

2009年6月5日

日本郵政株式会社

第2回「日本郵政グループ顧客満足度調査」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、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満足度や利用意向などの評価及び民営化後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歳以上の男・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

2009年2月18日（水）～24日（火）

(5) 有効回答数

4,380人（調査依頼数6,758人 回収率64.8%）

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

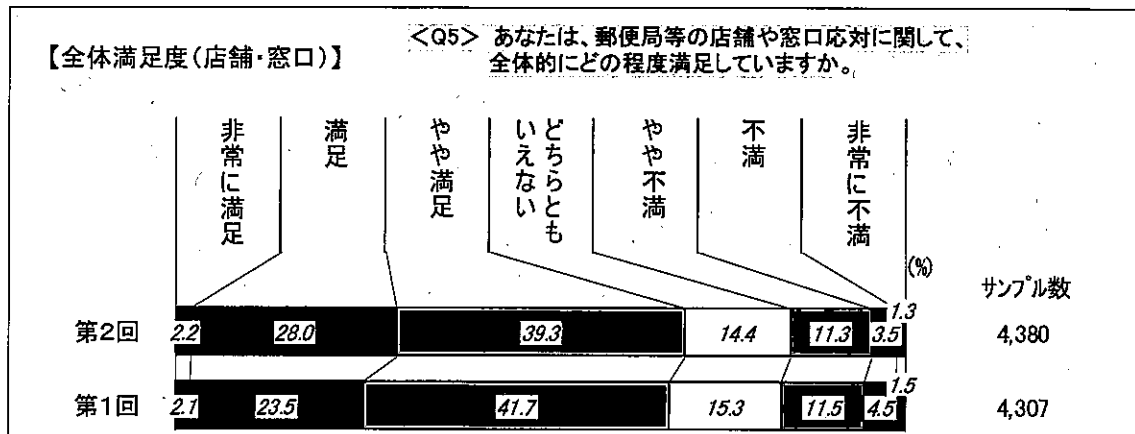
事業開発部（担当：伊藤、原田）

TEL:03-3504-9705（直通）

第2回「日本郵政グループ顧客満足度調査」結果のポイント

■ 第1回調査同様、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: 69.5%、不満: 16.1%) 第1回(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 》

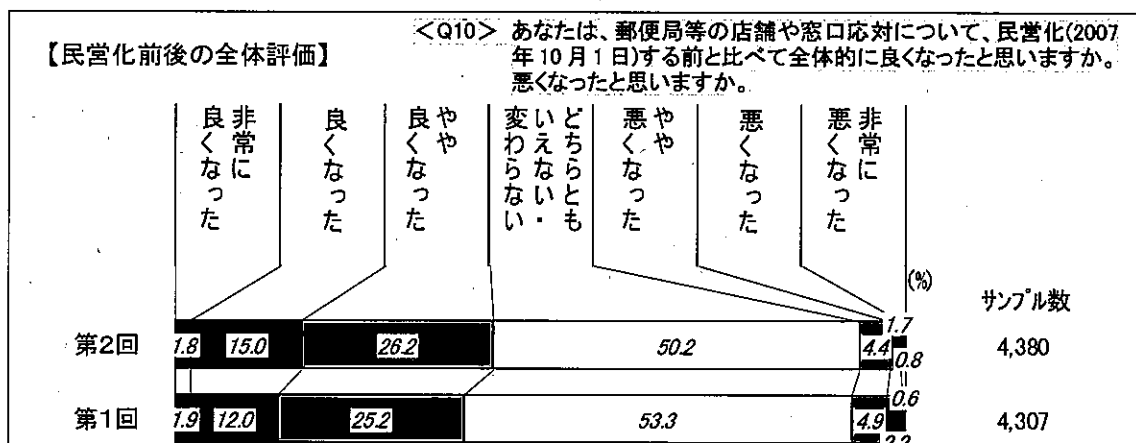
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (満足: 73.2%、不満: 7.7%) (第1回: 満足: 69.6%、不満: 8.6%)
- ・ 店舗の場所の便利さ (満足: 71.4%、不満: 12.2%) (第1回: 満足: 69.4%、不満: 12.7%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (満足: 67.7%、不満: 11.2%) (第1回: 満足: 63.4%、不満: 14.4%)

《 不満足度が高いワースト3 》

- ・ ATMの台数 (不満: 50.2%、満足: 25.4%) (第1回: 不満: 53.8%、満足: 22.7%)
- ・ 駐車場の広さ (不満: 46.3%、満足: 19.6%) (第1回: 不満: 47.3%、満足: 18.3%)
- ・ 営業時間の長さ (不満: 35.0%、満足: 33.8%) (第1回: 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: 43.0%、悪くなった: 6.9%) 第1回(良くなった: 39.1%、悪くなった: 7.7%)

