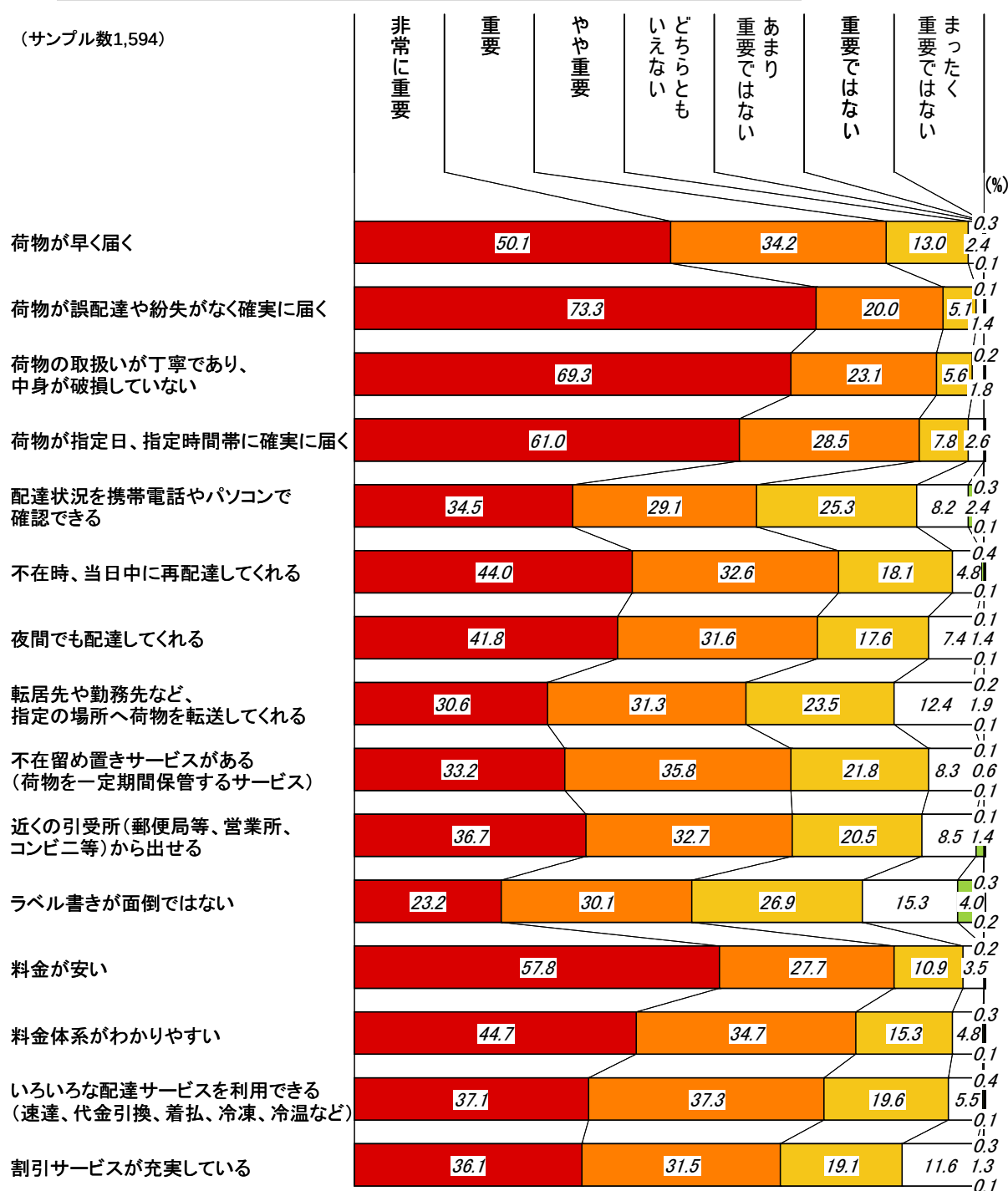
あなたは、荷物を発送したいと思ったとき、まず最初に思い出す宅配会社はどこですか。（回答は1つ）



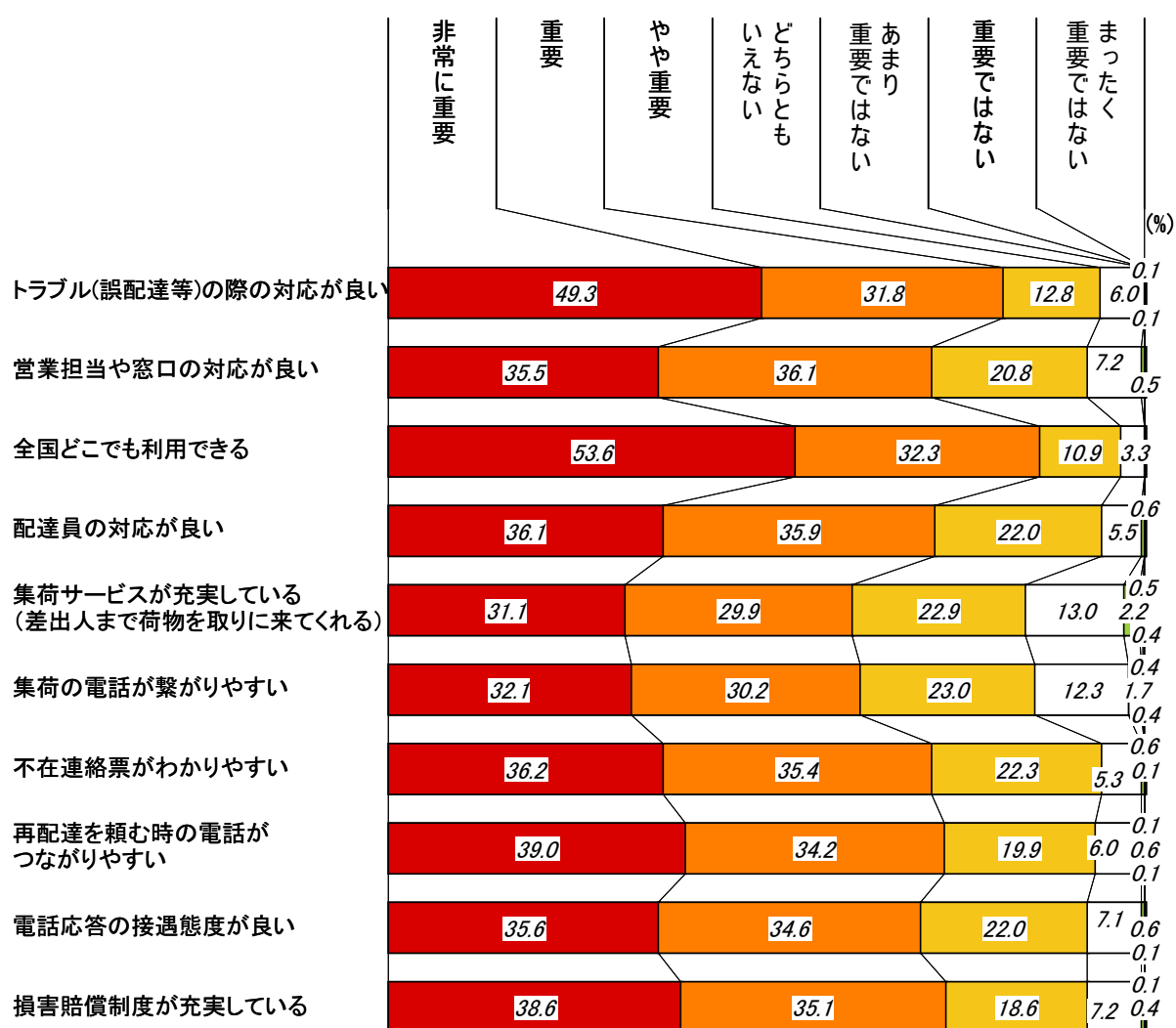
《Q26》配達サービスの重視度（他社を含む）

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）

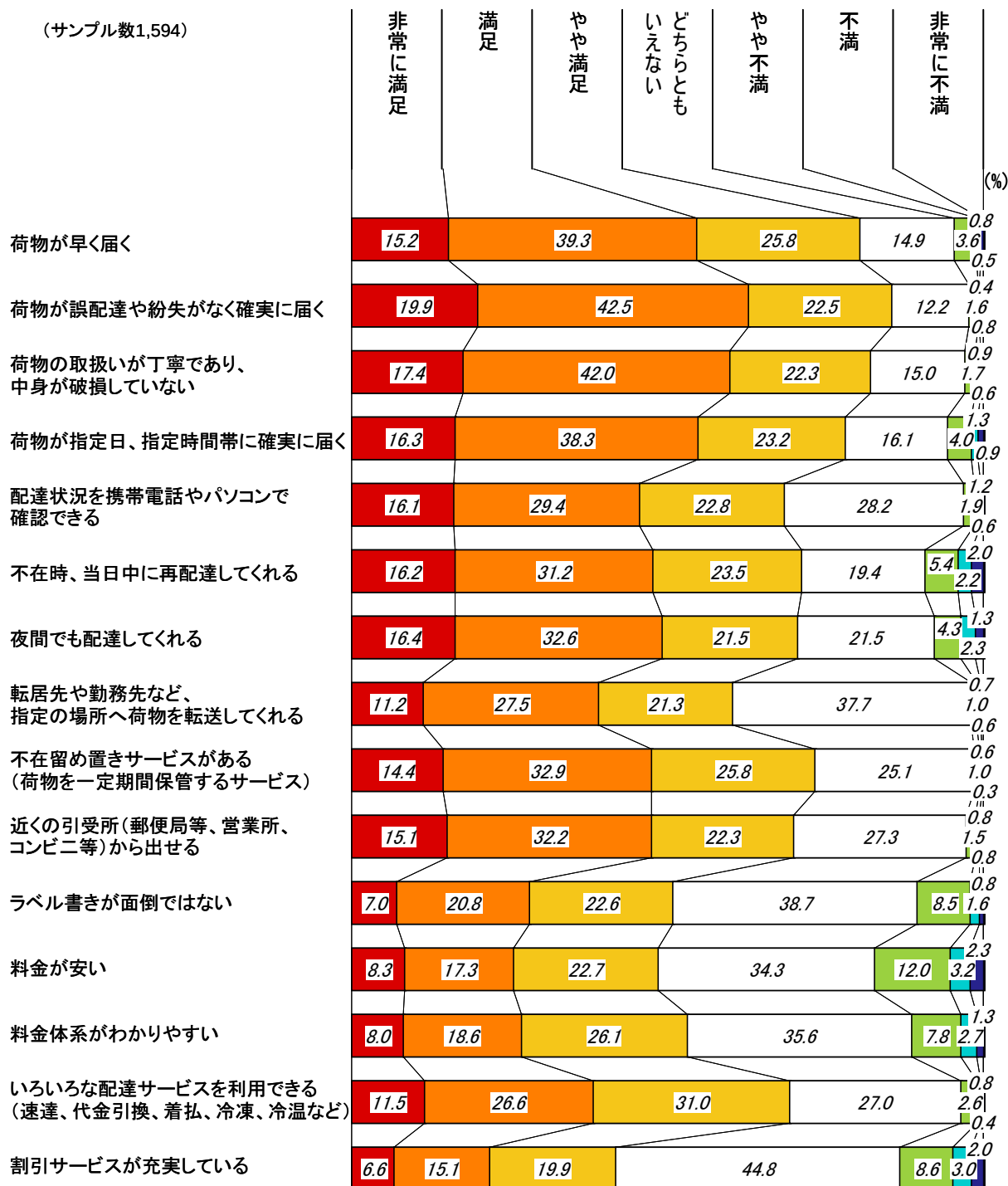


(前ページ つづき)

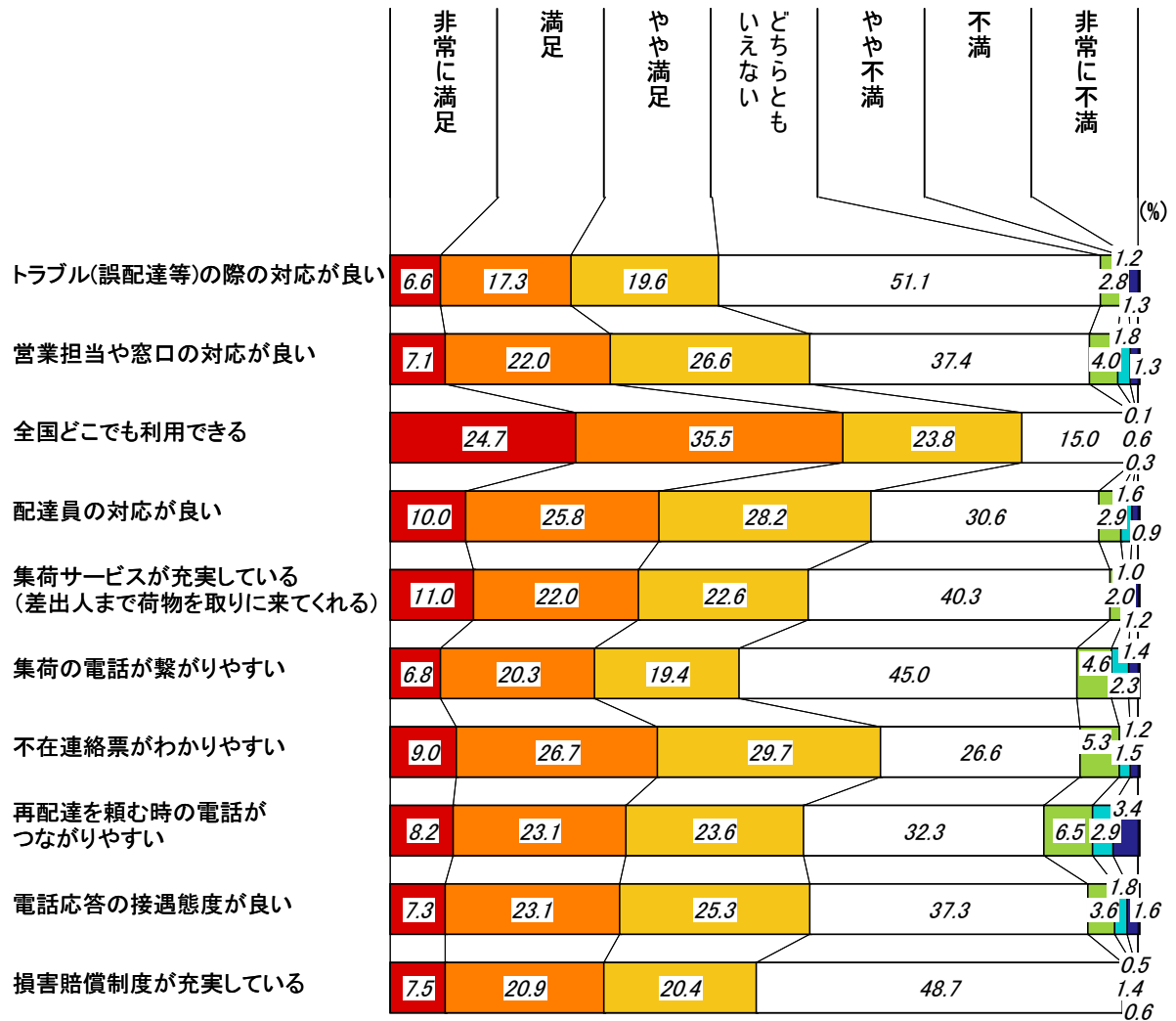


《Q27》 ゆうパックの満足度

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)

