

「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 |

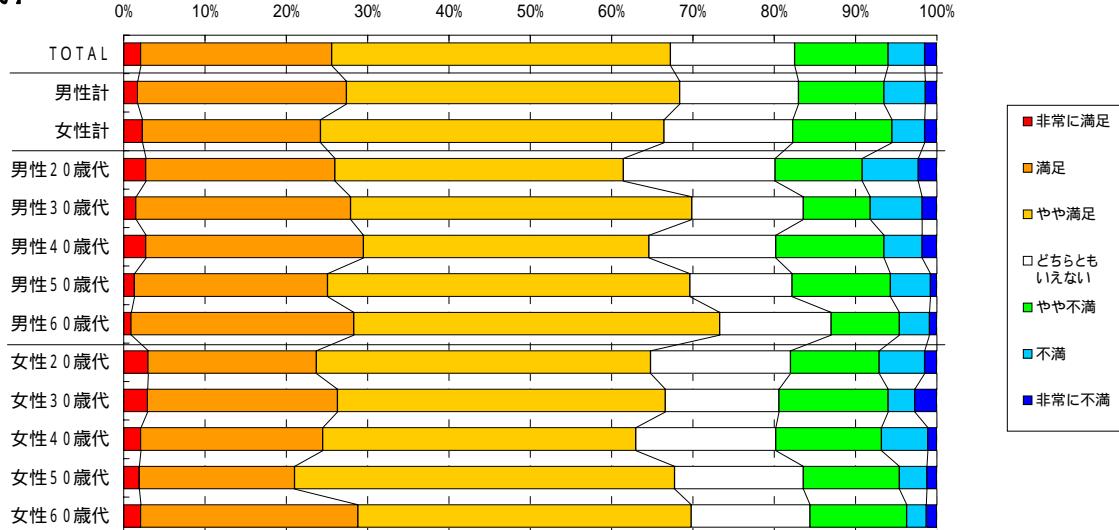
「性別×年代」、「都市規模」の属性で分析

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。

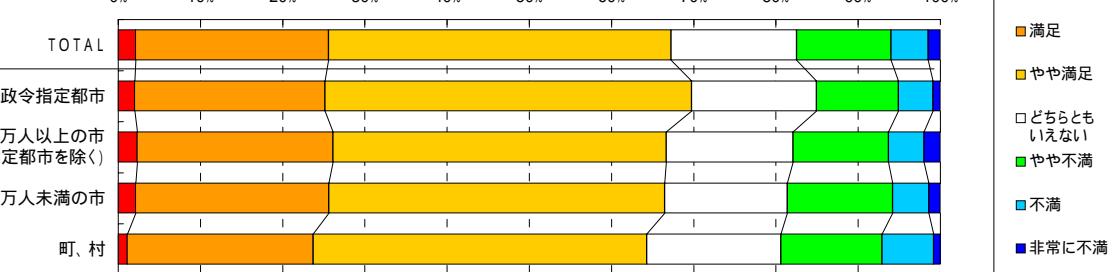
【性別×年代】



【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】

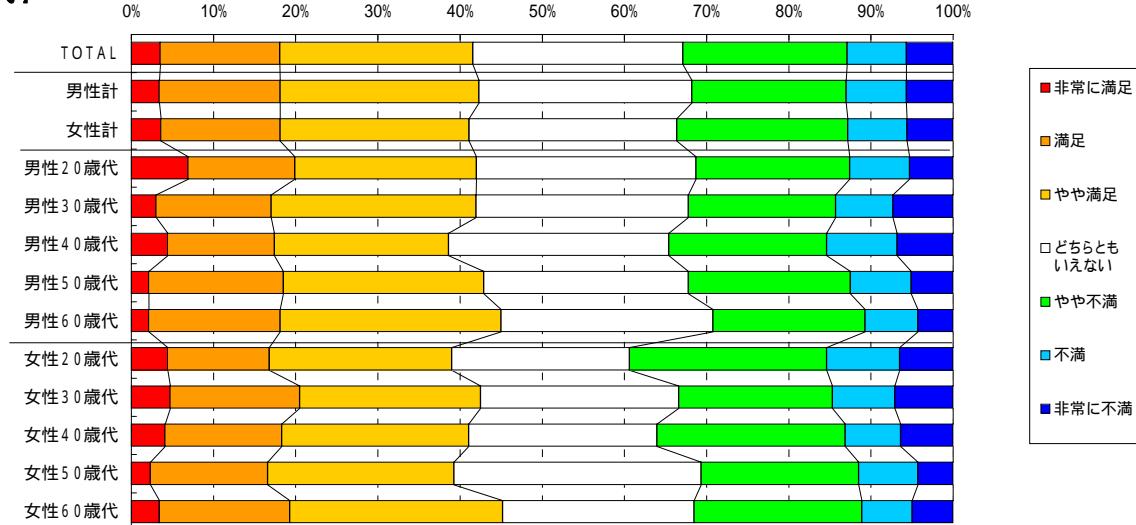
| | 非常に満足 | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 非常に不満 | 満足計 | 不満計 |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|------|-----|-------|------|------|
| TOTAL | 2.1 | 23.5 | 41.7 | 15.3 | 11.5 | 4.5 | 1.5 | 67.3 | 17.5 |
| 東京23区、政令指定都市 | 2 | 23.2 | 44.6 | 15.2 | 10 | 4.2 | 0.9 | 69.8 | 15.1 |
| 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