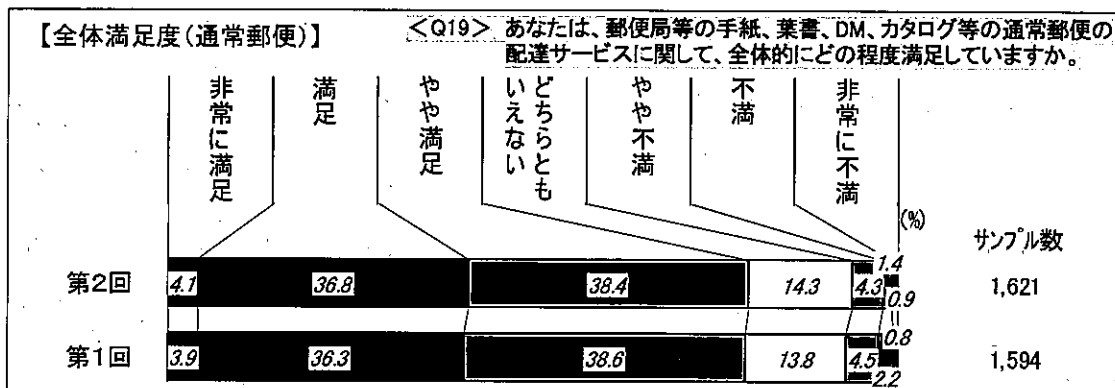


◇ 民営化前後の個別の比較では、接客に関する評価は高くなりました。 ＜Q9＞

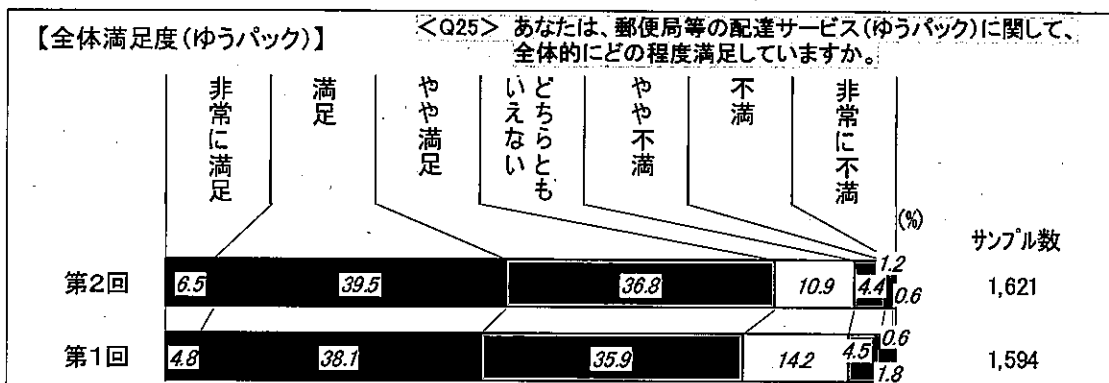
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (第1回: 良くなった: 44.5%、悪くなった: 1.3%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (良くなった: 45.7%、悪くなった: 2.6%) (第1回: 良くなった: 40.1%、悪くなった: 2.1%)
- ・ 笑顔で親しみやすい対応 (良くなった: 45.3%、悪くなった: 2.9%) (第1回: 良くなった: 38.4%、悪くなった: 2.3%)

■ 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。

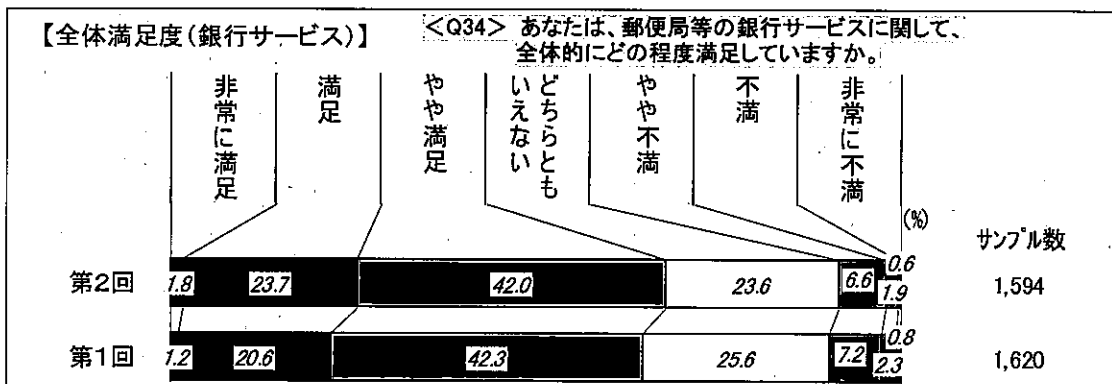
◇ 郵便サービス（満足：79.3%、不満：6.6%）第1回（満足：78.8%、不満：7.5%）



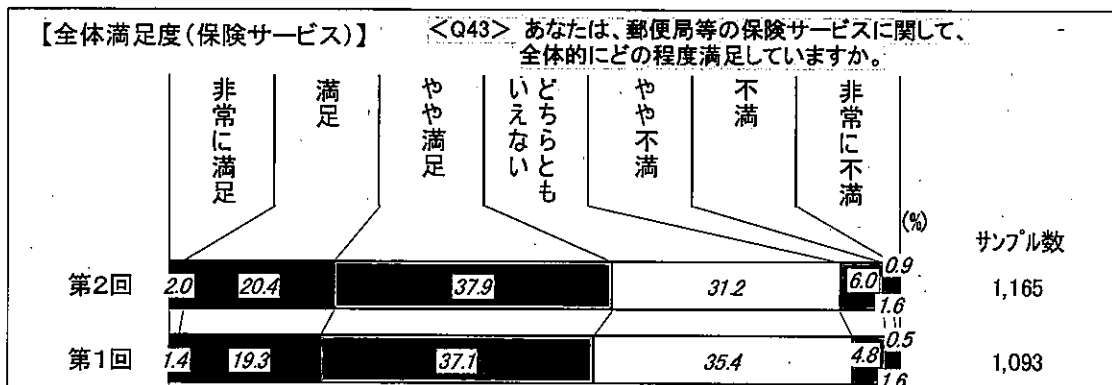
◇ ゆうパック（満足：82.8%、不満：6.2%）第1回（満足：78.8%、不満：6.9%）