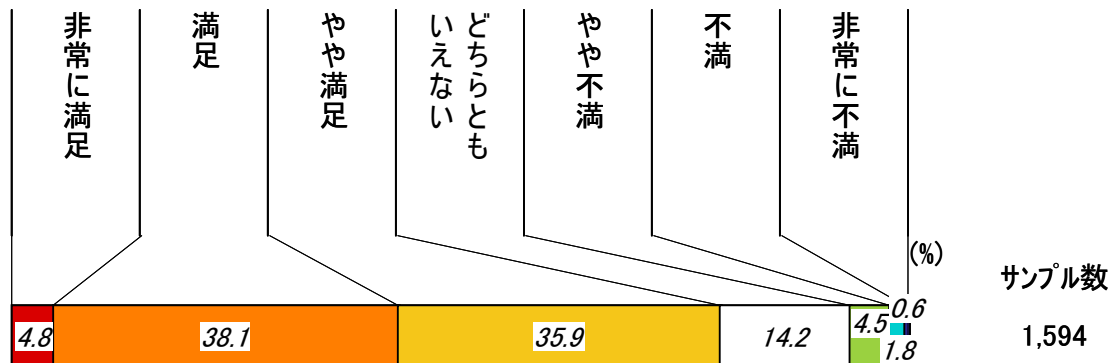


(前ページ つづき)



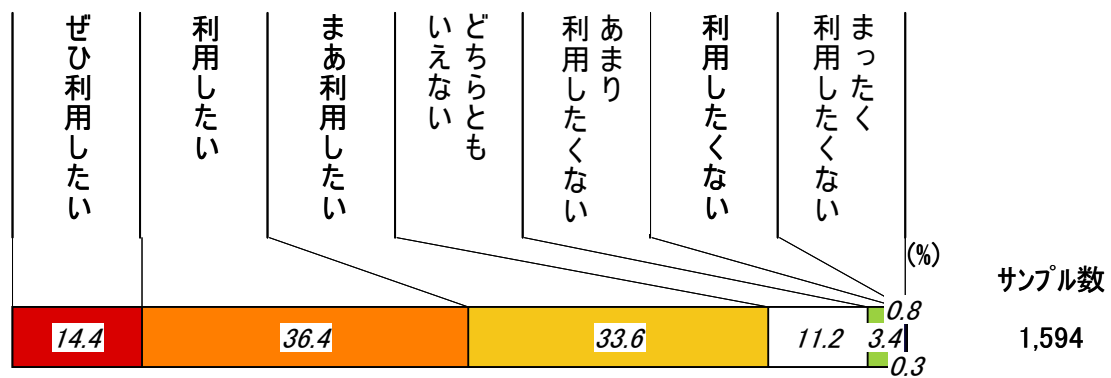
《Q28》全体満足度（ゆうパック）

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）



《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）



《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】



《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】

＜利用したくない＞

サンプル数 71

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

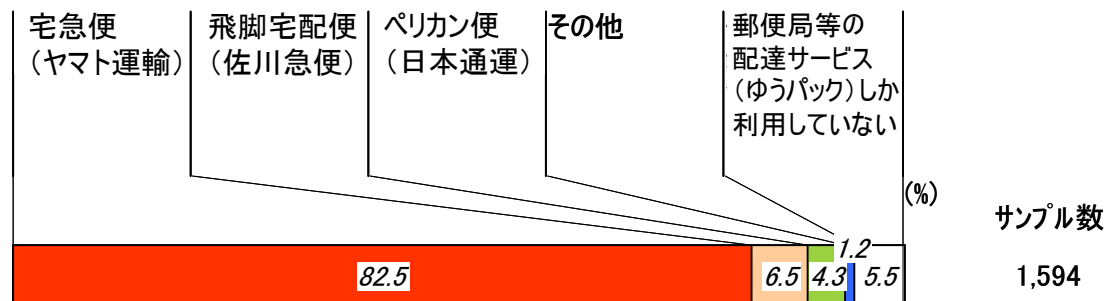
＜どちらともいえない＞

サンプル数 179

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

《Q32》 主に利用する競合企業（配達サービス）

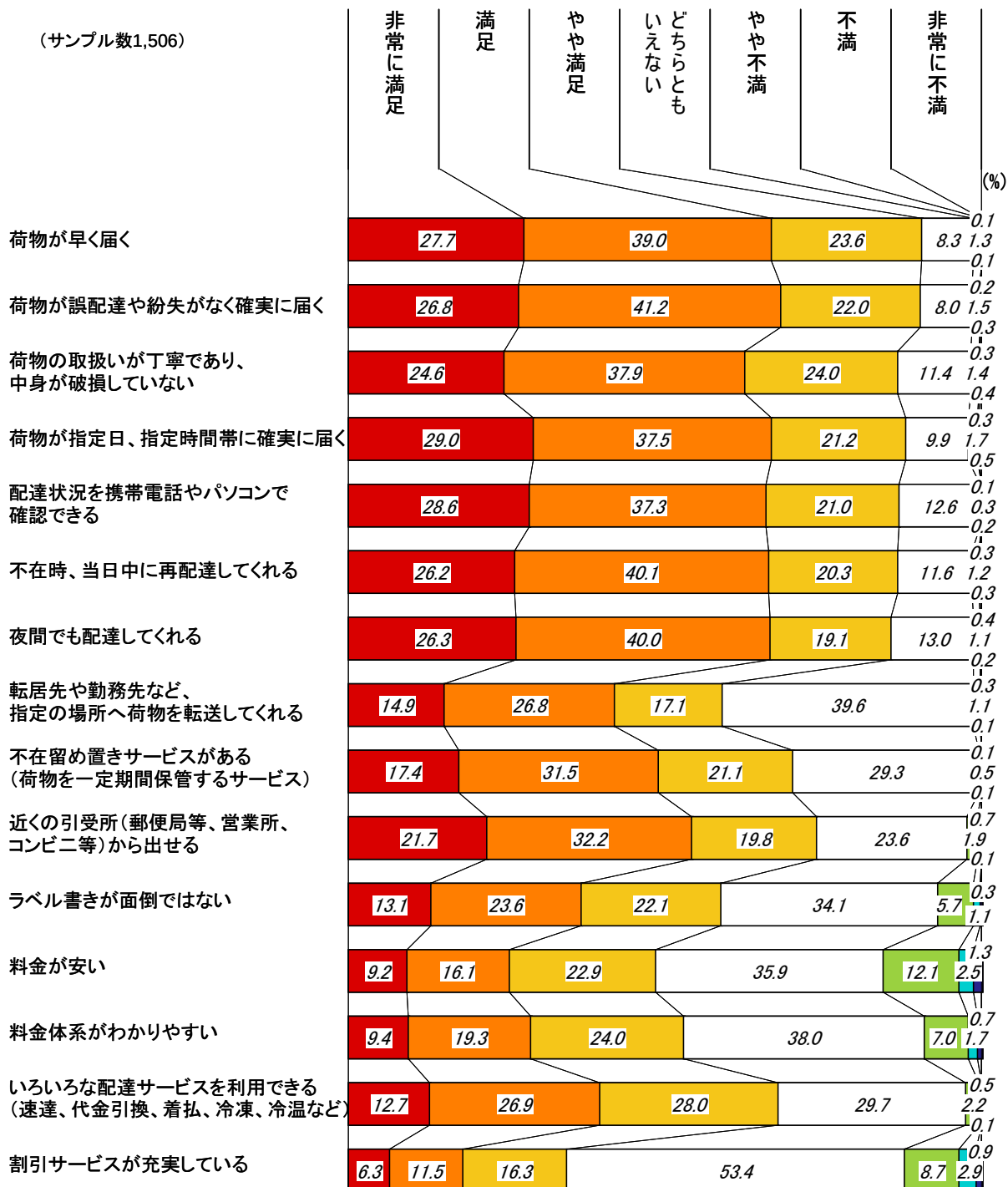
あなたは、郵便局等の配達サービス（ゆうパック）以外に、おもにどの会社を利用することが多いですか。（回答は1つ）



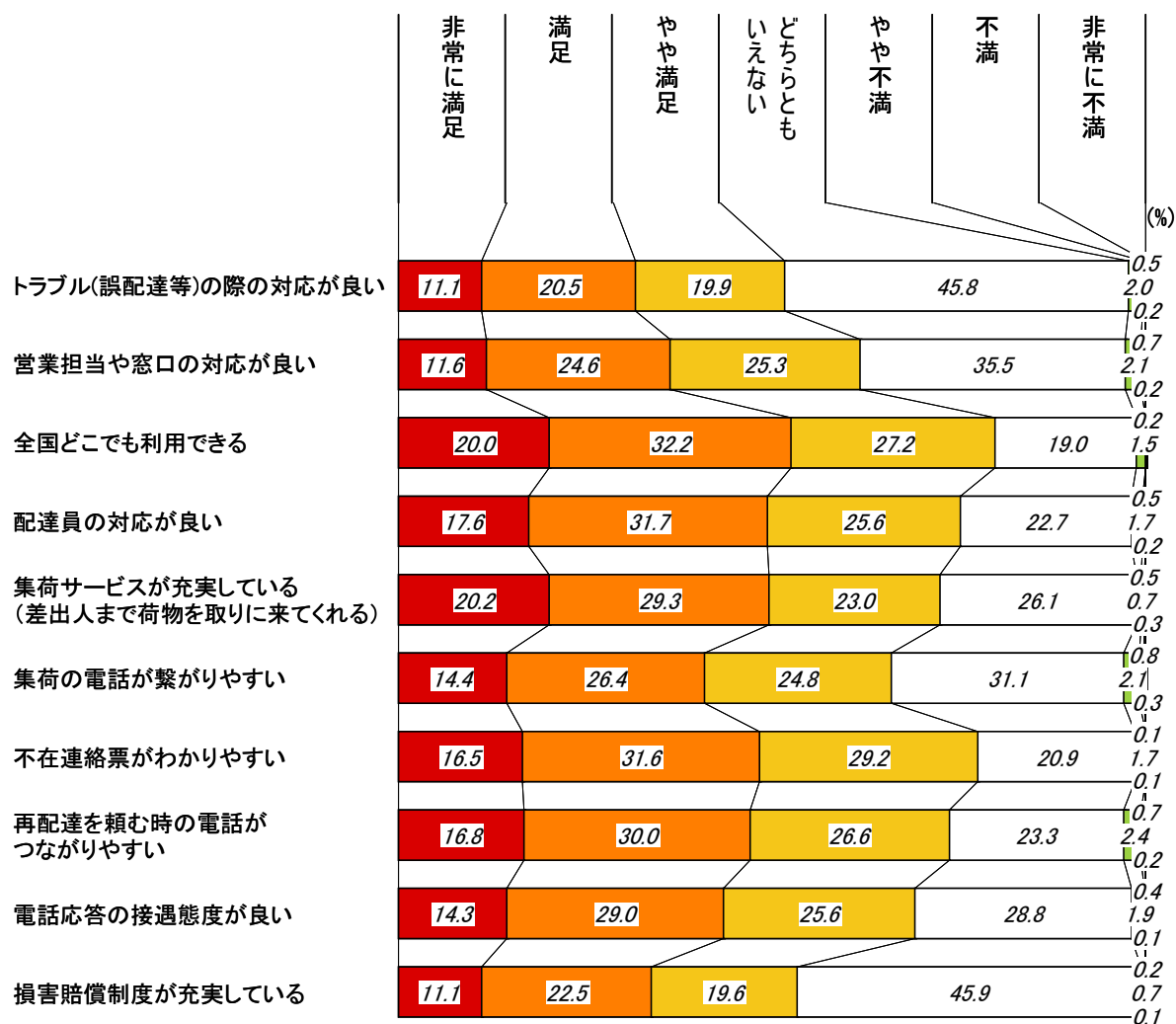
《Q33》満足度：競合企業（配達サービス）

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＞



(前ページ つづき)