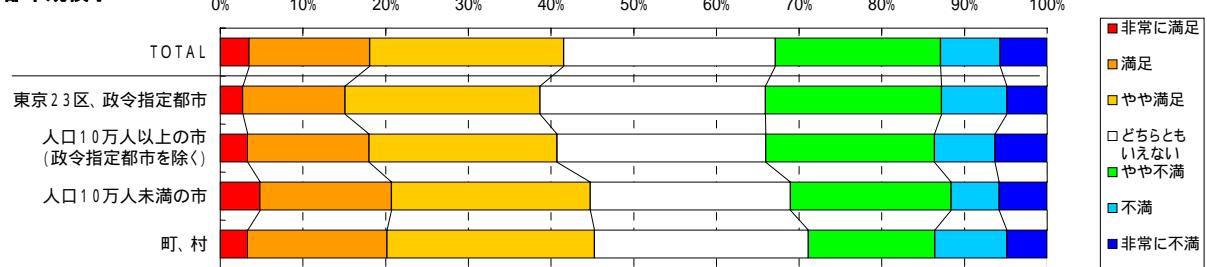
【性別×年代】



【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】

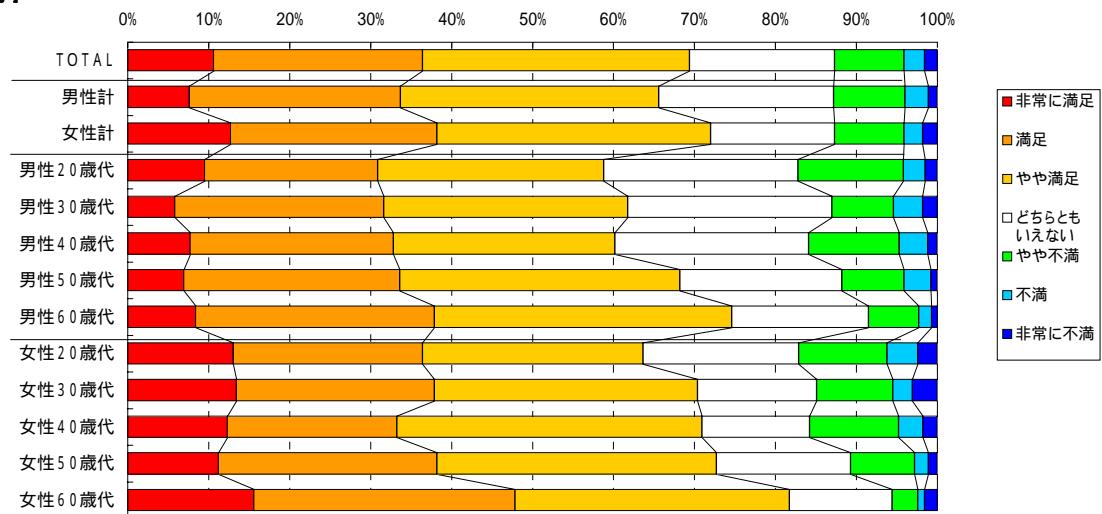


【サンプル数 4,307】

| | 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

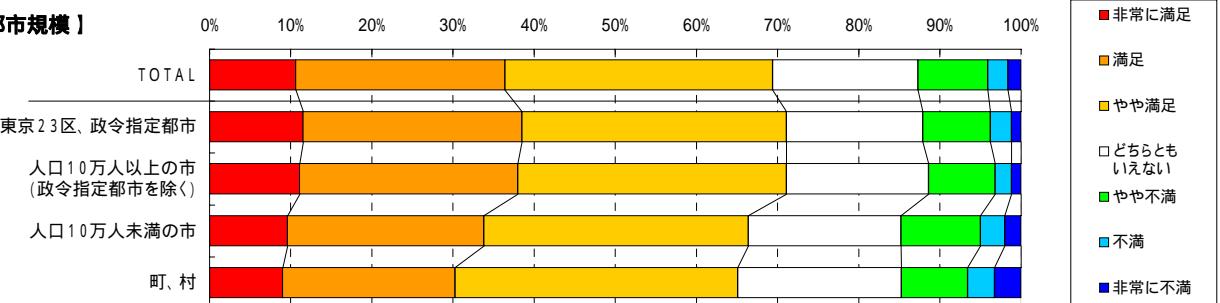
【性別×年代】



【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 | 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 | 12.7 |
| 男性20歳代 | 9.5 | 21.4 | 27.9 | 24 | 13 | 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 |
| 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 | 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 | 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 | 37.7 | 13.3 | 11 | 3 | 1.8 | 71 | 15.8 |