◇ 銀行サービス（満足：67.5%、不満：9.1%）第1回（満足：64.1%、不満：10.3%）

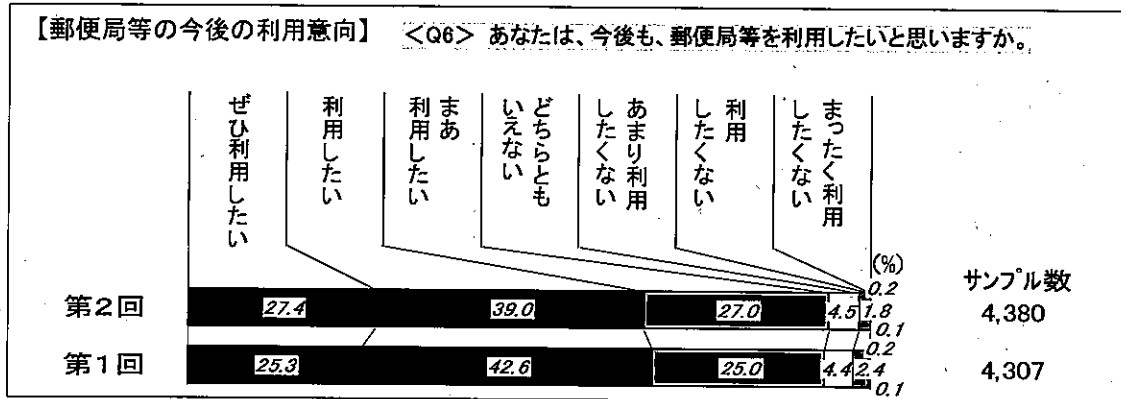


◇ 保険サービス（満足：60.3%、不満：8.5%）第1回（満足：57.8%、不満：6.9%）



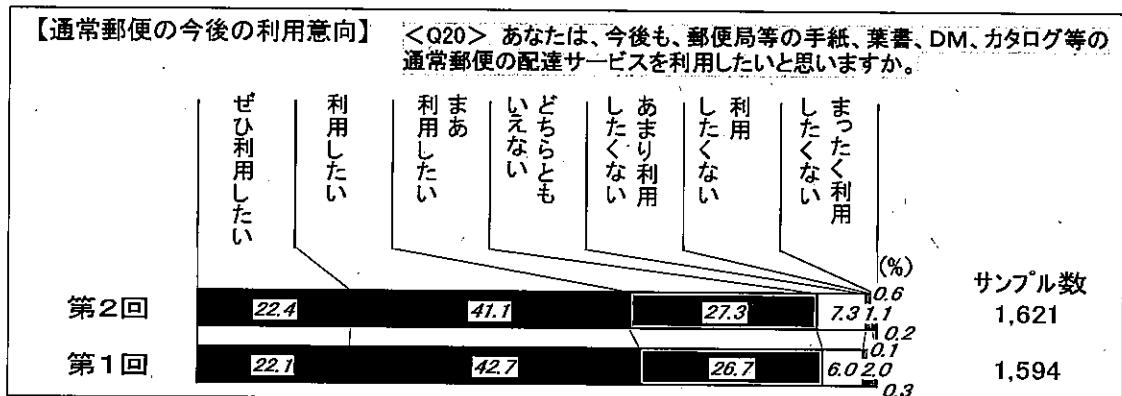
■ 今後のお客さまの利用意向と利用したい理由(ベスト3)

◇ 郵便局等 (利用したい: 93.4%、したくない: 2.1%) 第1回(利用したい: 92.9%、したくない: 2.7%)



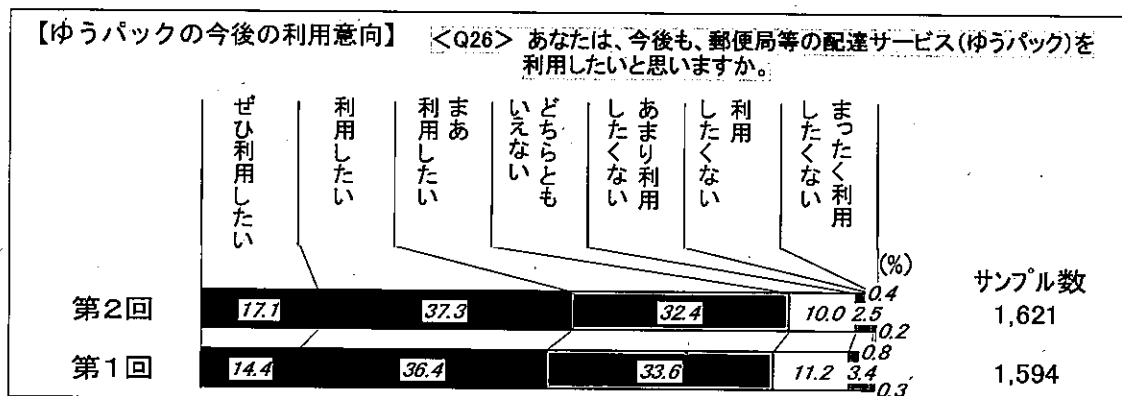
◇ 利用したい理由 : 店舗の場所が便利／通いなれている／信頼・安心できる <Q 7>