《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】

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

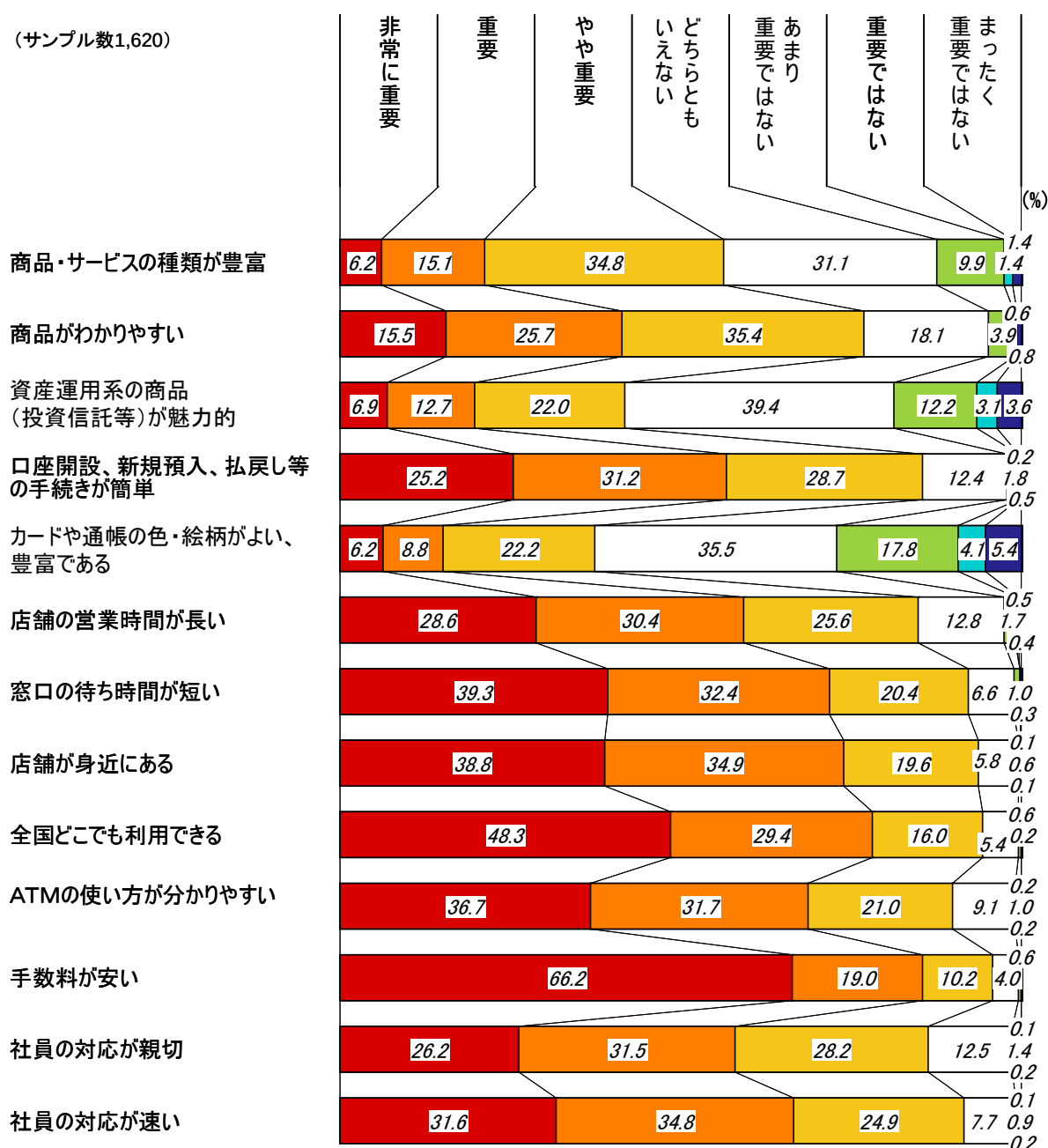
サンプル数 88

銀行サービスについて

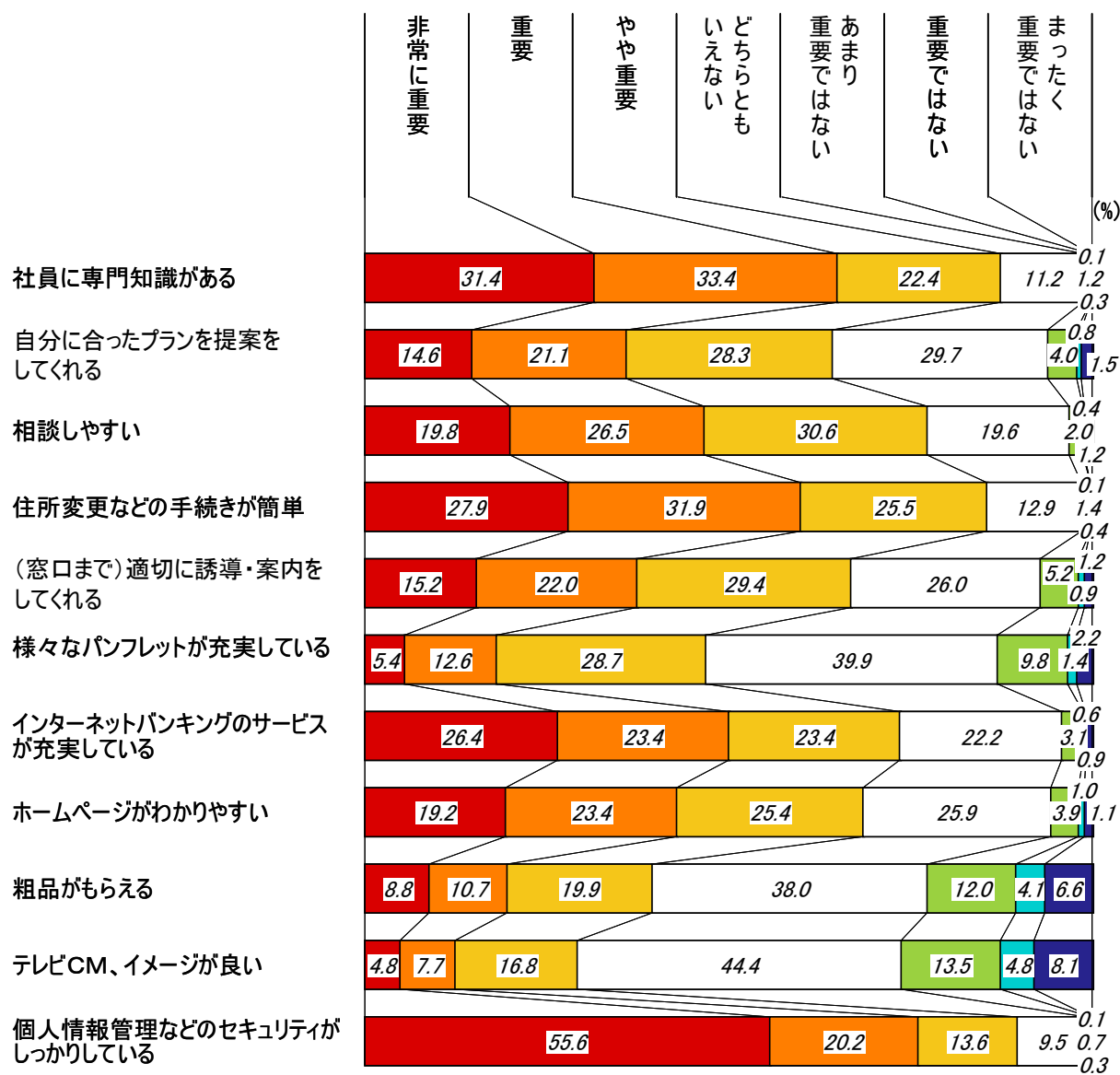
《Q35》銀行サービスの重視度（他社を含む）

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）

（サンプル数1,620）



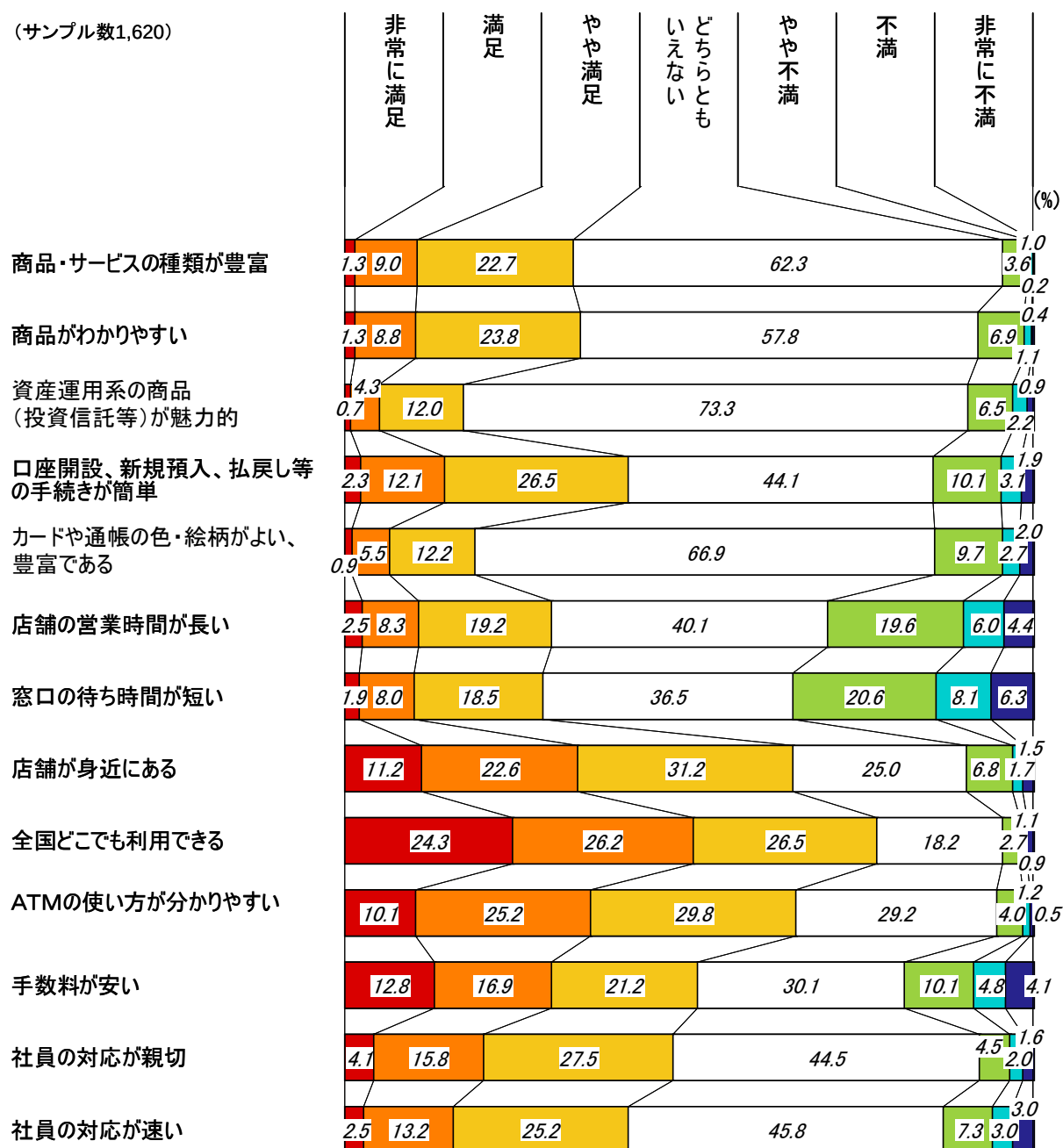
(前ページ つづき)



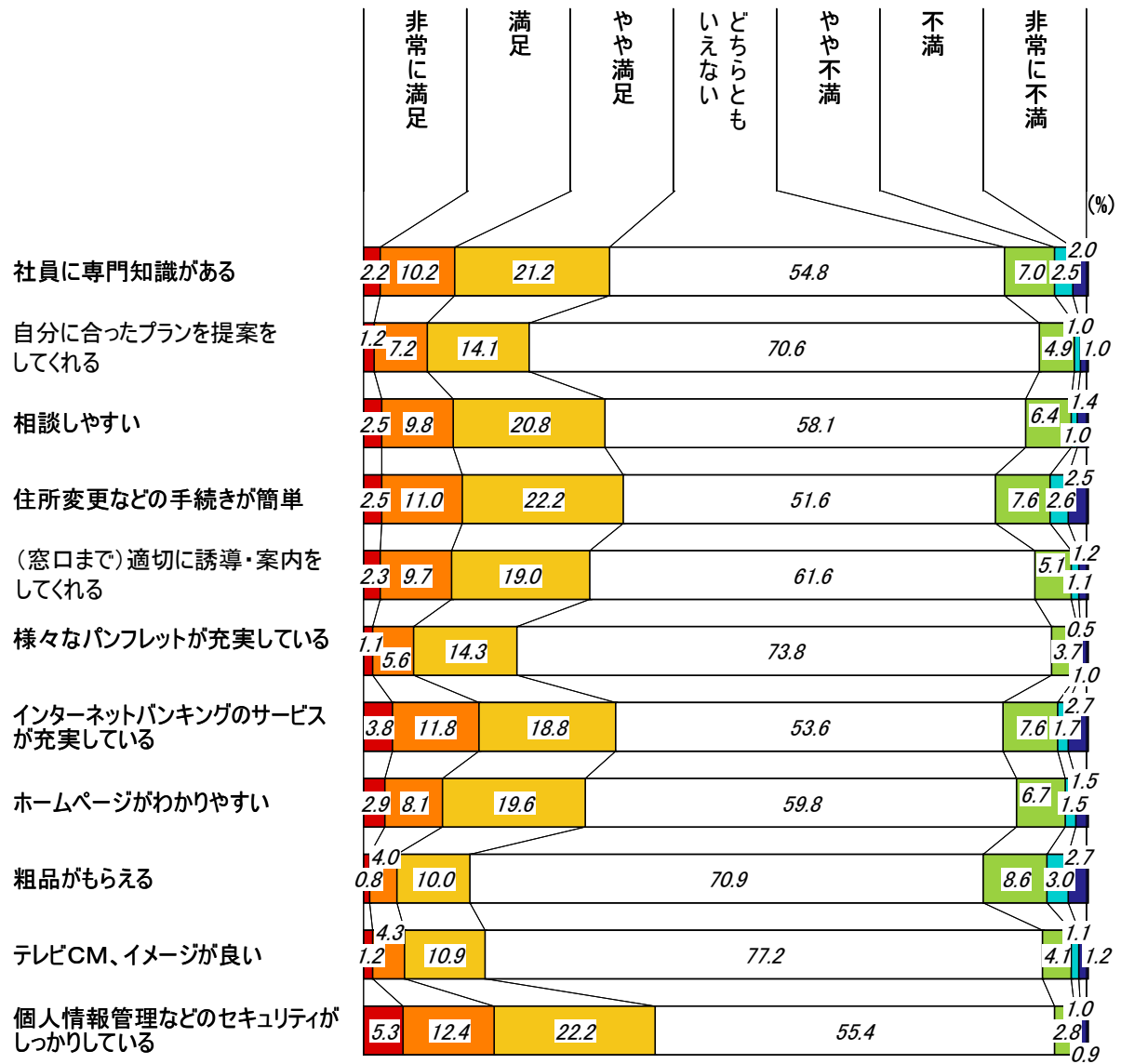
《Q36》銀行サービスの満足度

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)

