

「郵便局等の顧客満足度調査」 における属性分析

**平成20年12月10日
日本郵政株式会社**

【 目次 】

1 店舗・窓口について

(1) 全体満足度 (店舗・窓口)	< Q5 >	1
(2) 店舗・窓口対応の満足度	< Q4 >	
待ち時間が短い	2
店舗 (郵便局等) の場所が便利	3

2 民営化前後の評価

(1) 民営化前後の全体評価	< Q10 >	4
(2) 民営化前後の評価	< Q9 >	
待ち時間が短い	5
店舗 (郵便局等) の場所が便利	6

3 民営化認知度

(1) 民間金融機関としての運営	< Q11 >	7
(2) 預金・保険の国の保証廃止	< Q12 >	8

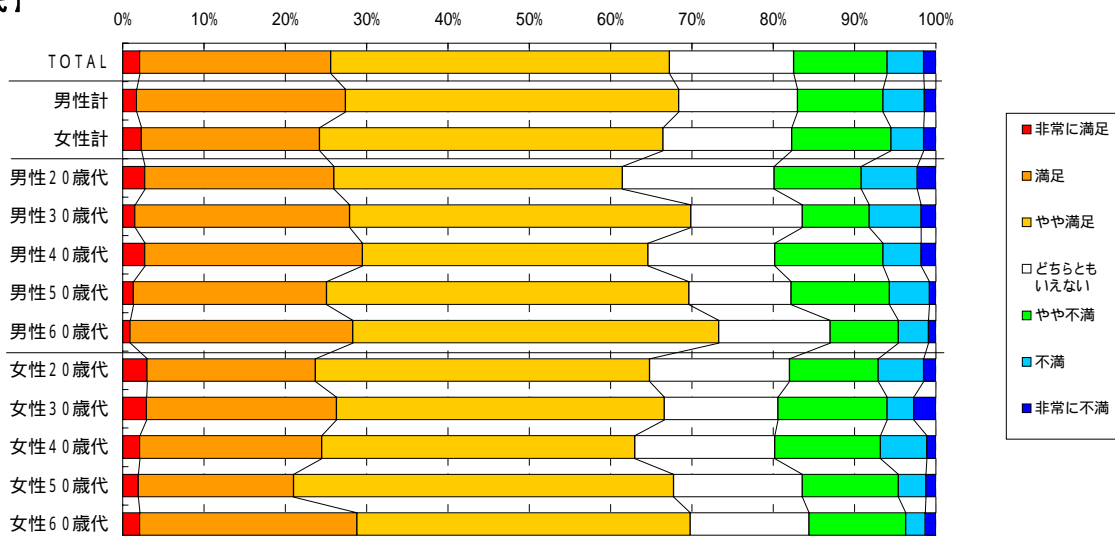
「性別×年代」、「都市規模」の属性で分析

1 店舗・窓口について

(1) 全体満足度(店舗・窓口)

< Q5 > 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。

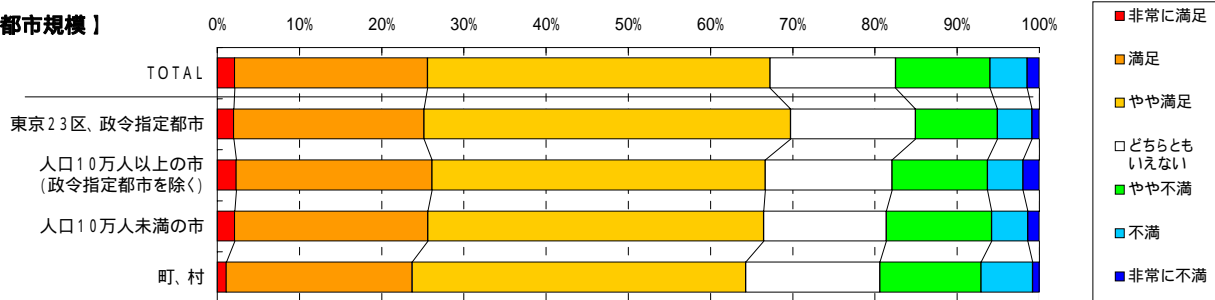
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	非常に不満	満足計	不満計
TOTAL	2.1	23.5	41.7	15.3	11.5	4.5	1.5	67.3	17.5
男性計	1.7	25.7	41	14.6	10.5	5.1	1.4	68.4	17
女性計	2.3	21.9	42.2	15.8	12.2	4	1.5	66.4	17.7
男性20歳代	2.7	23.3	35.5	18.7	10.7	6.9	2.3	61.5	19.9
男性30歳代	1.5	26.4	41.9	13.7	8.2	6.4	1.8	69.8	16.4
男性40歳代	2.7	26.8	35.1	15.6	13.3	4.7	1.8	64.6	19.8
男性50歳代	1.3	23.8	44.6	12.6	12.1	4.9	0.8	69.7	17.8
男性60歳代	0.9	27.4	45	13.7	8.4	3.7	0.9	73.3	13
女性20歳代	3	20.7	41.1	17.2	10.9	5.6	1.5	64.8	18
女性30歳代	2.9	23.4	40.3	14	13.4	3.3	2.7	66.6	19.4
女性40歳代	2.1	22.4	38.5	17.2	13	5.7	1.1	63	19.8
女性50歳代	1.9	19.1	46.7	15.8	11.8	3.4	1.2	67.7	16.4
女性60歳代	2.1	26.7	41	14.6	11.9	2.4	1.3	69.8	15.6