◇ 郵便サービス (利用したい: 90.8%、したくない: 1.9%) 第1回(利用したい: 91.5%、したくない: 2.4%)



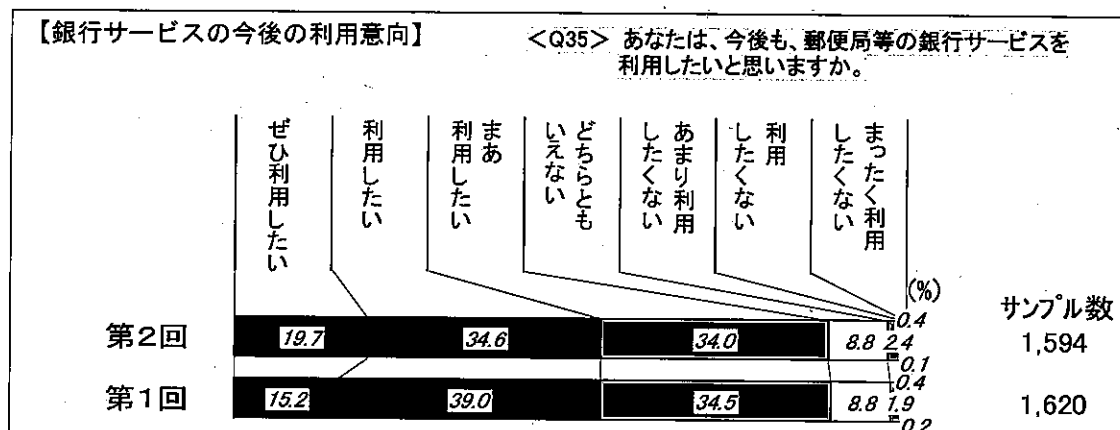
◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用／郵便局等・ポストが身近／確実に届く <Q21>

◇ ゆうパック (利用したい: 86.8%、したくない: 3.1%) 第1回(利用したい: 84.4%、したくない: 4.5%)



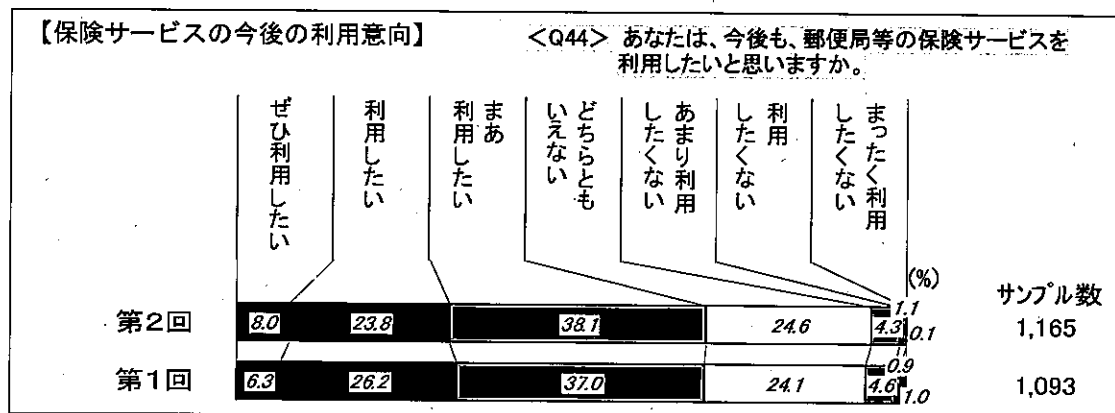
◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用／確実に届く／早く届く <Q27>

◇ 銀行サービス （利用したい： 88.3%、したくない： 2.9%） 第1回（利用したい： 88.7%、したくない： 2.5%）



◇ 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 <Q36>

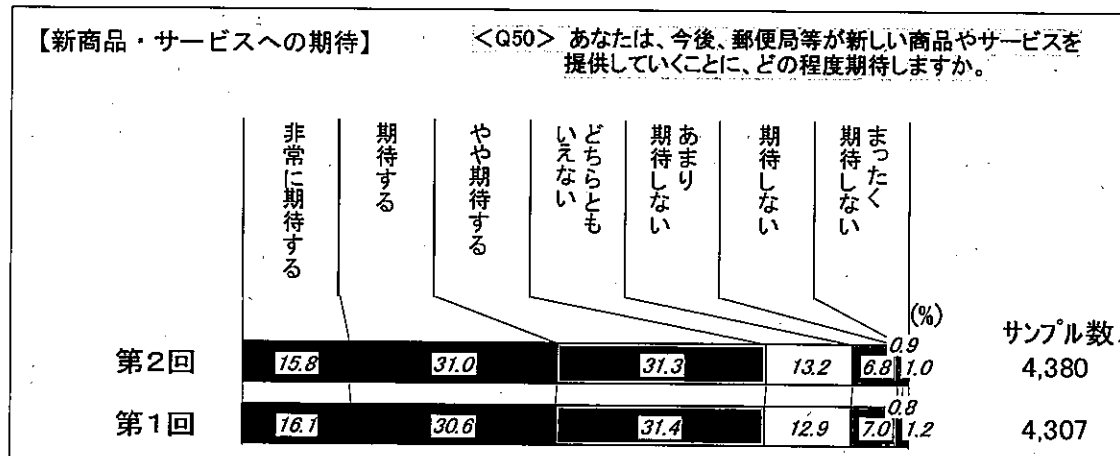
◇ 保険サービス （利用したい： 69.9%、したくない： 5.5%） 第1回（利用したい： 69.5%、したくない： 6.5%）