(サンプル数1,620)

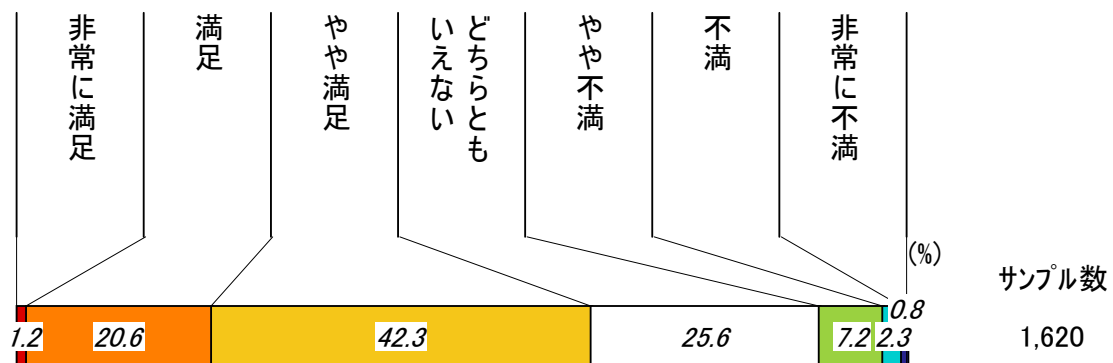


(前ページ つづき)



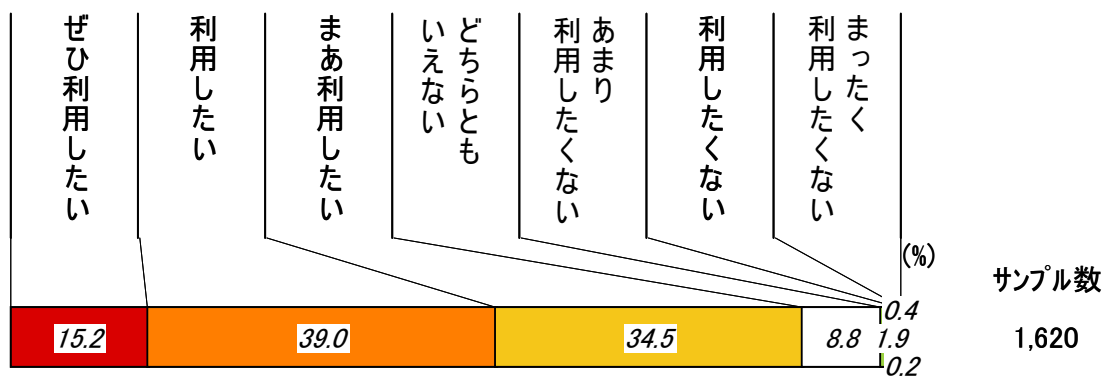
《Q37》全体満足度（銀行サービス）

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

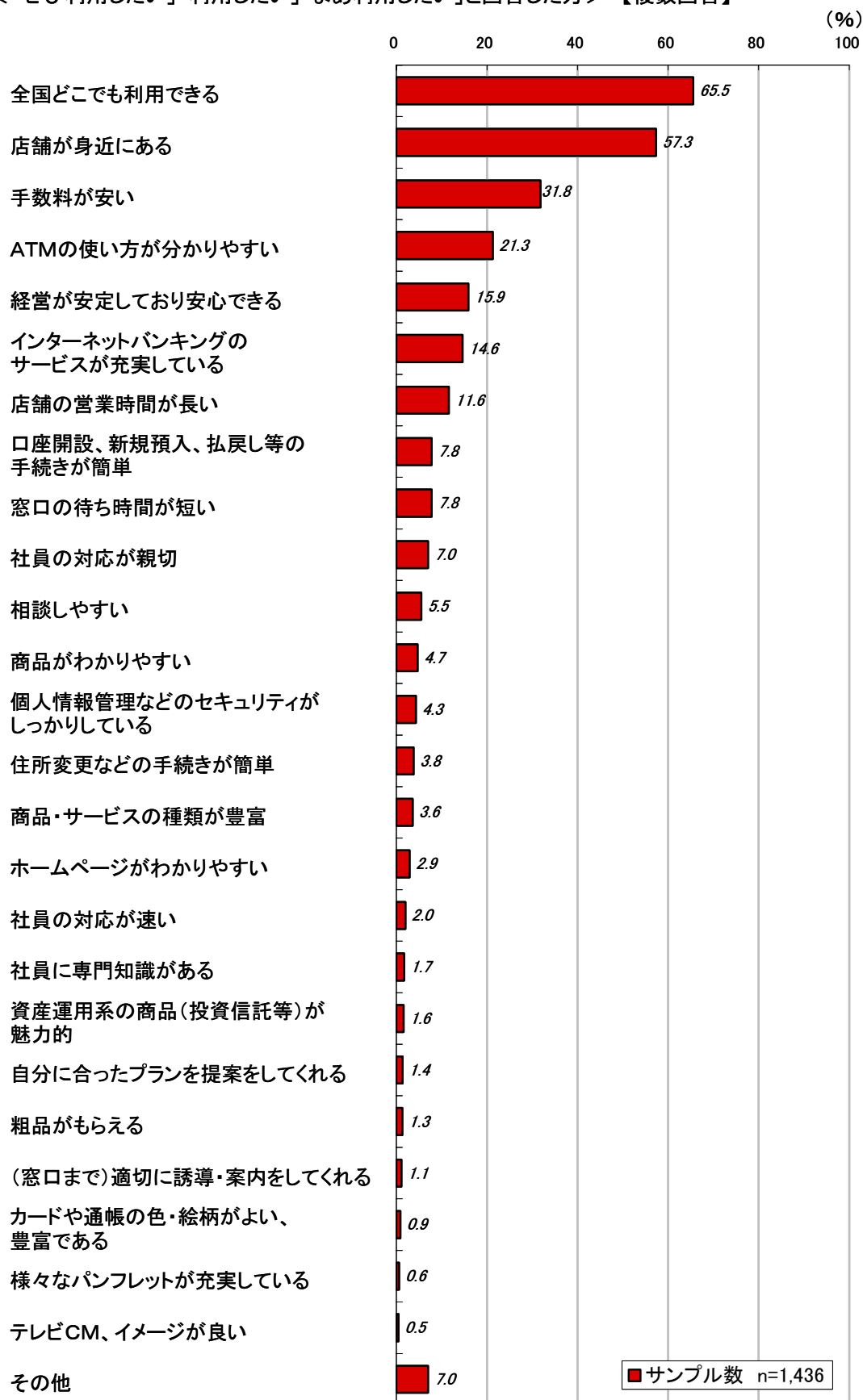
あなたは、今後も、郵便局等の銀行サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）



《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】



《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】

＜利用したくない＞

サンプル数 41

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

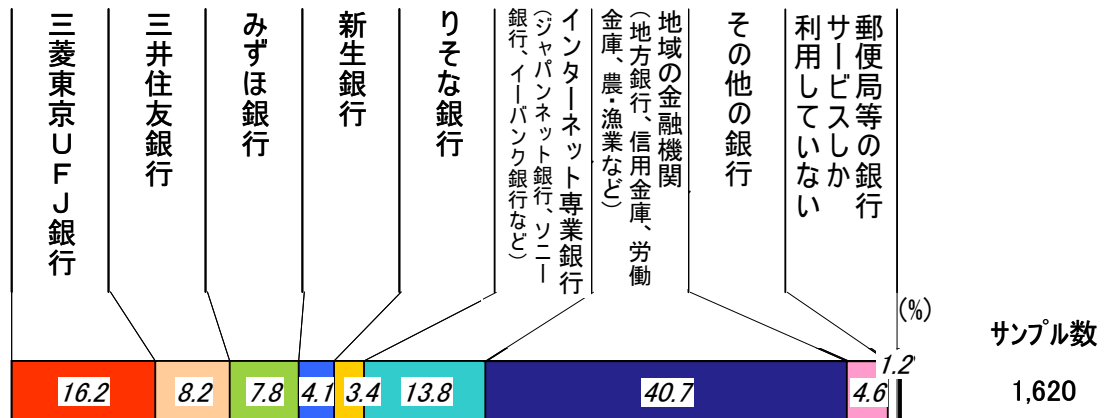
＜どちらともいえない＞

サンプル数 143

主な理由	件数
他社と比べメリットがない	20
口座がある、振込先がある等の理由で仕方なく利用	12
利用頻度が低いからよくわからない	8
他行との取引が不便	6
待ち時間が長い	4
局員の対応が民営化前と変わらない	4
全般的に他社のほうが良い	4
ネットバンキングが不便	4
金利に魅力を感じない	4
商品・サービスに魅力がない	4
局員の対応が悪い	3
ATMが不便(営業時間が短い、提携先が少ない等)	3
確認事項が多すぎる	3
局員に専門知識がない	3
他社のサービスで間に合う	3
その時々で使い分ける	3

《Q41》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)