【都市規模】



【サンプル数 4,307】

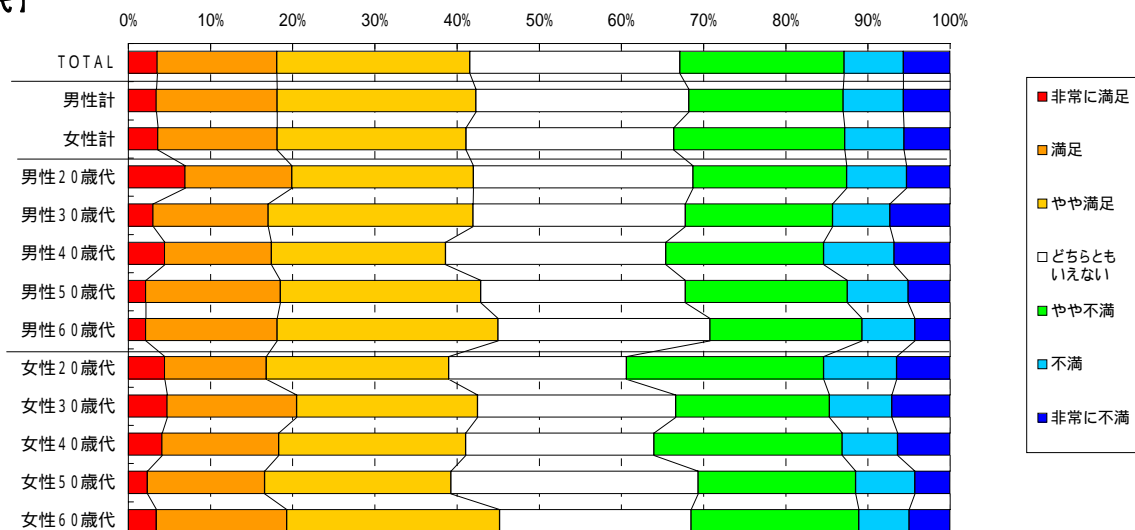
	非常に満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	非常に不満	満足計	不満計
TOTAL	2.1	23.5	41.7	15.3	11.5	4.5	1.5	67.3	17.5
東京23区、政令指定都市	2	23.2	44.6	15.2	10	4.2	0.9	69.8	15.1
人口10万人以上の市(政令指定都市を除く)	2.3	23.8	40.5	15.4	11.6	4.3	2	66.6	17.9
人口10万人未満の市	2.1	23.5	40.8	14.9	12.8	4.4	1.4	66.4	18.6
町、村	1.1	22.6	40.6	16.3	12.3	6.3	0.8	64.3	19.4

(2) 店舗・窓口対応の満足度

< Q4 > 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。

待ち時間が短い

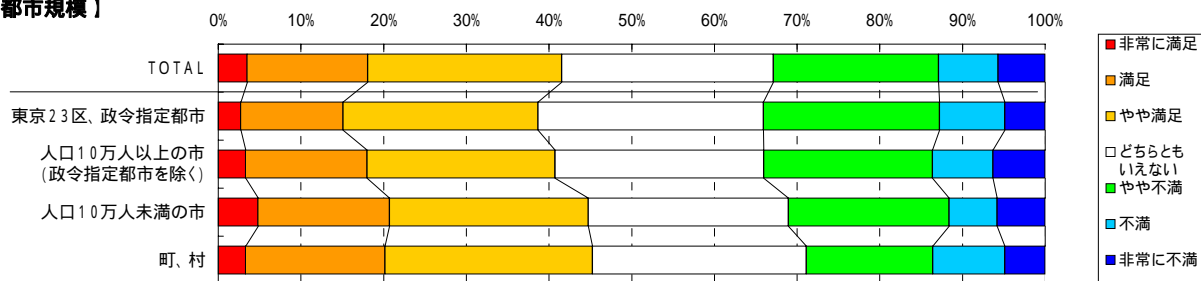
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	非常に不満	満足計	不満計
TOTAL	3.5	14.6	23.5	25.6	20	7.2	5.7	41.6	32.9
男性計	3.4	14.7	24.2	25.9	18.8	7.3	5.7	42.3	31.8
女性計	3.6	14.5	23	25.3	20.8	7.2	5.6	41.1	33.6
男性20歳代	6.9	13	22.1	26.7	18.7	7.3	5.3	42	31.3
男性30歳代	3	14	24.9	25.8	17.9	7	7.3	41.9	32.2
男性40歳代	4.4	13	21.2	26.8	19.2	8.6	6.8	38.6	34.6
男性50歳代	2.1	16.4	24.4	24.9	19.7	7.4	5.1	42.9	32.2
男性60歳代	2.1	16	26.9	25.8	18.5	6.4	4.3	45	29.2
女性20歳代	4.4	12.4	22.2	21.6	24	8.9	6.5	39	39.4
女性30歳代	4.7	15.8	22	24.1	18.7	7.6	7.1	42.5	33.4
女性40歳代	4.1	14.2	22.7	22.9	22.9	6.7	6.4	41	36
女性50歳代	2.3	14.3	22.7	30.1	19.2	7.2	4.3	39.3	30.7
女性60歳代	3.4	15.9	25.9	23.3	20.4	6.1	5	45.2	31.5