◇ 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 <Q45>

■ 郵便局等への期待について、「期待する」が「期待しない」を大きく上回りました。

（期待する： 78.1%、期待しない： 8.7%） 第1回（期待する： 78.1%、期待しない： 9.0%）



◇ 今後、期待する商品・サービス(ベスト3)

・ 郵便系

<Q53>

- ① 「ゆうパック」(現在実施しているもの)
(期待する:84.1%、期待しない:3.9%)
- ② 「EXPACK(エクスパック)500」(現在実施しているもの)
(期待する:71.4%、期待しない:6.2%)
- ③ 「ゆうメール」(旧 冊子小包)(現在実施しているもの)
(期待する:64.9%、期待しない:7.1%)

・ 銀行系

<Q54>

- ① 「他の金融機関への振込み」(現在実施しているもの)
(期待する:62.8%、期待しない:12.3%)
- ② 「定額・定期貯金の限度額の廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:51.9%、期待しない:13.2%)
- ③ 「通常貯金の限度額の廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:51.5%、期待しない:13.5%)

・ 保険系

<Q55>

- ① 「医療保険(がん保険及び引受条件緩和型医療保険)」(現在実施しているもの)
(期待する:43.9%、期待しない:16.7%)
- ② 「医療保障の限度額の引き上げ又は廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:37.7%、期待しない:14.6%)
- ③ 「死亡保障の限度額の引き上げ又は廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:35.7%、期待しない:15.3%)

・ 生活系

<Q56>

- ① 「住民票等の交付、バス利用券の交付、ごみ袋等の販売サービス」(現在実施しているもの)
(期待する:62.0%、期待しない:10.9%)
- ② 「ふるさと小包など食品中心のカatalog販売(通信販売)」(現在実施しているもの)
(期待する:51.2%、期待しない:18.2%)
- ③ 「通年ギフトカatalog(通信販売)」(現在実施しているもの)
(期待する:44.4%、期待しない:19.9%)

第2回

「日本郵政グループ顧客満足度調査」

2009年4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 郵便局等の今後の利用意向	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
Q 9 民営化前後の評価	13
Q 10 民営化前後の全体評価	14
郵便局等の電話対応について	15
Q 11 電話対応の重視度	15
Q 12 利用頻度（電話）	16
Q 13 利用内容（電話）	16
Q 14 電話対応の満足度	17
Q 15 全体満足度（電話対応）	18
Q 16 電話対応の不満理由・どちらともいえない理由	19
郵便サービスについて	20
Q 17 通常郵便の重視度	20
Q 18 通常郵便の満足度	21
Q 19 全体満足度（通常郵便）	22
Q 20 通常郵便の今後の利用意向	22
Q 21 通常郵便を利用したい理由	23
Q 22 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	24
Q 23 配達サービスの重視度（他社を含む）	25
Q 24 ゆうパックの満足度	27
Q 25 全体満足度（ゆうパック）	29
Q 26 ゆうパックの今後の利用意向	29
Q 27 ゆうパックを利用したい理由	30
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	31

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

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などの評価及び民営化後の評価等の変化について、定点観測していきながら、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。 □ 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	2009年1月20日 (火) ~ 23日 (金)
依頼数	設計数20,000件、配信数65,637件
有効回答数	24,908件 (有効回収率 37.9%)

<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 (16,989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歳以上の男女個人 □ 以下 のいずれかの条件にあてはまる人 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 □ 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	2009年2月18日 (水) ~ 24日 (火)
依頼数	設計数4,000件、配信数6,758件
有効回答数	4,380件 (有効回収率 64.8%)
対象者数	全対象者数 (共通設問対象者数) 4,380人 ・ 郵便サービス対象者数 1,621人 ・ 銀行サービス対象者数 1,594人 ・ 保険サービス対象者数 1,165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40問)	窓口・電話 全16問	→	郵便サービス 全15問	→	期待等 全9問
銀行サービス対象者 (全34問)		→	銀行サービス 全9問	→	
保険サービス対象者 (全34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。

<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 4,380

男性	女性
1,802 人 41.1%	2,578 人 58.9%

年代

サンプル数 4,380

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
562 人 12.8%	911 人 20.8%	927 人 21.2%	838 人 19.1%	1,142 人 26.1%

職業

サンプル数 4,380

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
1,274 人 29.1%	245 人 5.6%	533 人 12.2%	576 人 13.2%	1,089 人 24.9%	127 人 2.9%	460 人 10.5%	76 人 1.7%

都市規模

サンプル数 4,380

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
1,318 人 30.1%	1,769 人 40.4%	960 人 21.9%	333 人 7.6%