| 女性50歳代 | 11.2 | 27 | 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】

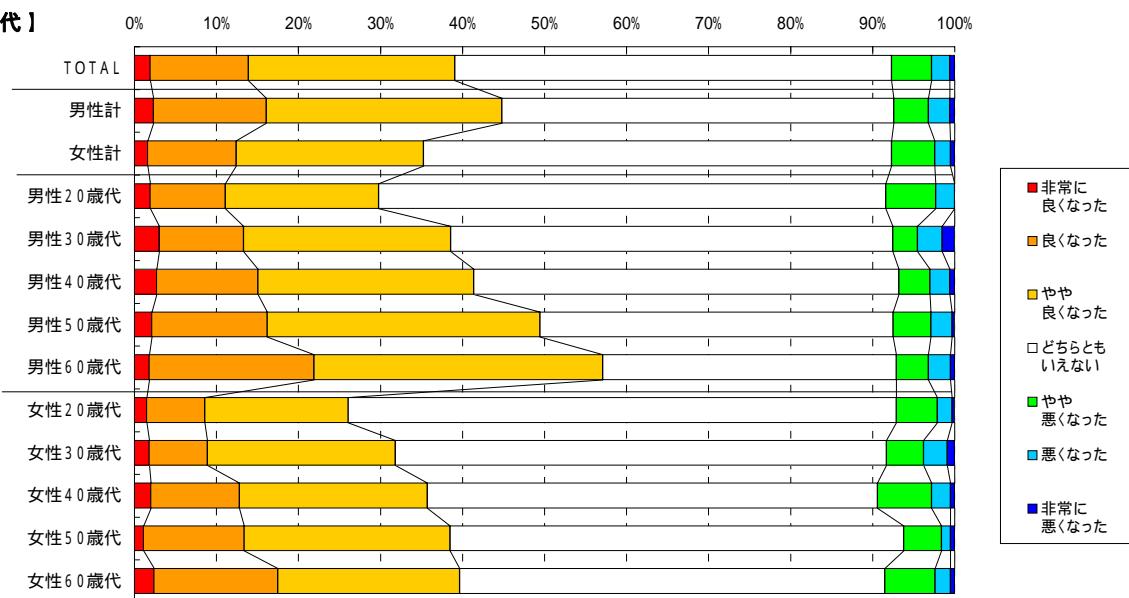
| | 非常に満足 | 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 非常に不満 | 満足計 | 不満計 |
|-----------------------|-------|------|------|-----------|------|-----|-------|------|------|
| TOTAL | 10.6 | 25.8 | 33 | 17.9 | 8.6 | 2.5 | 1.6 | 69.4 | 12.7 |
| 東京23区、政令指定都市 | 11.5 | 27 | 32.6 | 16.8 | 8.3 | 2.6 | 1.2 | 71.1 | 12.1 |
| 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 | 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 | 2 | 66.4 | 14.8 |
| 町、村 | 9 | 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