【都市規模】

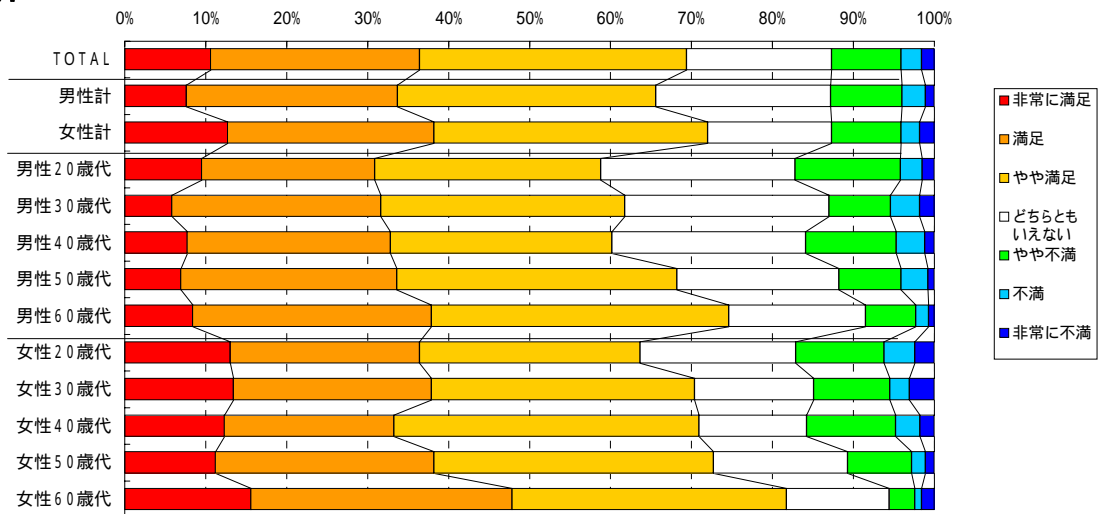


【サンプル数 4,307】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	非常に不満	満足計	不満計
TOTAL	3.5	14.6	23.5	25.6	20	7.2	5.7	41.6	32.9
東京23区、政令指定都市	2.7	12.4	23.6	27.3	21.3	7.9	4.9	38.7	34.1
人口10万人以上の市 (政令指定都市を除く)	3.3	14.7	22.7	25.2	20.4	7.3	6.3	40.7	34
人口10万人未満の市	4.8	15.9	24	24.2	19.4	5.8	5.8	44.7	31
町、村	3.3	16.9	25.1	25.9	15.3	8.7	4.9	45.3	28.9

店舗(郵便局等)の場所が便利

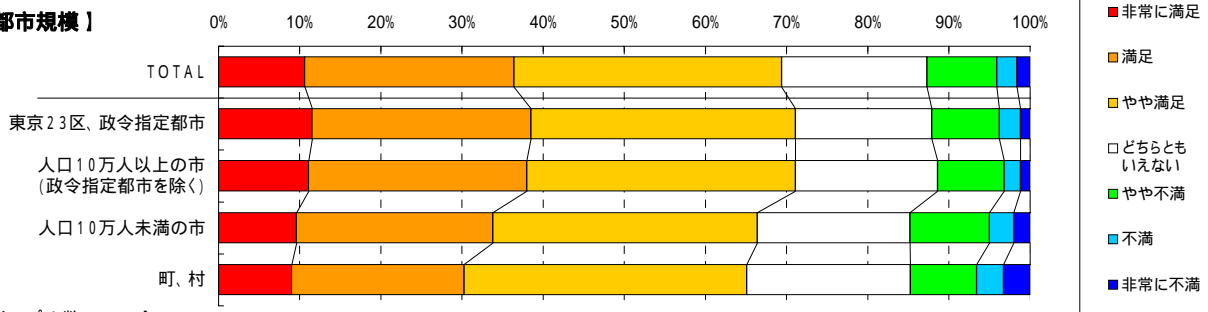
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	非常に不満	満足計	不満計
TOTAL	10.6	25.8	33.0	17.9	8.6	2.5	1.6	69.4	12.7
男性計	7.6	26.1	31.9	21.6	8.8	2.9	1.1	65.6	12.8
女性計	12.7	25.5	33.8	15.3	8.6	2.3	1.8	72.0	12.7
男性20歳代	9.5	21.4	27.9	24.0	13.0	2.7	1.5	58.8	17.2
男性30歳代	5.8	25.8	30.1	25.2	7.6	3.6	1.8	61.7	13.0
男性40歳代	7.7	25.1	27.4	23.9	11.2	3.5	1.2	60.2	15.9
男性50歳代	6.9	26.7	34.6	20.0	7.7	3.3	0.8	68.2	11.8
男性60歳代	8.4	29.5	36.8	16.9	6.2	1.6	0.7	74.7	8.5
女性20歳代	13.0	23.4	27.2	19.2	10.9	3.8	2.4	63.6	17.1
女性30歳代	13.4	24.5	32.5	14.7	9.4	2.4	3.1	70.4	14.9
女性40歳代	12.3	21.0	37.7	13.3	11.0	3.0	1.8	71.0	15.8
女性50歳代	11.2	27.0	34.5	16.6	7.9	1.7	1.1	72.7	10.7
女性60歳代	15.6	32.3	33.9	12.7	3.2	0.8	1.6	81.8	5.6