都道府県

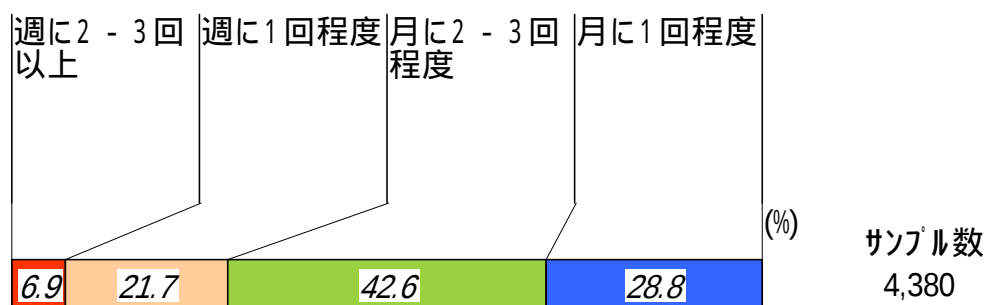
サンプル数 4,380

都道府県			エリア		
北海道	241人	5.5%	北海道	241人	5.5%
青森県	31人	0.7%	東北	269人	6.1%
岩手県	34人	0.8%			
宮城県	93人	2.1%			
秋田県	25人	0.6%			
山形県	28人	0.6%			
福島県	58人	1.3%			
茨城県	88人	2.0%	関東	581人	13.3%
栃木県	54人	1.2%			
群馬県	44人	1.0%			
埼玉県	211人	4.8%			
千葉県	184人	4.2%			
東京都	614人	14.0%	東京	614人	14.0%
神奈川県	385人	8.8%	南関東	412人	9.4%
山梨県	27人	0.6%			
新潟県	61人	1.4%	信越	117人	2.7%
長野県	56人	1.3%			
富山県	29人	0.7%	北陸	91人	2.1%
石川県	42人	1.0%			
福井県	20人	0.5%			
岐阜県	48人	1.1%	東海	463人	10.6%
静岡県	101人	2.3%			
愛知県	257人	5.9%			
三重県	57人	1.3%			
滋賀県	46人	1.1%	近畿	855人	19.5%
京都府	133人	3.0%			
大阪府	376人	8.6%			
兵庫県	204人	4.7%			
奈良県	71人	1.6%			
和歌山県	25人	0.6%			
鳥取県	11人	0.3%	中国	235人	5.4%
島根県	17人	0.4%			
岡山県	50人	1.1%			
広島県	113人	2.6%			
山口県	44人	1.0%			
徳島県	25人	0.6%	四国	101人	2.3%
香川県	34人	0.8%			
愛媛県	29人	0.7%			
高知県	13人	0.3%			
福岡県	180人	4.1%	九州	371人	8.5%
佐賀県	18人	0.4%			
長崎県	34人	0.8%			
熊本県	37人	0.8%			
大分県	44人	1.0%			
宮崎県	23人	0.5%			
鹿児島県	35人	0.8%			
沖縄県	30人	0.7%	沖縄	30人	0.7%