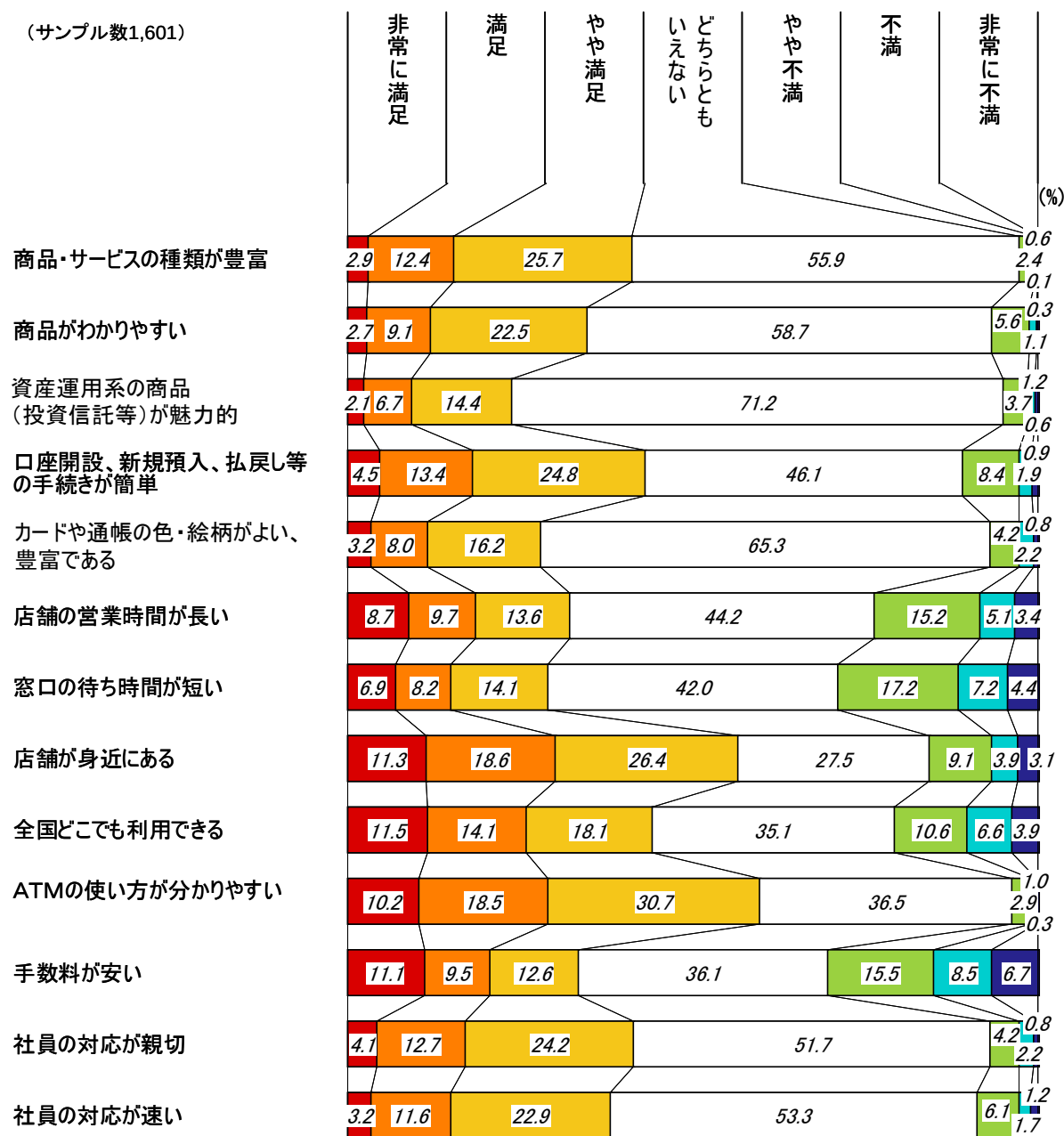


《Q42》満足度：競合企業（銀行サービス）

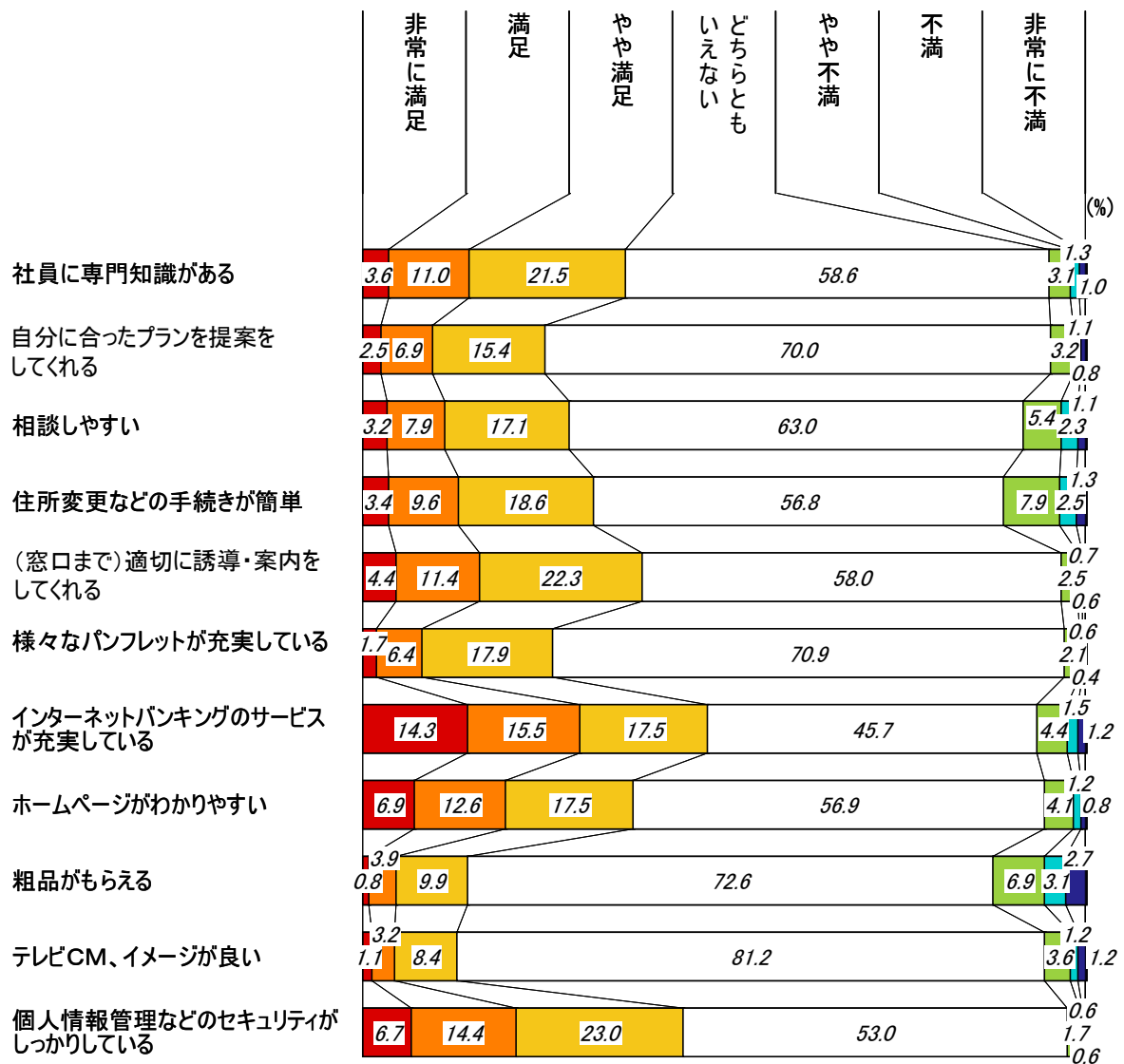
あなたは、「Q41 の回答」に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。
(回答は1つずつ)

＜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1,601)



(前ページ つづき)



《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

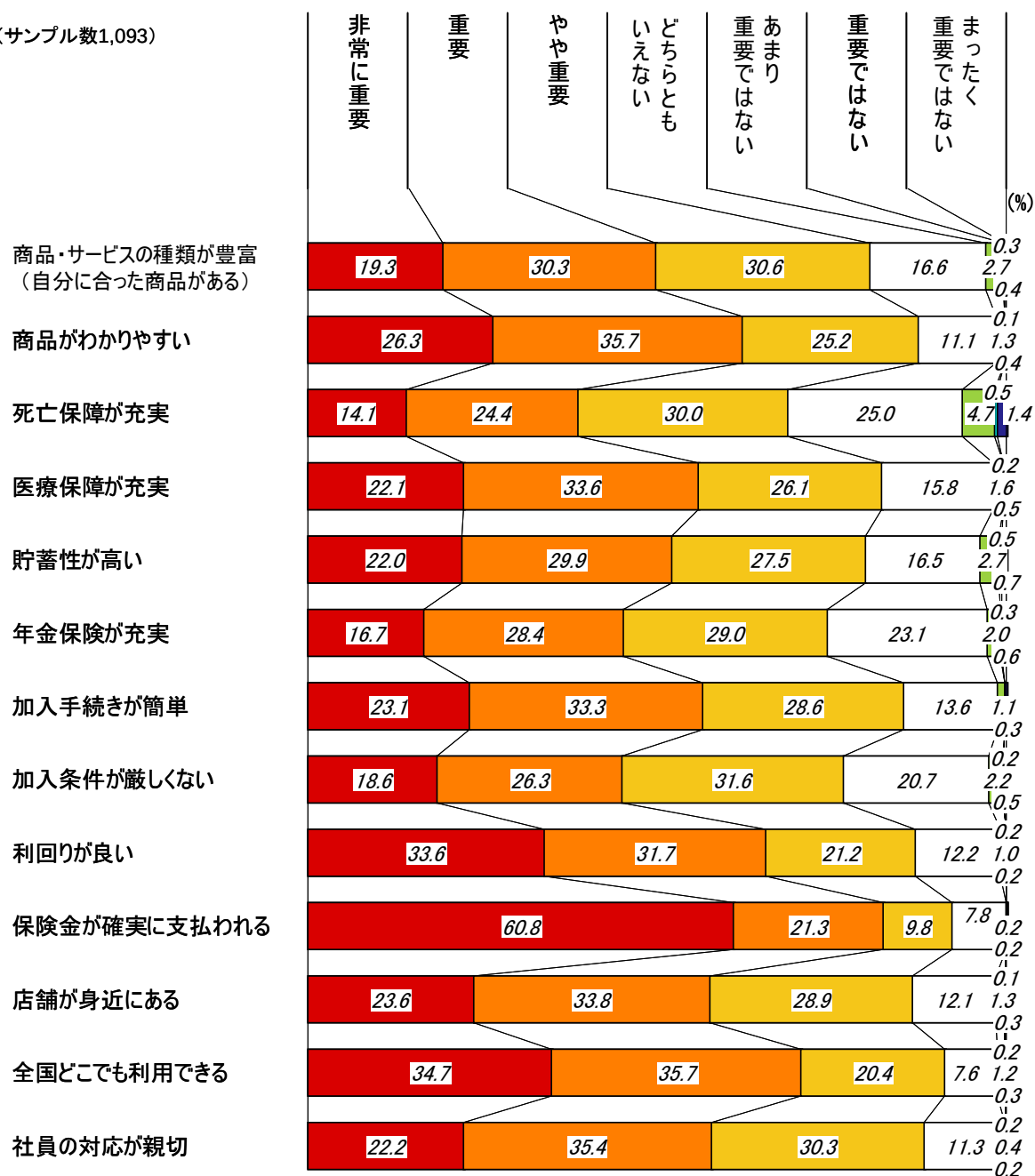
主な理由	件数
郵便局やATMが近い	6
手数料が安い	3
他の口座を持っていない	2
全国で使える	2
店舗が多い	2
他社の口座を持つ必要がない	2
信用できる	1
倒産のリスクが少ない	1
親身にしてくれる	1
窓口の対応がよい	1
他社を使う機会が少ない	1
身近に感じる	1