【都市規模】



【サンプル数 4,307】

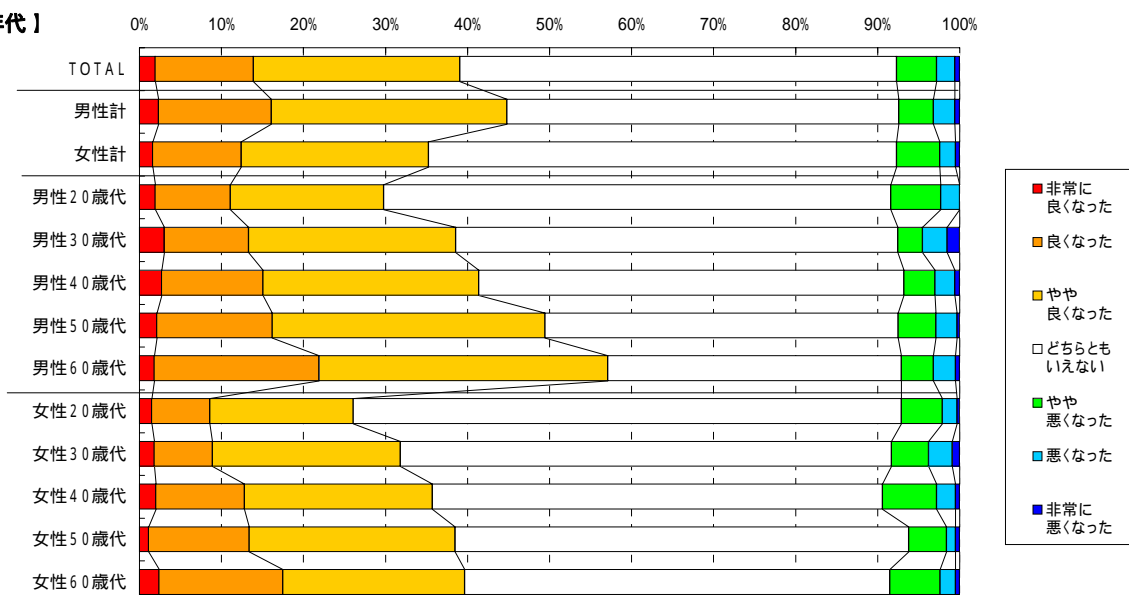
	非常に満足	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	非常に不満	満足計	不満計
TOTAL	10.6	25.8	33.0	17.9	8.6	2.5	1.6	69.4	12.7
東京23区、政令指定都市	11.5	27.0	32.6	16.8	8.3	2.6	1.2	71.1	12.1
人口10万人以上の市 (政令指定都市を除く)	11.1	26.9	33.1	17.5	8.2	2.0	1.2	71.1	11.4
人口10万人未満の市	9.6	24.2	32.6	18.8	9.8	3.0	2.0	66.4	14.8
町、村	9.0	21.3	34.9	20.2	8.2	3.3	3.3	65.2	14.8

2 民営化前後の評価

(1) 民営化前後の全体評価

< Q10 > 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。

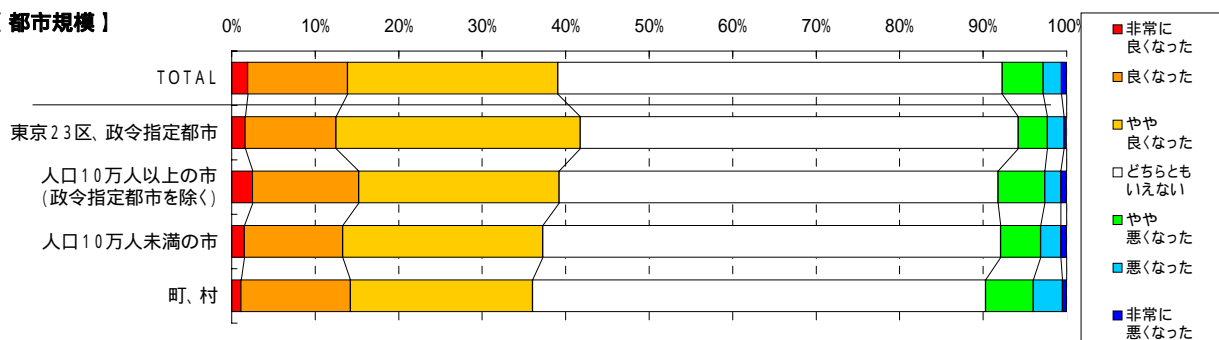
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	非常に良くなった	良くなった	やや良くなった	どちらともいえない	やや悪くなった	悪くなった	非常に悪くなった	良い計	悪い計
TOTAL	1.9	12	25.2	53.3	4.9	2.2	0.6	39.1	7.7
男性計	2.3	13.8	28.7	47.8	4.2	2.6	0.6	44.8	7.4
女性計	1.6	10.8	22.8	57	5.3	1.9	0.5	35.2	7.7
男性20歳代	1.9	9.2	18.7	61.8	6.1	2.3	0	29.8	8.4
男性30歳代	3	10.3	25.2	53.8	3	3	1.5	38.5	7.5
男性40歳代	2.7	12.4	26.3	51.9	3.8	2.4	0.6	41.4	6.8
男性50歳代	2.1	14.1	33.3	43.1	4.6	2.6	0.3	49.5	7.5
男性60歳代	1.8	20.1	35.2	35.8	3.9	2.7	0.5	57.1	7.1
女性20歳代	1.5	7.1	17.5	66.9	5	1.8	0.3	26.1	7.1
女性30歳代	1.8	7.1	22.9	59.9	4.5	2.9	0.9	31.8	8.3
女性40歳代	2	10.8	22.9	54.9	6.6	2.3	0.5	35.7	9.4
女性50歳代	1.1	12.3	25.1	55.3	4.6	1.1	0.5	38.5	6.2
女性60歳代	2.4	15.1	22.2	51.9	6.1	1.9	0.5	39.7	8.5