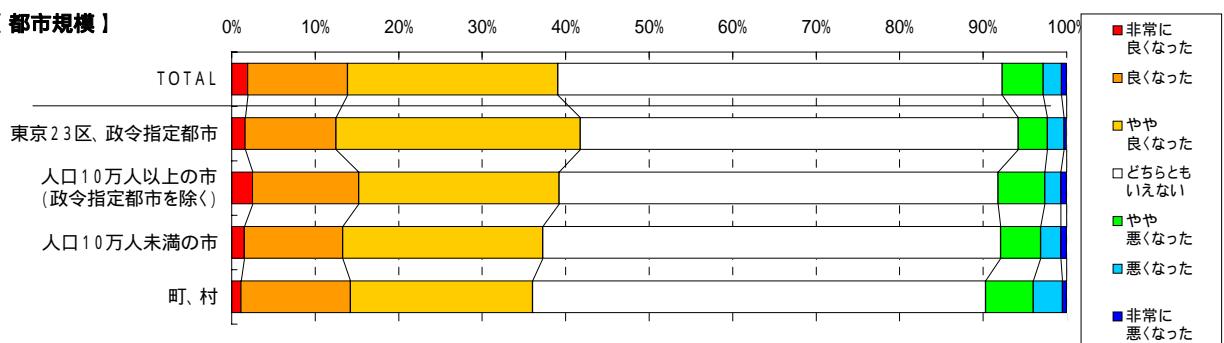
(1) 民営化前後の全体評価

< 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】



【都市規模】

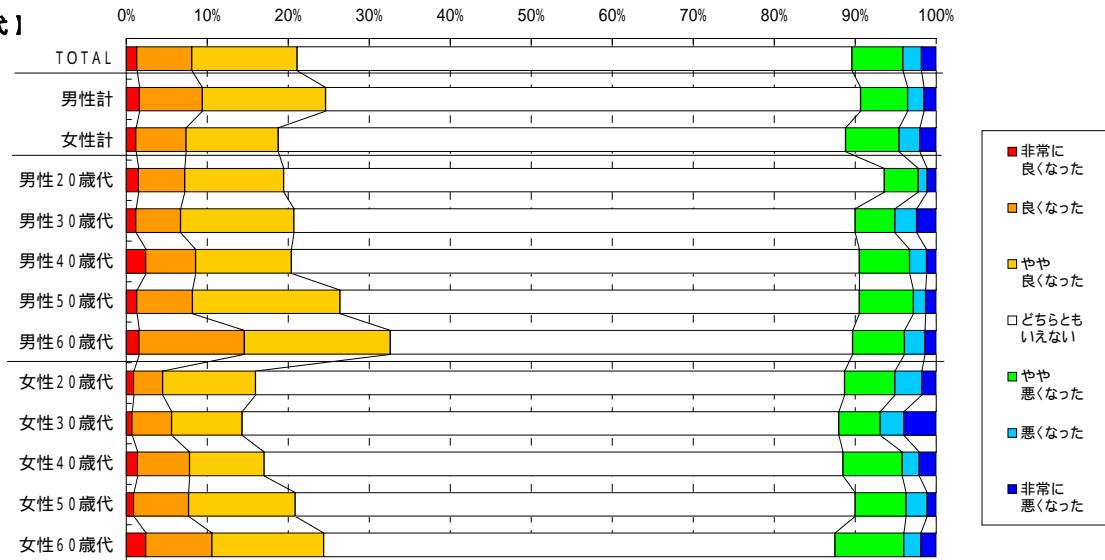


(2) 民営化前後の評価

< 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

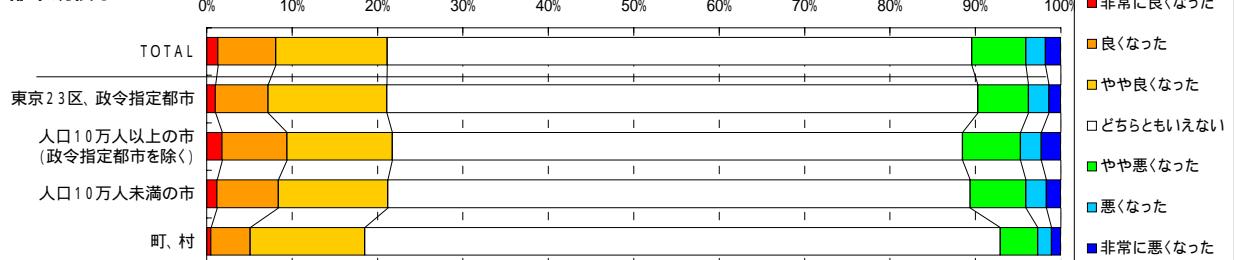
【性別×年代】



【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】

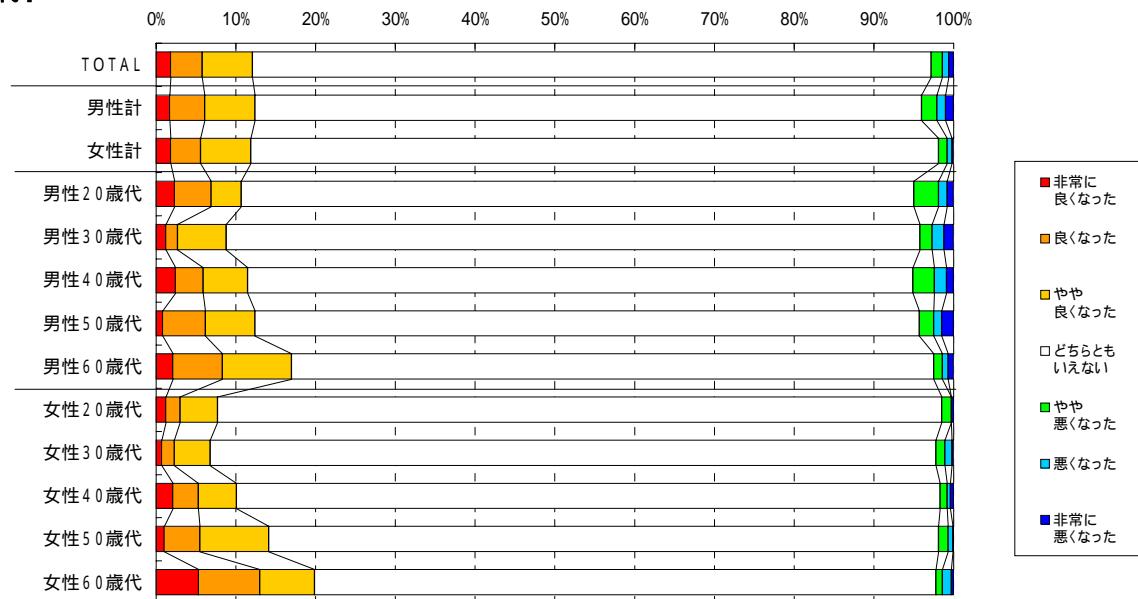