保険サービスについて

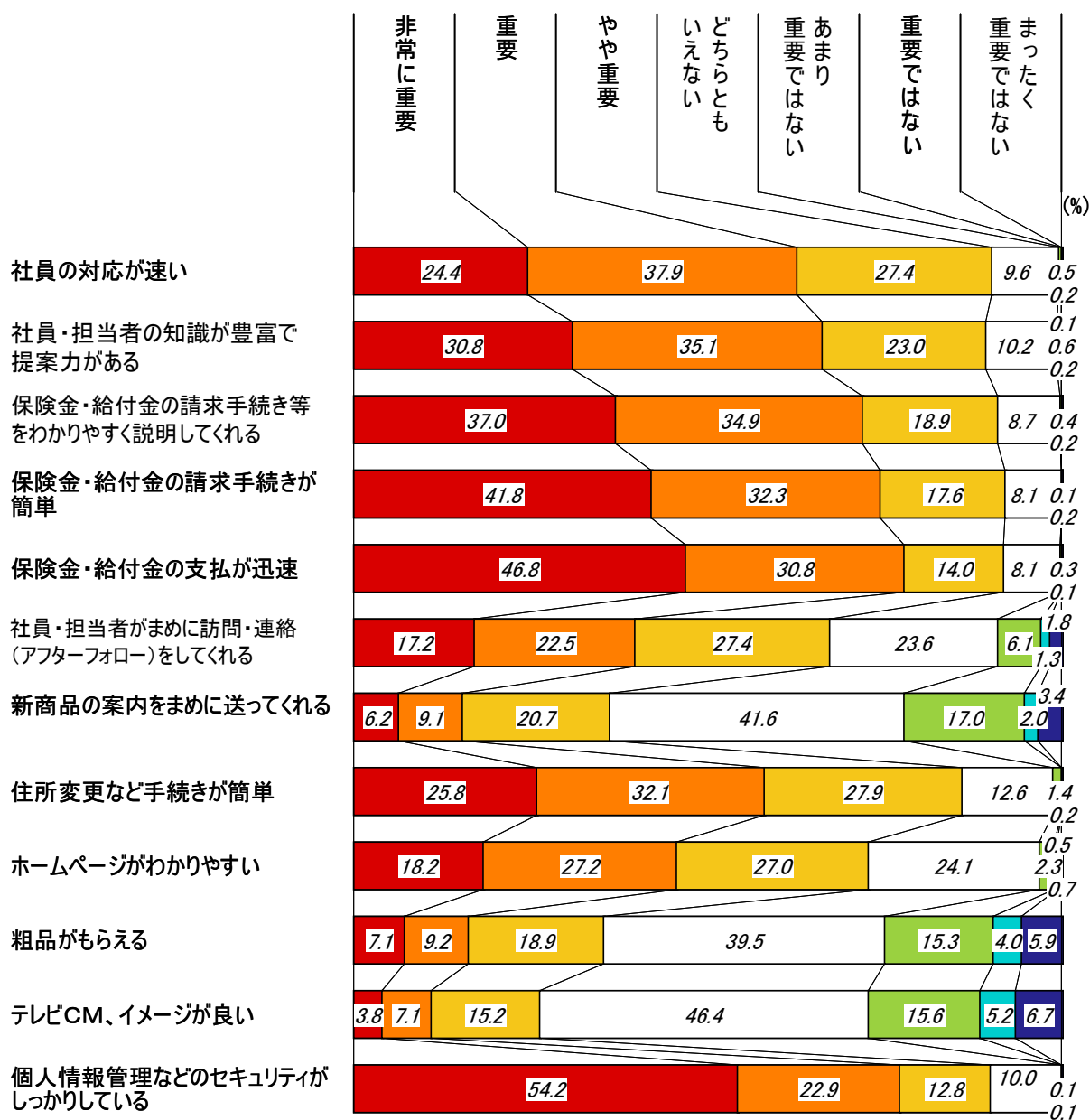
《Q44》保険サービスの重視度（他社を含む）

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1,093）



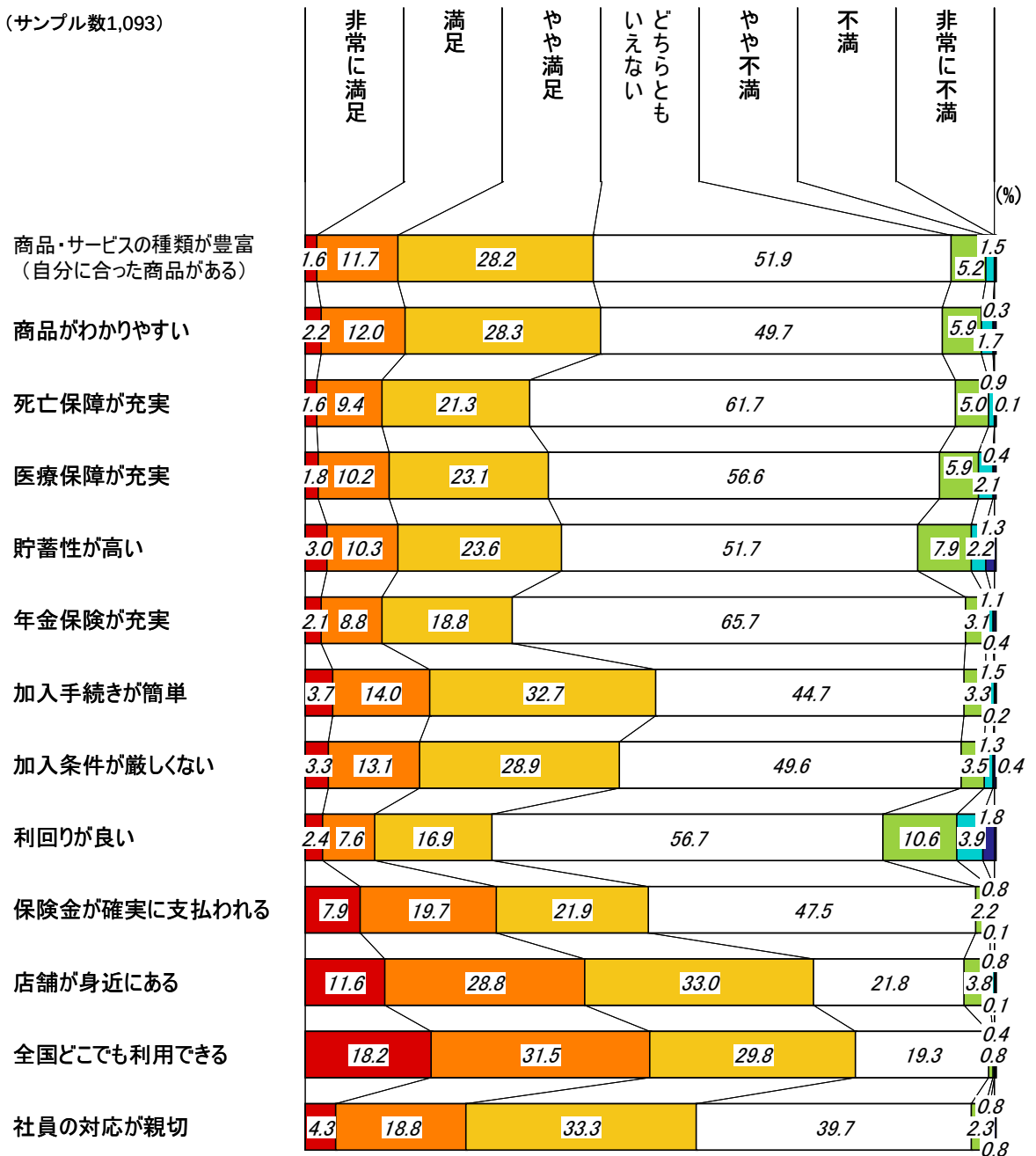
(前ページ つづき)



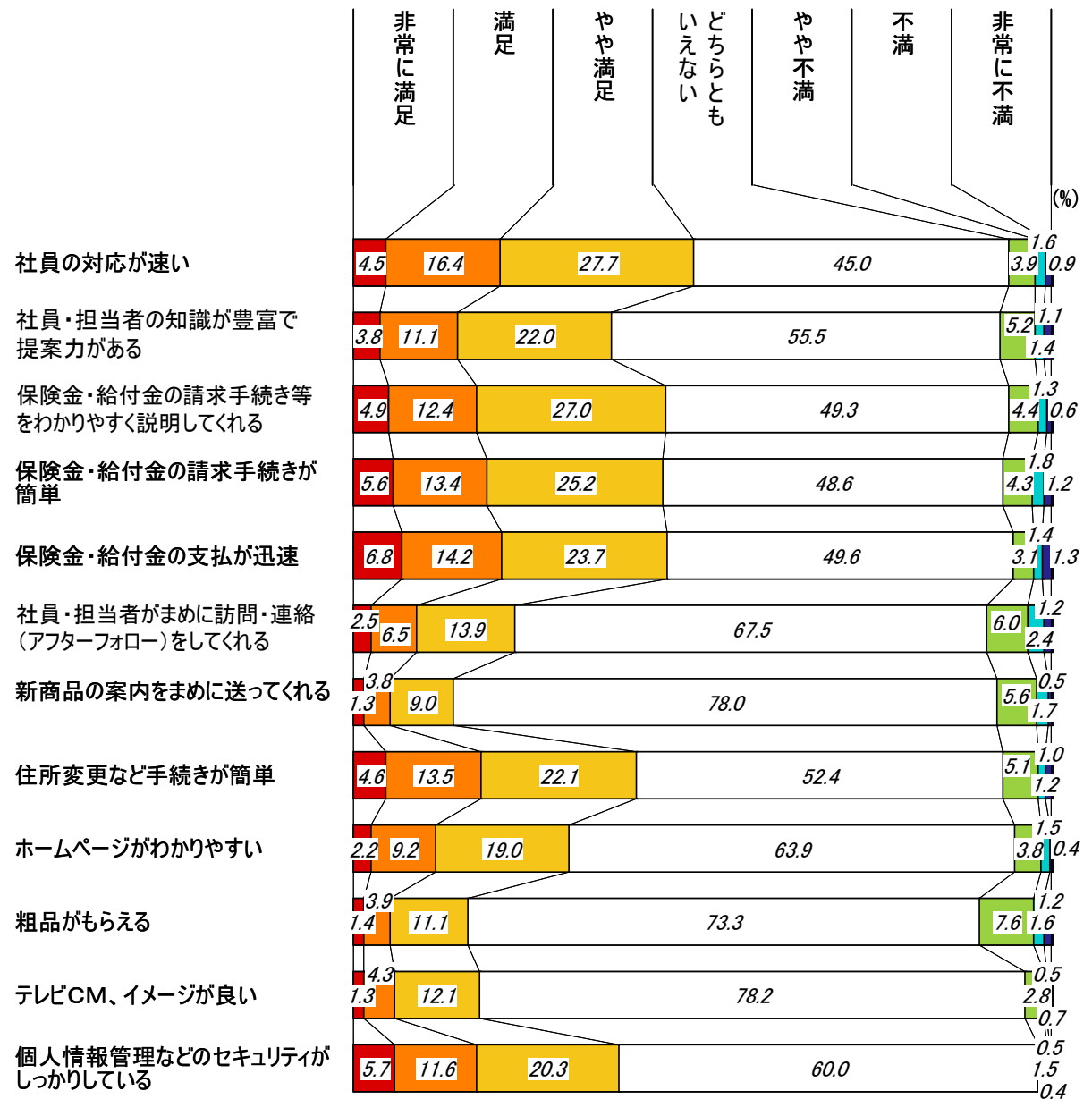
《Q45》保険サービスの満足度

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、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数1,093)

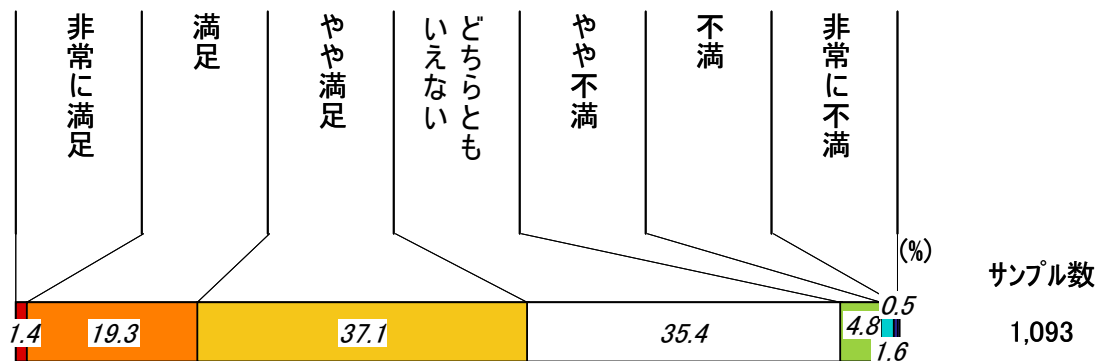


(前ページ つづき)



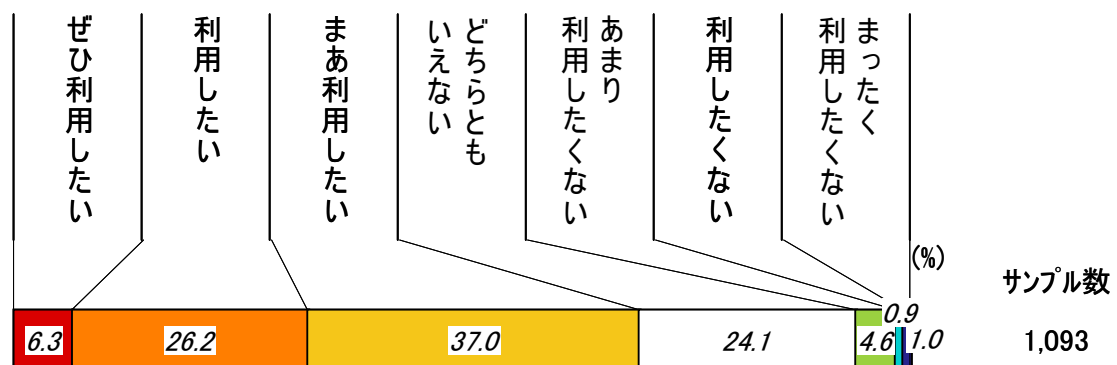
《Q46》全体満足度（保険サービス）

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）



《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）



《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】



《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】

＜利用したくない＞

サンプル数 71

主な理由	件数
現在加入している他社のサービスで十分	9
商品に魅力がない	9
手続きが面倒	8
他社のサービスの方が良い	7
他社のサービスと差がない(メリットがない)	6
配当金(利回り)が少ない	5
局員の説明がわかりにくい	5
掛け金が高い	4
局員の対応が悪い	4
保険に興味がない	4
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	3
年齢が高いため保険加入に興味がない	3
アフターサービスが不十分	3

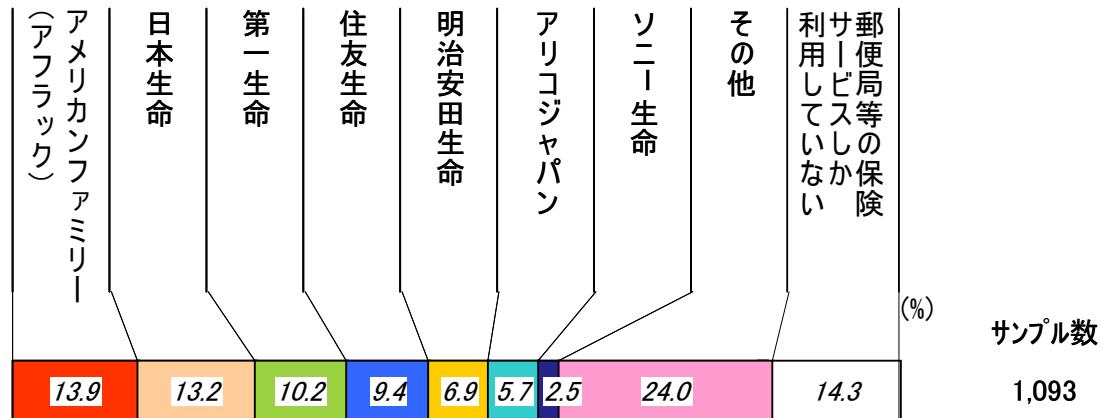
＜どちらともいえない＞

サンプル数 263

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	38
他社のサービスと差がない(メリットがない)	28
現在加入している他社のサービスで十分	24
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	18
利用する予定がない	16
商品に魅力がない	14
興味がない	14
配当金(利回り)が少ない	8
年齢が高いため保険加入に興味がない	7
他社のサービスの方が良い	5
局員の説明がわかりにくい	4
掛け金が高い	4
現在の契約が満期になった後に検討する	4
手続きが面倒	3
局員の対応が悪い	3