郵便局等の窓口について

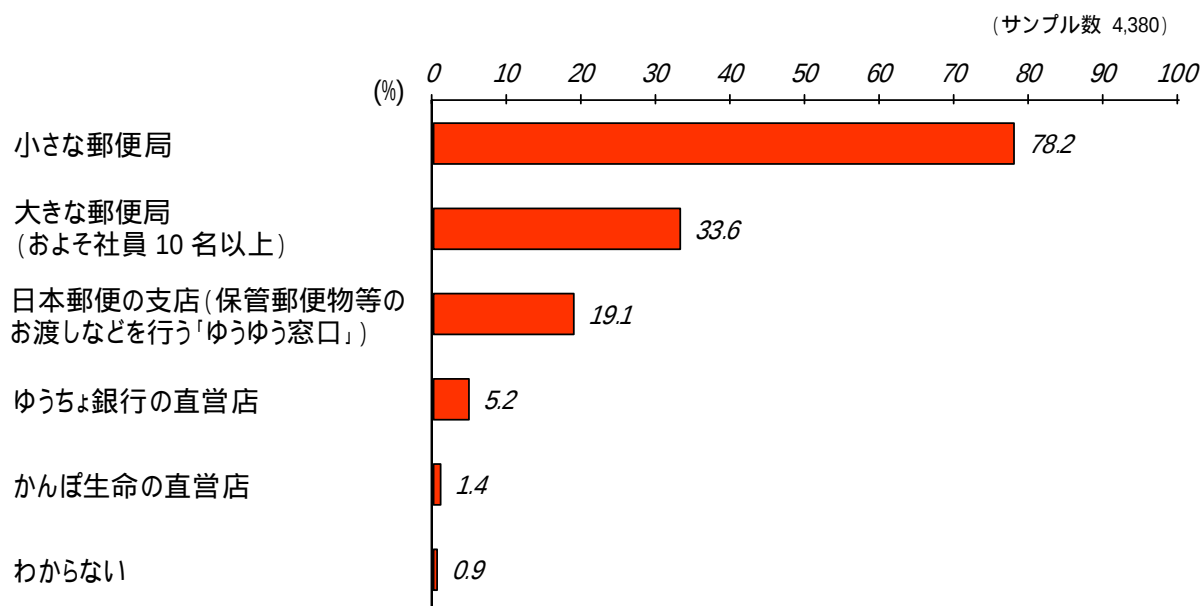
Q 1 利用頻度（窓口）

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）



Q 2 利用郵便局

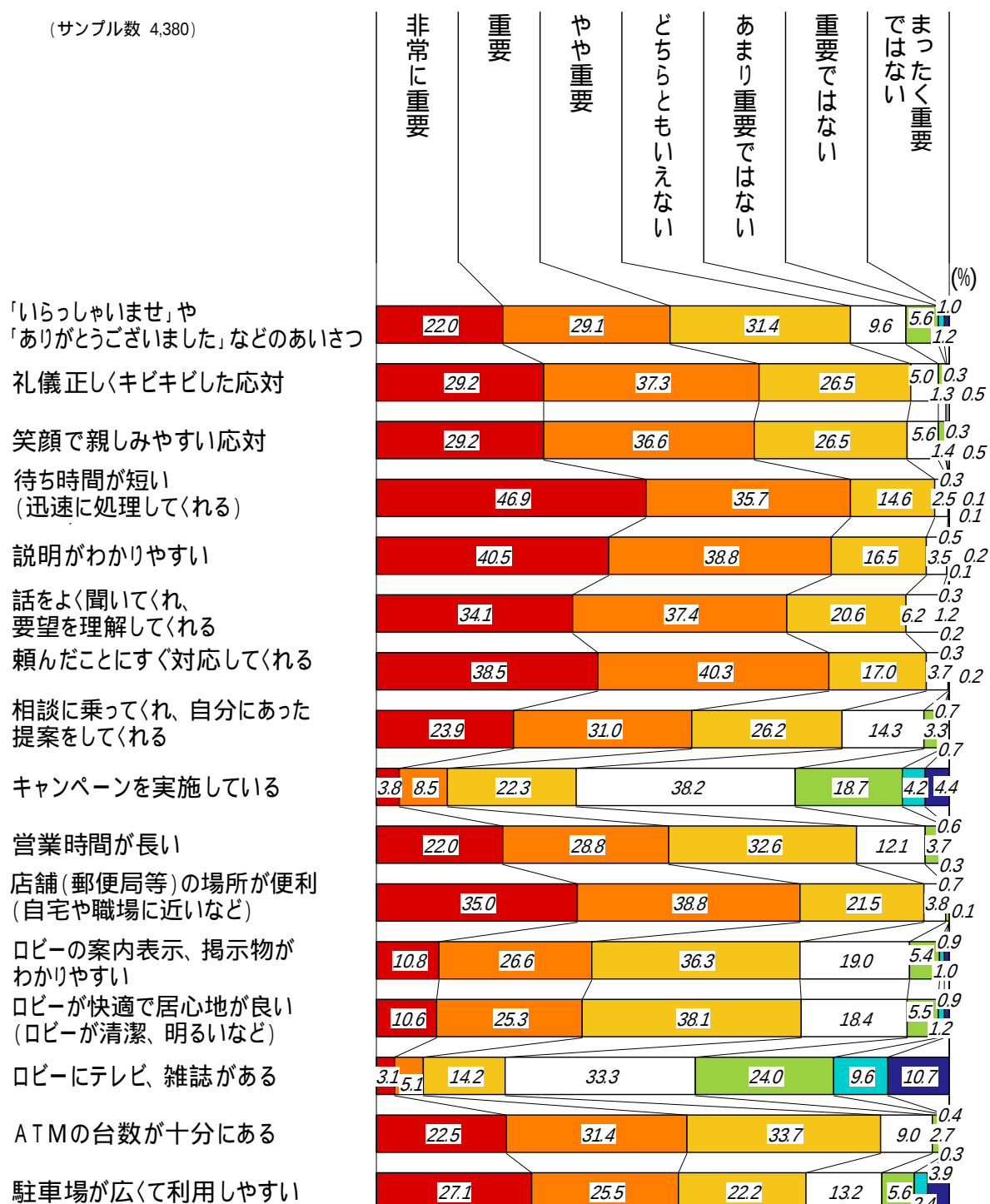
Q1でお答えの郵便局等は、つぎのうちどれですか。（回答はいくつでも）



Q 3 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)