【都市規模】



【サンプル数 4,307】

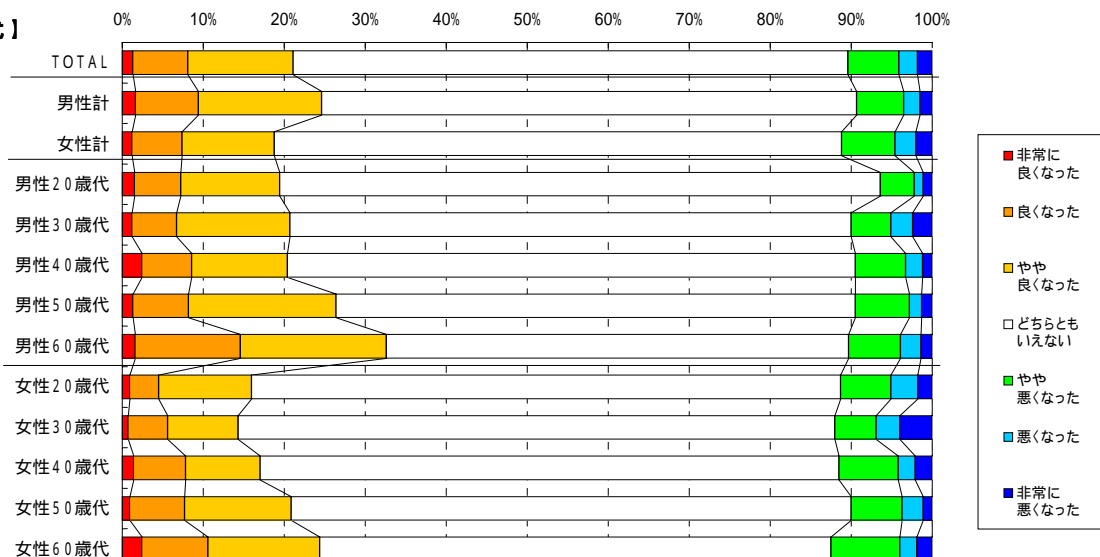
	非常に良くなった	良くなった	やや良くなった	どちらともいえない	やや悪くなった	悪くなった	非常に悪くなった	良い計	悪い計
TOTAL	1.9	12	25.2	53.3	4.9	2.2	0.6	39.1	7.7
東京23区、政令指定都市	1.6	10.9	29.3	52.5	3.5	2	0.3	41.8	5.8
人口10万人以上の市 (政令指定都市を除く)	2.5	12.7	24	52.5	5.6	1.9	0.7	39.2	8.2
人口10万人未満の市	1.5	11.8	24	54.9	4.8	2.4	0.7	37.3	7.9
町、村	1.1	13.1	21.8	54.2	5.7	3.5	0.5	36	9.7

(2) 民営化前後の評価

< Q9 > 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。

待ち時間が短い

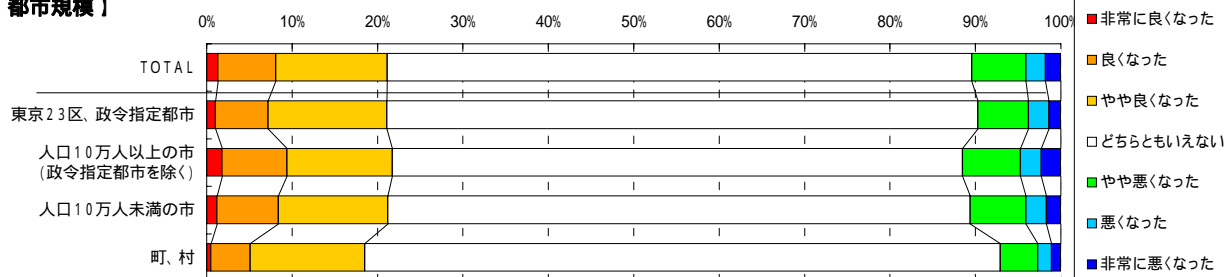
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	非常に良くなった	良くなった	やや良くなった	どちらともいえない	やや悪くなった	悪くなった	非常に悪くなった	良い計	悪い計
TOTAL	1.3	6.8	13	68.4	6.3	2.3	1.8	21.1	10.4
男性計	1.6	7.8	15.2	66	5.8	2	1.5	24.6	9.3
女性計	1.2	6.2	11.4	70.1	6.6	2.6	2	18.8	11.2
男性20歳代	1.5	5.7	12.2	74	4.2	1.1	1.1	19.4	6.4
男性30歳代	1.2	5.5	14	69.3	4.9	2.7	2.4	20.7	10
男性40歳代	2.4	6.2	11.8	70.2	6.2	2.1	1.2	20.4	9.5
男性50歳代	1.3	6.9	18.2	64.1	6.7	1.5	1.3	26.4	9.5
男性60歳代	1.6	13	18	57.1	6.4	2.5	1.4	32.6	10.3
女性20歳代	0.9	3.6	11.5	72.8	6.2	3.3	1.8	16	11.3
女性30歳代	0.7	4.9	8.7	73.7	5.1	2.9	4	14.3	12
女性40歳代	1.4	6.4	9.2	71.4	7.3	2.1	2.1	17	11.5
女性50歳代	0.9	6.8	13.2	69.2	6.3	2.6	1.1	20.9	10
女性60歳代	2.4	8.2	13.8	63.2	8.5	2.1	1.9	24.4	12.5