《Q50》主に利用する競合企業（保険サービス）

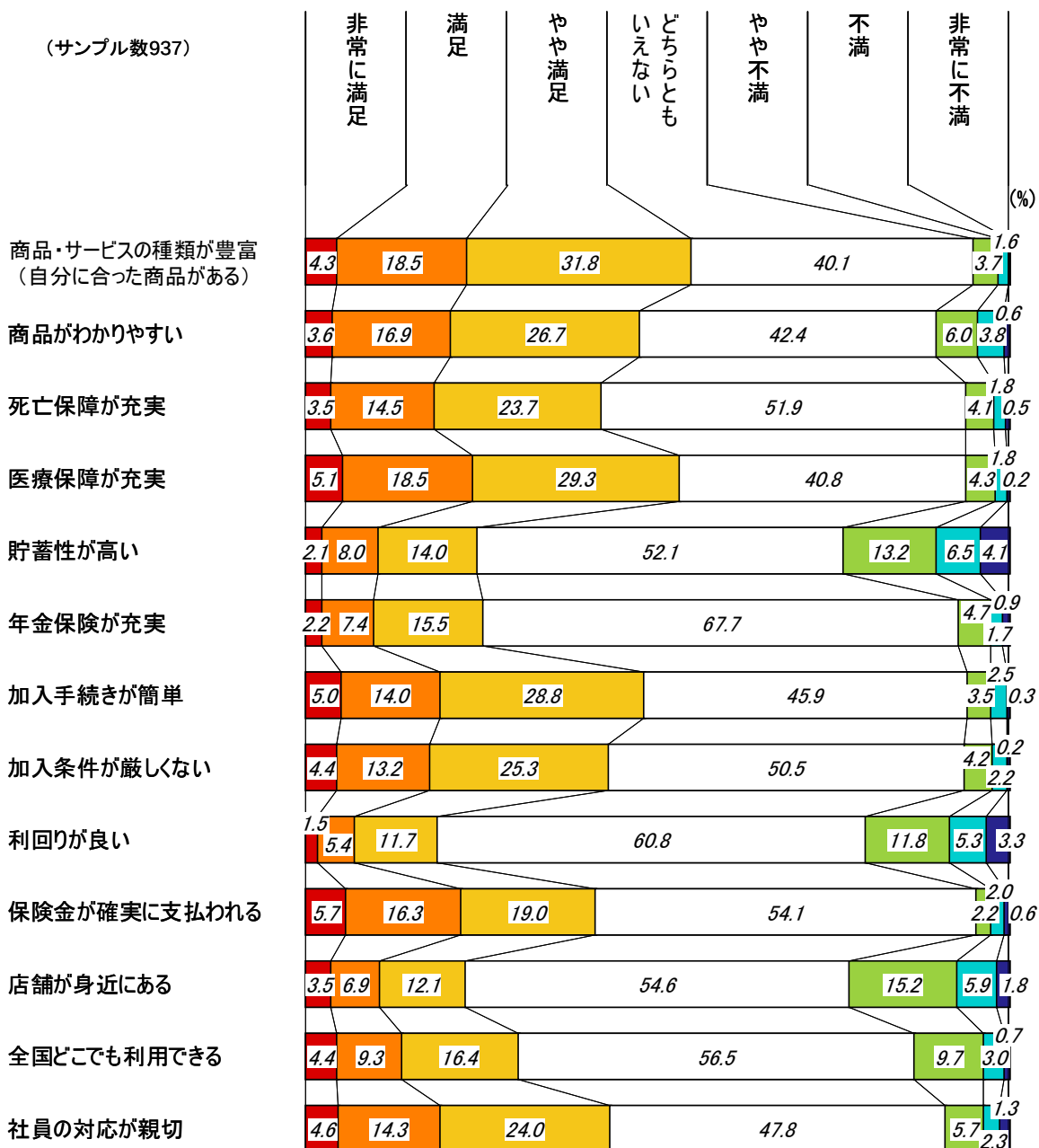
あなたが、郵便局等の保険サービス以外に、主として利用（契約）している保険会社はどれですか。
（回答は1つ）



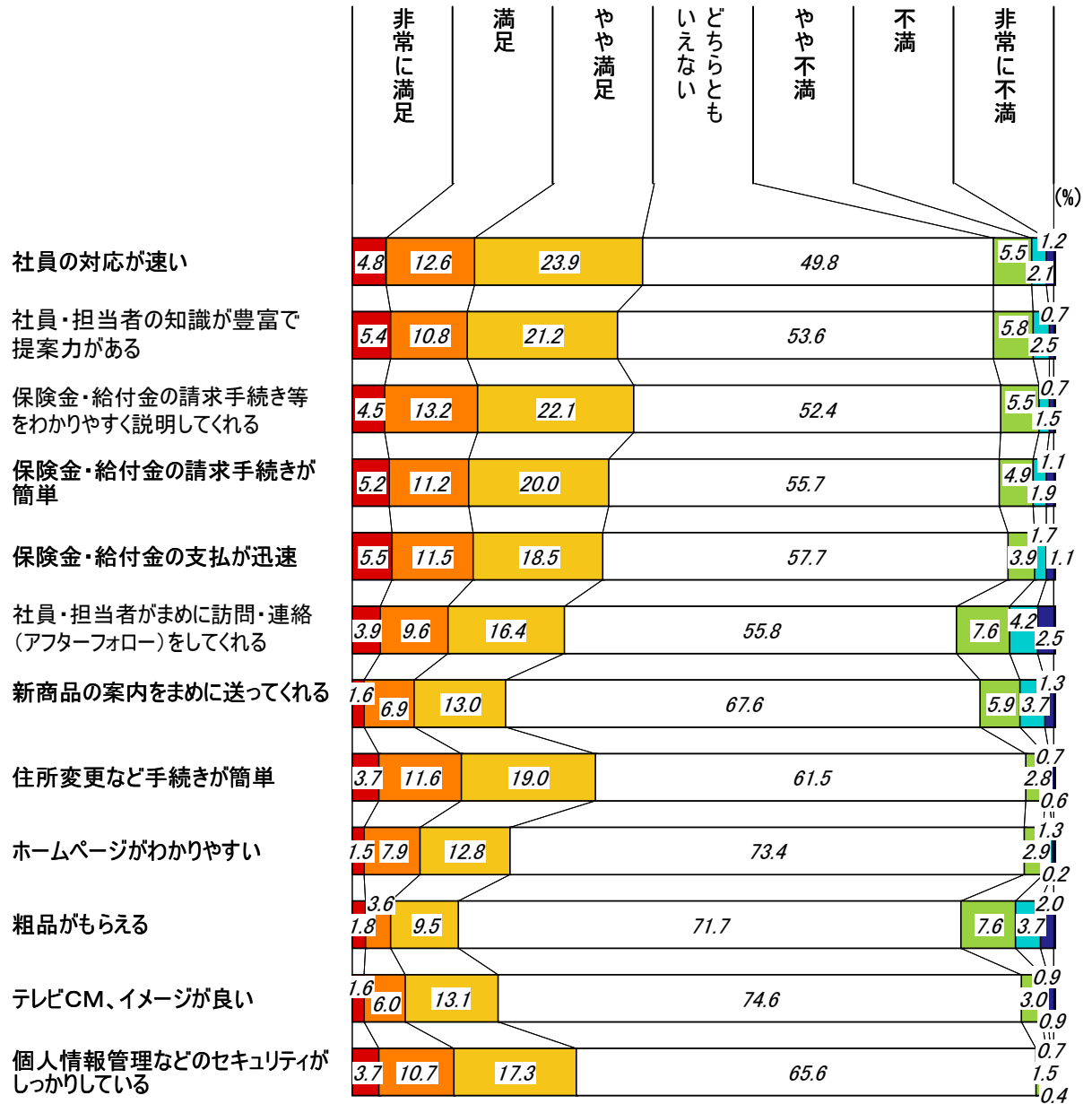
《Q51》満足度：競合企業（保険サービス）

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＞



(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】

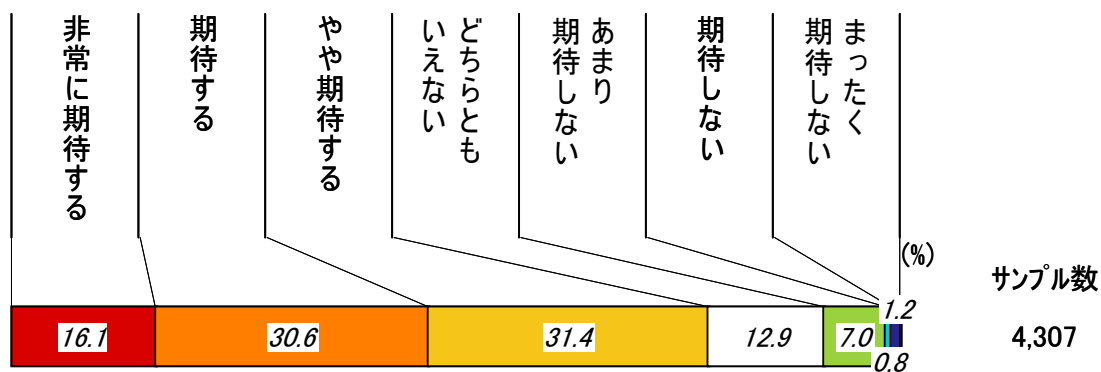
サンプル数 156

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

郵便局等への期待について

《Q53》新商品・サービスへの期待

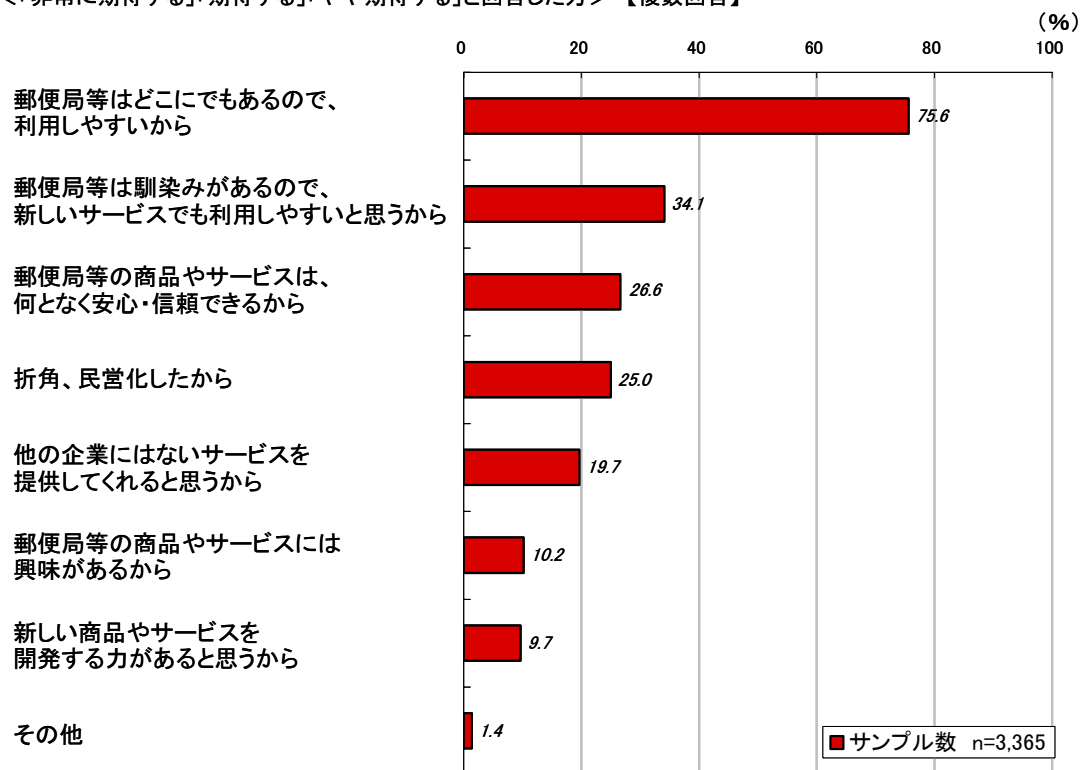
あなたは、今後、郵便局等が新しい商品やサービスを提供していくことに、どの程度期待しますか。
(回答は1つ)



《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】



《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】

＜期待しない＞

サンプル数 388

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

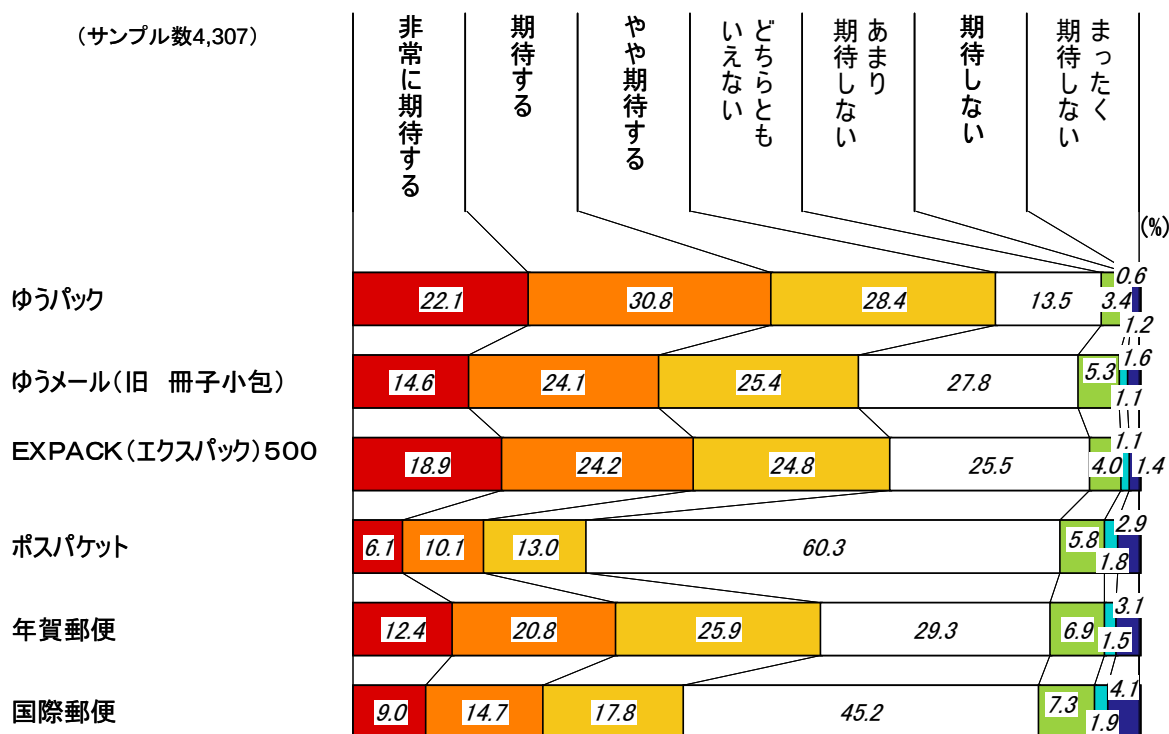
＜どちらともいえない＞

サンプル数 554

主な理由	件数
新たに期待することはない	75
新サービスに興味がない	53
今まで通りのサービスでいい	48
既存サービスの維持・充実を優先すべき	44
新サービスの内容による	37
他社の既存サービスと差がないと思う	34
新サービスを利用する予定はない	30
利用頻度が低いからよくわからない	27
新サービスを始める必要がない	20
民営化前と変わらない	15
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)	15
新しい提案がない	7
新サービスを利用する経済的余裕はない	6
料金や手数料が値上がりしそう	6