【サンプル数 4,307】

| | 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

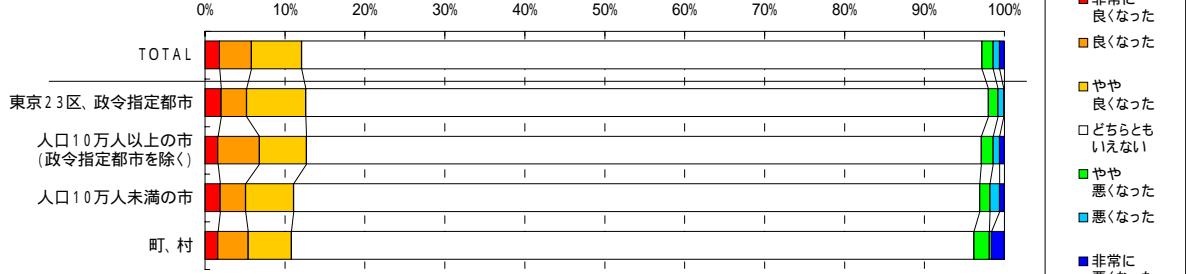
【性別×年代】



【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】

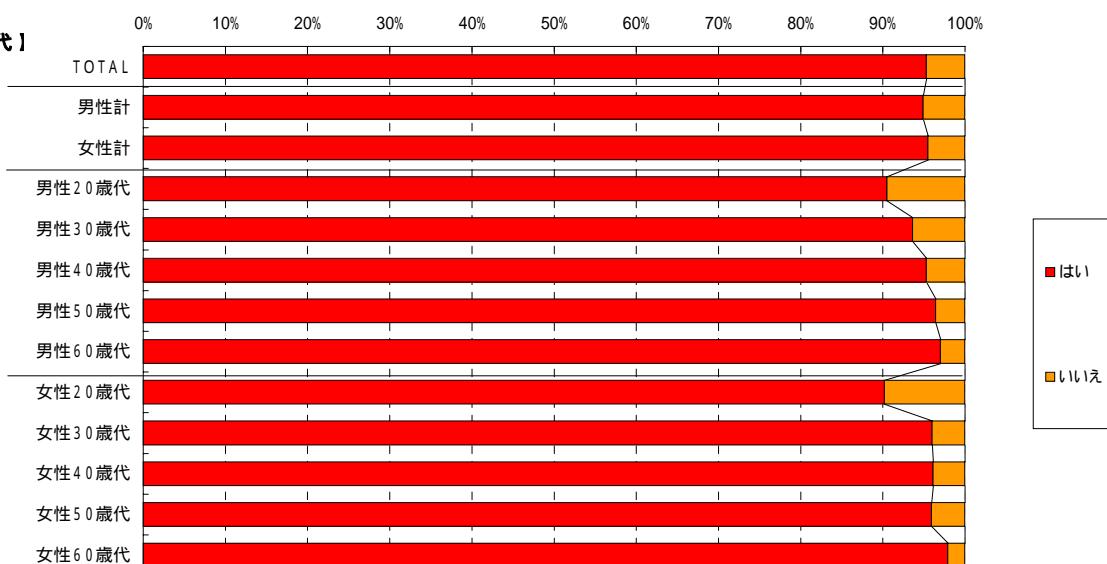
| | 非常に良くなった | 良くなった | やや良くなった | どちらともいえない | やや悪くなった | 悪くなった | 非常に悪くなった | 良い計 | 悪い計 |
|-----------------------|----------|-------|---------|-----------|---------|-------|----------|------|-----|