【都市規模】

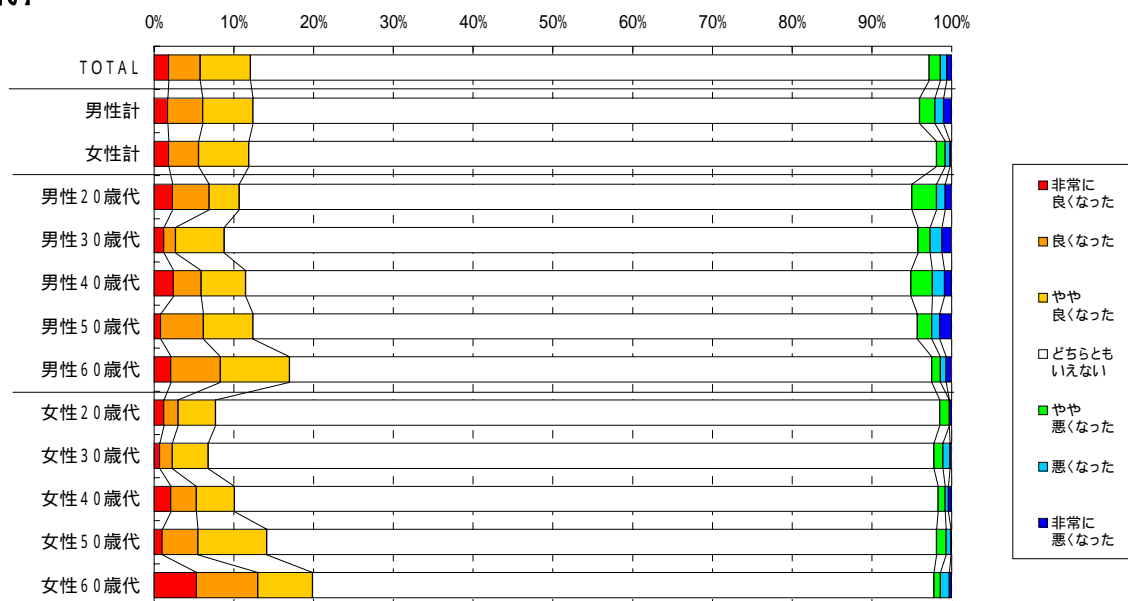


【サンプル数 4,307】

	非常に良くなった	良くなった	やや良くなった	どちらともいえない	やや悪くなった	悪くなった	非常に悪くなった	良い計	悪い計
TOTAL	1.3	6.8	13	68.4	6.3	2.3	1.8	21.1	10.4
東京23区、政令指定都市	1	6.2	13.9	69.2	5.9	2.4	1.4	21.1	9.7
人口10万人以上の市(政令指定都市を除く)	1.8	7.6	12.3	66.7	6.8	2.4	2.3	21.7	11.5
人口10万人未満の市	1.2	7.2	12.8	68.2	6.5	2.4	1.7	21.2	10.6
町、村	0.5	4.6	13.4	74.4	4.4	1.6	1.1	18.5	7.1

店舗(郵便局等)の場所が便利

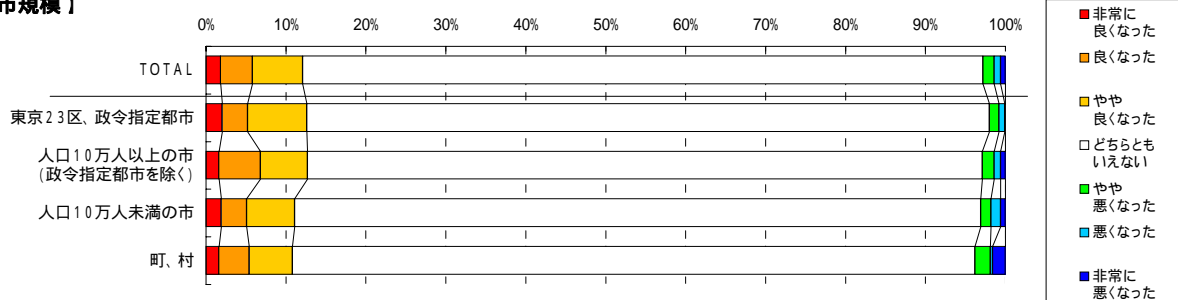
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	非常に良くなった	良くなった	やや良くなった	どちらともいえない	やや悪くなった	悪くなった	非常に悪くなった	良い計	悪い計
TOTAL	1.8	4	6.3	85.1	1.4	0.8	0.6	12.1	2.8
男性計	1.7	4.4	6.3	83.5	1.9	1.1	1	12.4	4
女性計	1.8	3.8	6.3	86.2	1.1	0.6	0.2	11.9	1.9
男性20歳代	2.3	4.6	3.8	84.4	3.1	1.1	0.8	10.7	5
男性30歳代	1.2	1.5	6.1	86.9	1.5	1.5	1.2	8.8	4.2
男性40歳代	2.4	3.5	5.6	83.5	2.7	1.5	0.9	11.5	5.1
男性50歳代	0.8	5.4	6.2	83.3	1.8	1	1.5	12.4	4.3
男性60歳代	2.1	6.2	8.7	80.6	1.1	0.7	0.7	17	2.5
女性20歳代	1.2	1.8	4.7	90.8	1.2	0	0.3	7.7	1.5
女性30歳代	0.7	1.6	4.5	91.1	1.1	0.9	0.2	6.8	2.2
女性40歳代	2.1	3.2	4.8	88.3	0.9	0.4	0.4	10.1	1.7
女性50歳代	1	4.5	8.6	83.9	1.2	0.6	0.1	14.1	1.9
女性60歳代	5.3	7.7	6.9	78	0.8	1.1	0.3	19.9	2.2