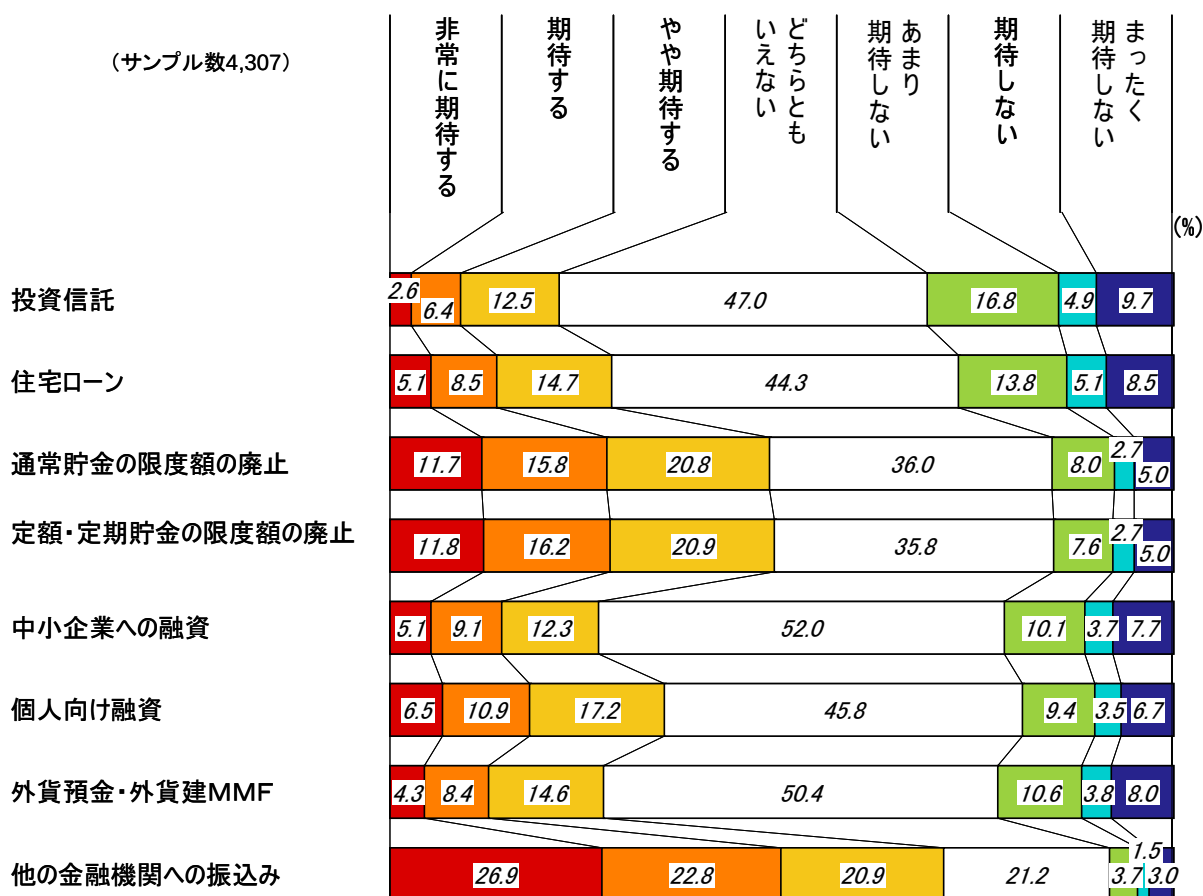
《Q56》期待度（郵便系）

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、それぞれの程度期待しますか。（回答は1つずつ）



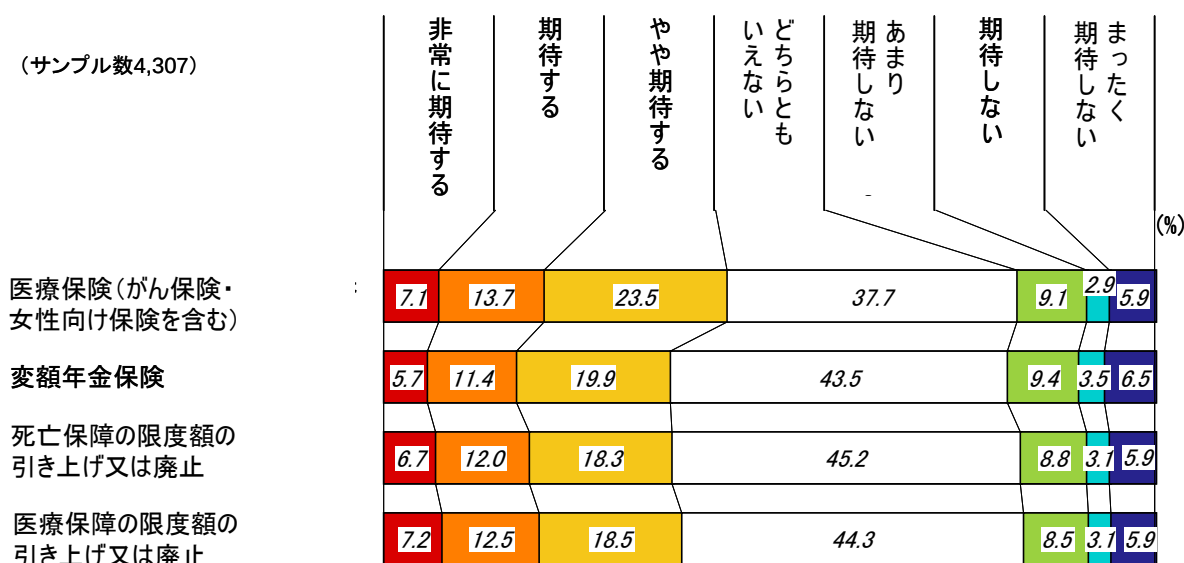
《Q57》期待度（銀行系）

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、それぞれの程度期待しますか。（回答は1つずつ）



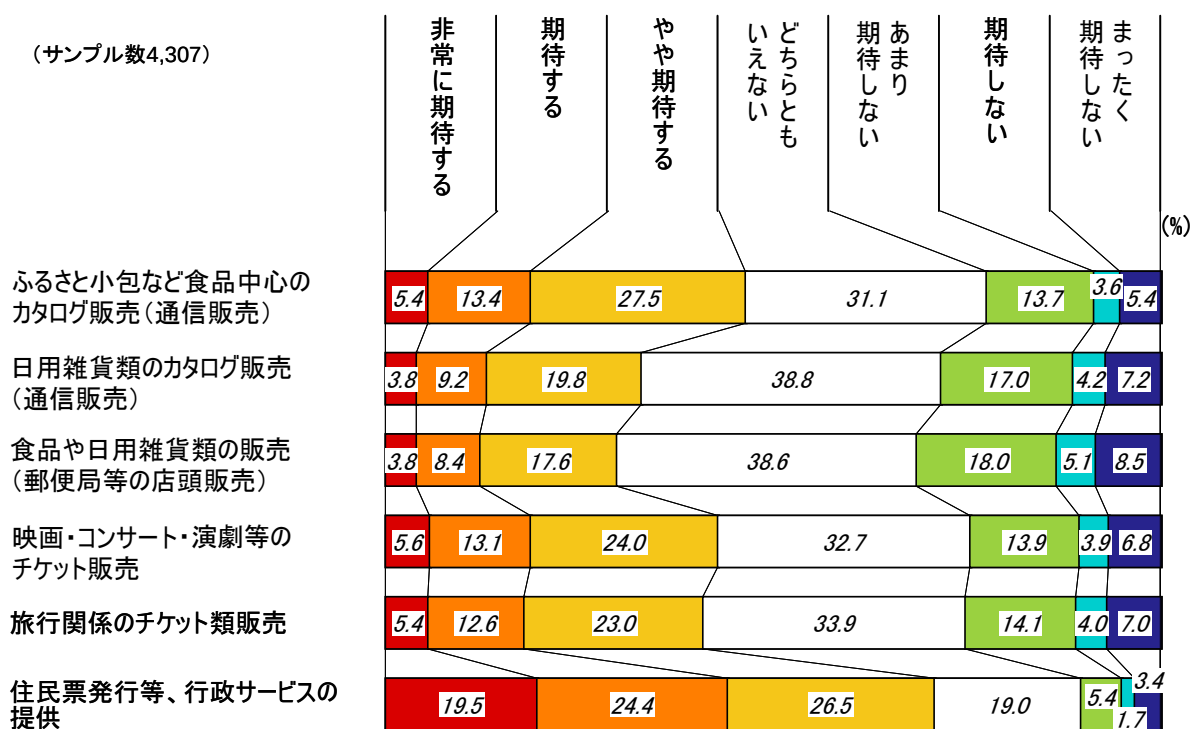
《Q58》期待度（保険系）

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、それぞれの程度期待しますか。（回答は1つずつ）



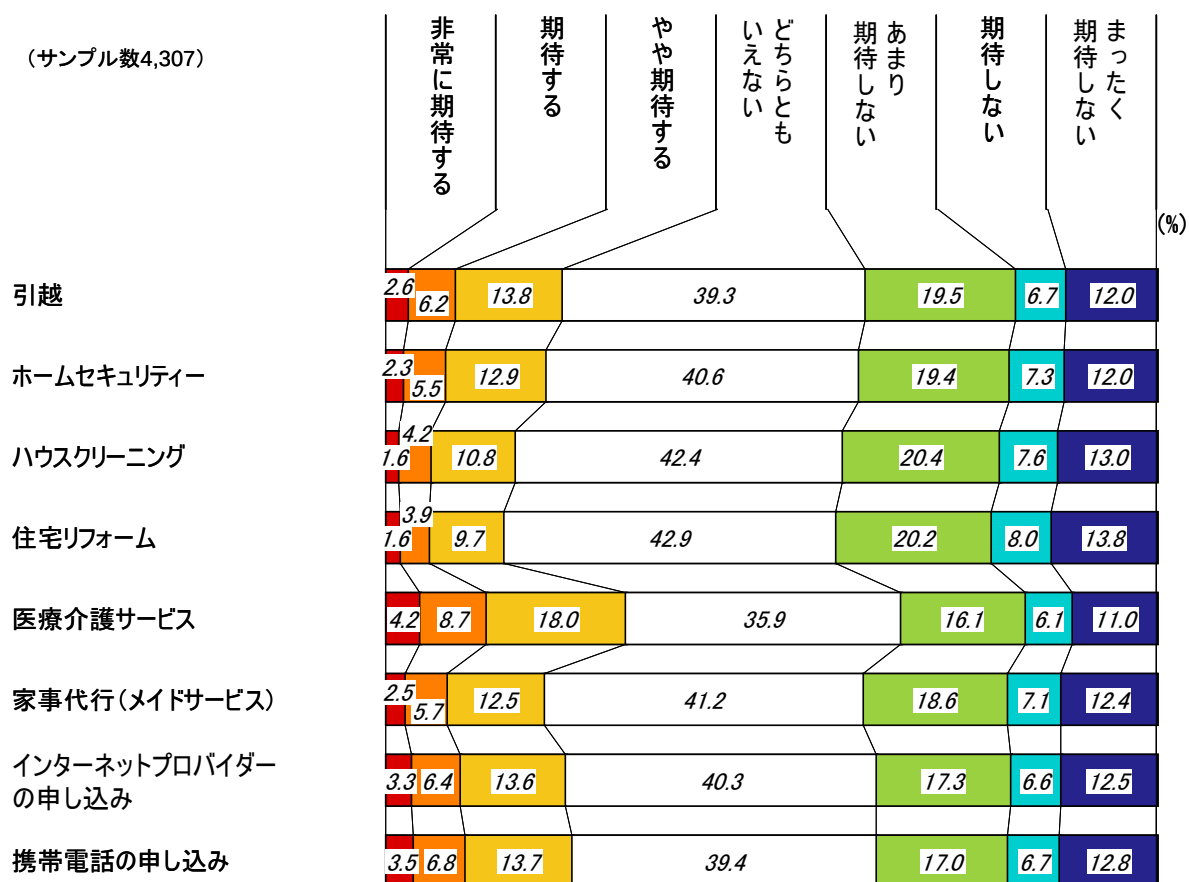
《Q59》期待度（生活系：商品・サービスの提供）

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、それぞれの程度期待しますか。（回答は1つずつ）



《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）



《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】

サンプル数 4,307

主な理由	件数
新しい商品・サービスに取り組んでもらいたい	250
今の商品・サービスの維持・充実を図ってもらいたい	180
営業時間を延長してほしい	173
職員の質を向上してほしい(態度、対応、専門知識の量等)	151
料金を安くしてほしい(送料等)	144
手数料を下げてほしい	115
ATMの台数を増やしてほしい(店舗内ATM、出張所ATM)	112
提携先を拡大してほしい	103
物販を充実させてほしい(宝くじ販売、地元の食材等)	81
地域に密着した取り組みを進めてほしい	76
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)	71
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)	58
今まで通りでよい	43
行政サービスを代行してほしい	43
福祉サービスを提供してほしい(高齢者のケア等)	41
期待していない	39
金融商品を充実させてほしい(証券、投資信託等)	39
金利を上げてほしい(金利の良い商品を期待)	36
集配サービスを充実させてほしい	36
待ち時間を短縮してほしい	34
店舗を増やしてほしい、店舗削減をしないでほしい	28
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)	24
手続きを簡素化してほしい	21
駐車場の場所を確保してほしい	20
ポストを増やしてほしい	15
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	8