| TOTAL | 1.8 | 4 | 6.3 | 85.1 | 1.4 | 0.8 | 0.6 | 12.1 | 2.8 |
| 東京23区、政令指定都市 | 2 | 3.2 | 7.4 | 85.4 | 1.2 | 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。

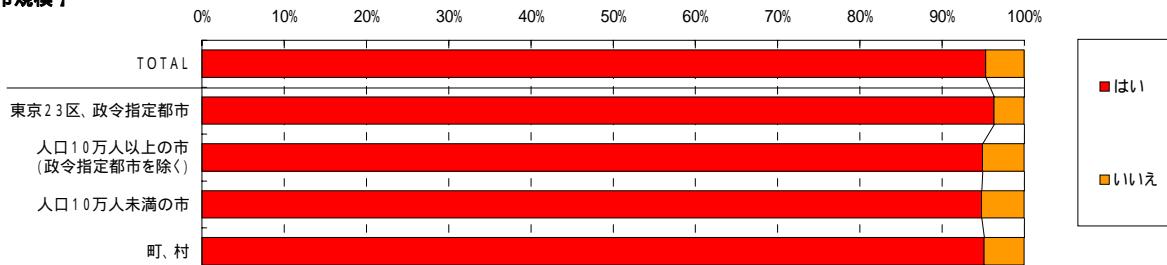
【性別×年代】



[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 | 3 |
| 女性20歳代 | 90.2 | 9.8 |
| 女性30歳代 | 96 | 4 |
| 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】