【都市規模】



【サンプル数 4,307】

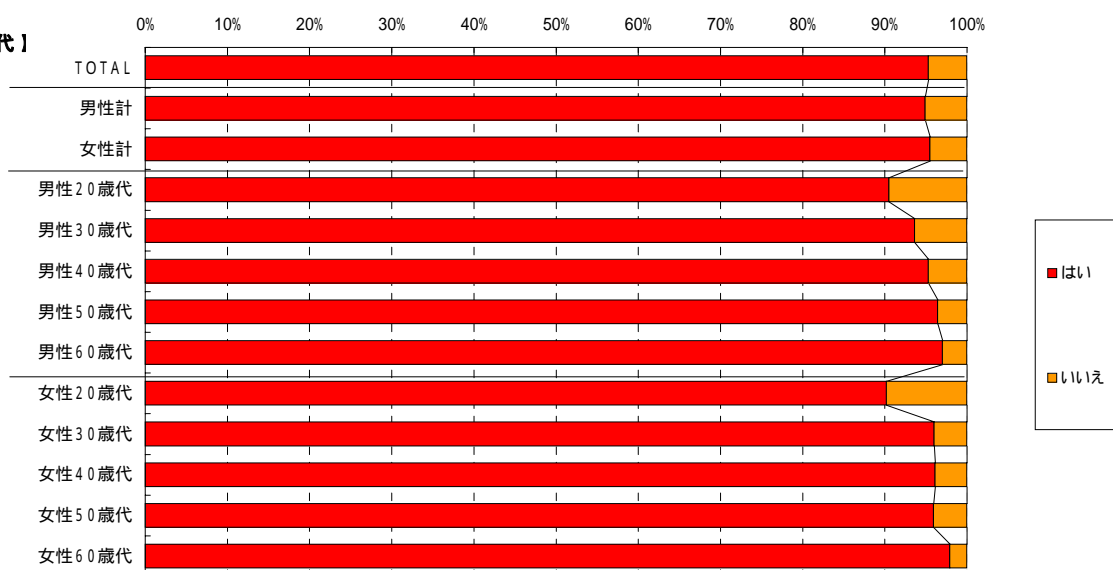
	非常に良くなった	良くなった	やや良くなった	どちらともいえない	やや悪くなった	悪くなった	非常に悪くなった	良い計	悪い計
TOTAL	1.8	4	6.3	85.1	1.4	0.8	0.6	12.1	2.8
東京23区、政令指定都市	2	3.2	7.4	85.4	1.2	0.7	0.1	12.6	2
人口10万人以上の市 (政令指定都市を除く)	1.6	5.2	5.9	84.4	1.5	0.8	0.6	12.7	2.9
人口10万人未満の市	1.9	3.2	6	85.8	1.3	1.2	0.6	11.1	3.1
町、村	1.6	3.8	5.4	85.3	1.9	0.3	1.6	10.8	3.8

3 民営化認知度

(1) 民間金融機関としての運営

<Q11> 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、

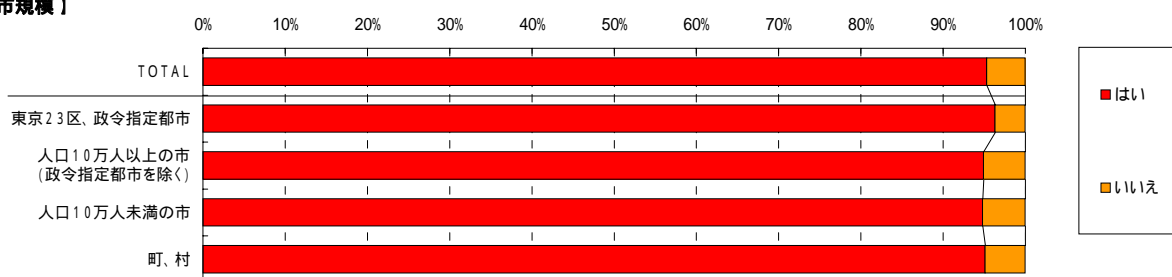
【性別×年代】



【サンプル数 4,307】

	はい	いいえ
TOTAL	95.3	4.7
男性計	94.9	5.1
女性計	95.5	4.5
男性20歳代	90.5	9.5
男性30歳代	93.6	6.4
男性40歳代	95.3	4.7
男性50歳代	96.4	3.6
男性60歳代	97.0	3.0
女性20歳代	90.2	9.8
女性30歳代	96.0	4.0
女性40歳代	96.1	3.9
女性50歳代	95.9	4.1
女性60歳代	97.9	2.1

【都市規模】



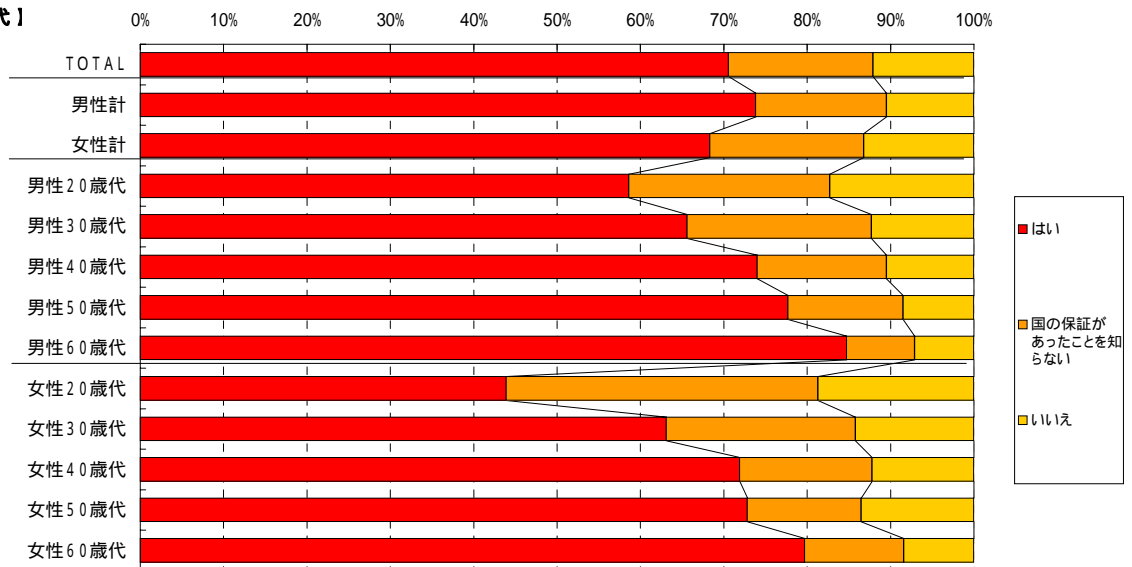
【サンプル数 4,307】

	はい	いいえ
TOTAL	95.3	4.7
東京23区、政令指定都市	96.3	3.7
人口10万人以上の市 (政令指定都市を除く)	94.9	5.1
人口10万人未満の市	94.8	5.2
町、村	95.1	4.9

(2) 預金・保険の国の保証廃止

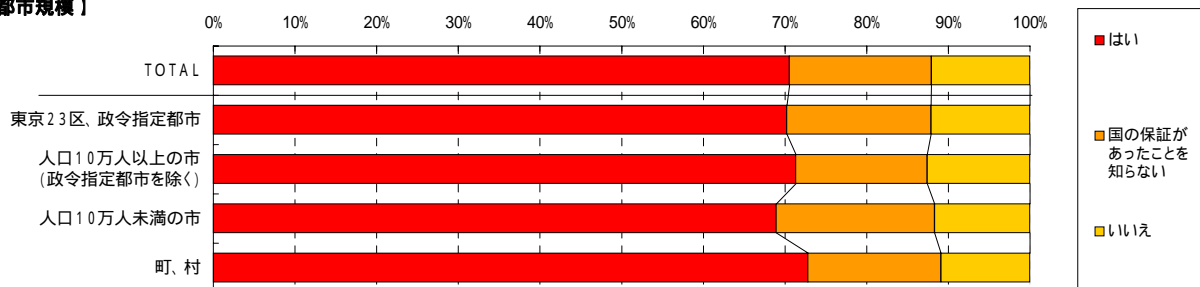
<Q12> 民営化後に受け入れたゆうちょ銀行・かんぽ生命の預金・保険については、
国の保証が廃止された(=他の銀行・生保と同様の保証水準になった)
ことをご存知ですか。

【性別×年代】



	はい	国の保証があったことを知らない	いいえ
TOTAL	70.6	17.4	12.1
男性計	73.8	15.7	10.5
女性計	68.3	18.5	13.2
男性20歳代	58.6	24.1	17.3
男性30歳代	65.6	22.1	12.3
男性40歳代	74.0	15.5	10.5
男性50歳代	77.7	13.8	8.5
男性60歳代	84.7	8.2	7.1
女性20歳代	43.9	37.4	18.7
女性30歳代	63.1	22.7	14.2
女性40歳代	71.9	15.9	12.2
女性50歳代	72.8	13.7	13.5
女性60歳代	79.7	11.9	8.4

【都市規模】



【サンプル数 4,307】

	はい	国の保証があったことを知らない	いいえ
TOTAL	70.6	17.4	12.1
東京23区、政令指定都市	70.2	17.7	12.1
人口10万人以上の市(政令指定都市を除く)	71.3	16.1	12.6
人口10万人未満の市	68.9	19.4	11.7
町、村	72.8	16.3	10.9