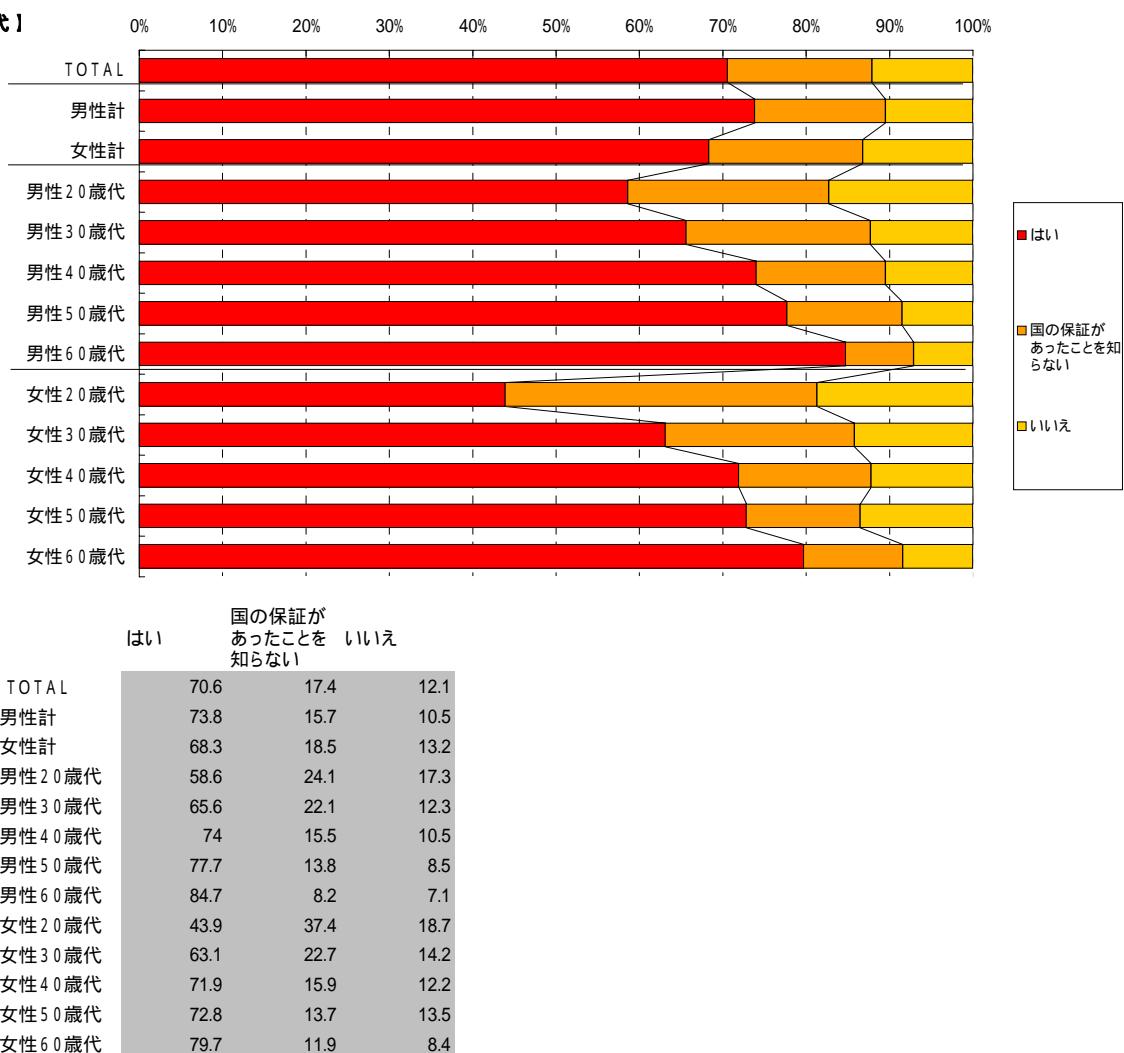
[サンプル数 4,307]

| | 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 |

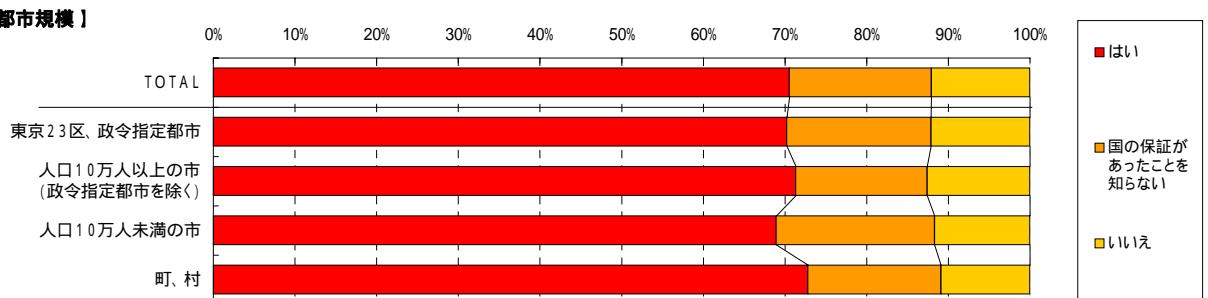
(2) 預金・保険の国の保証廃止

<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】



【都市規模】



【サンプル数 4,307】

| | はい | 国が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 |