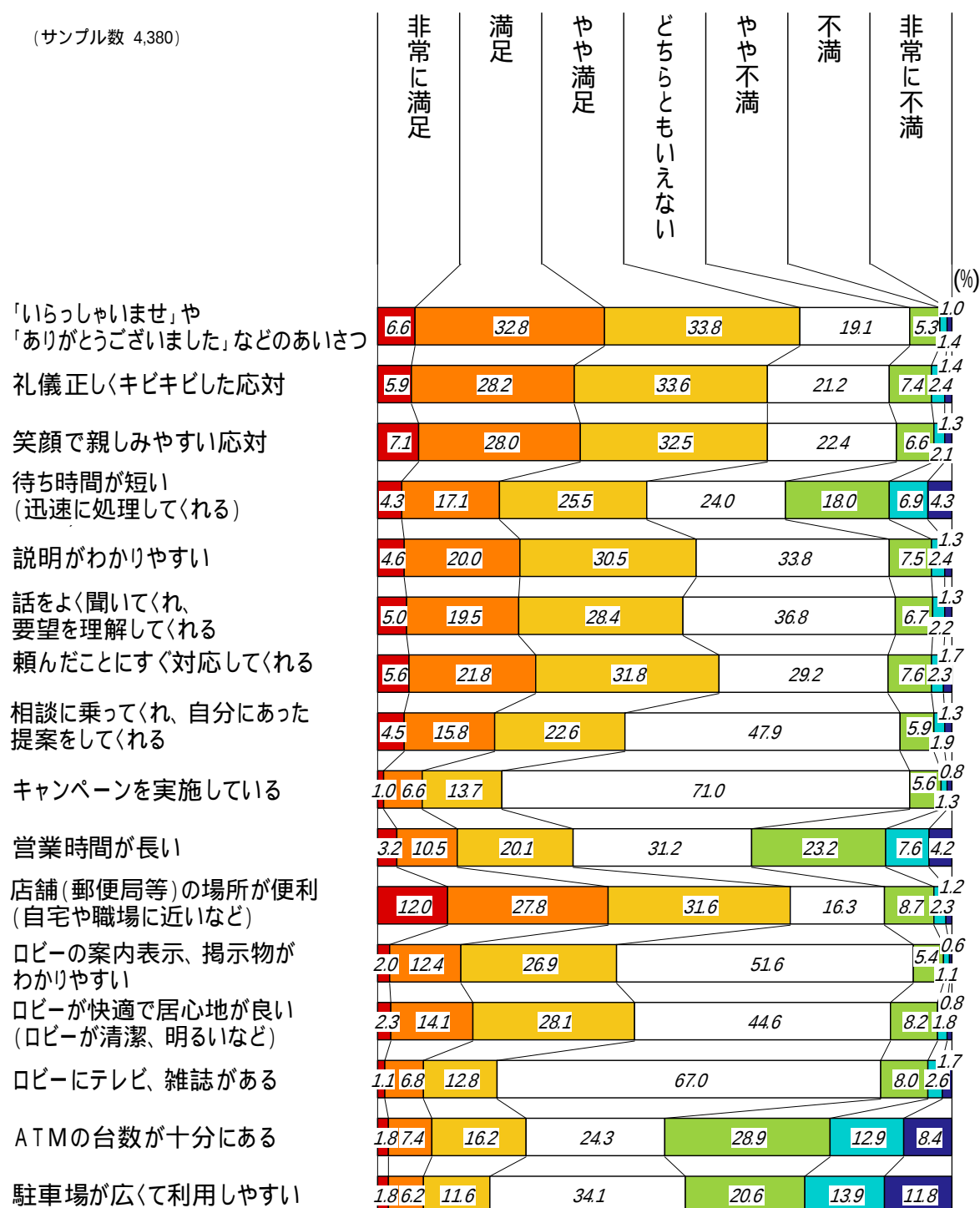
(サンプル数 4,380)



Q 4 店舗・窓口対応の満足度

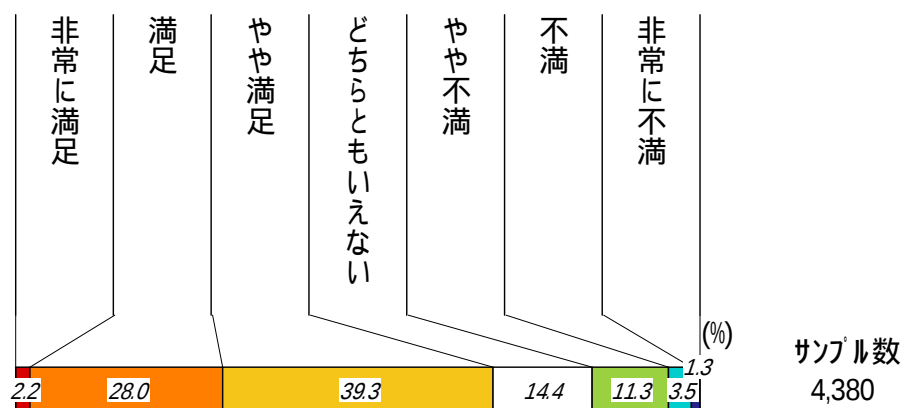
あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 4,380)



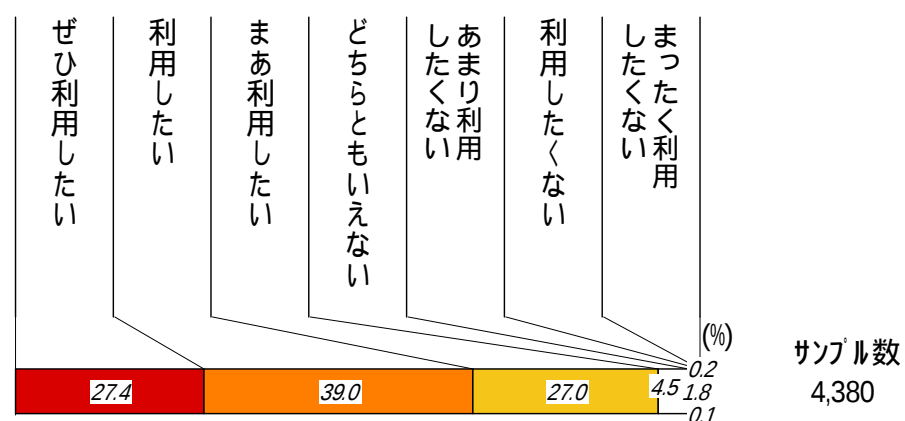
Q 5 全体満足度（店舗・窓口）

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)



Q 6 郵便局等の今後の利用意向

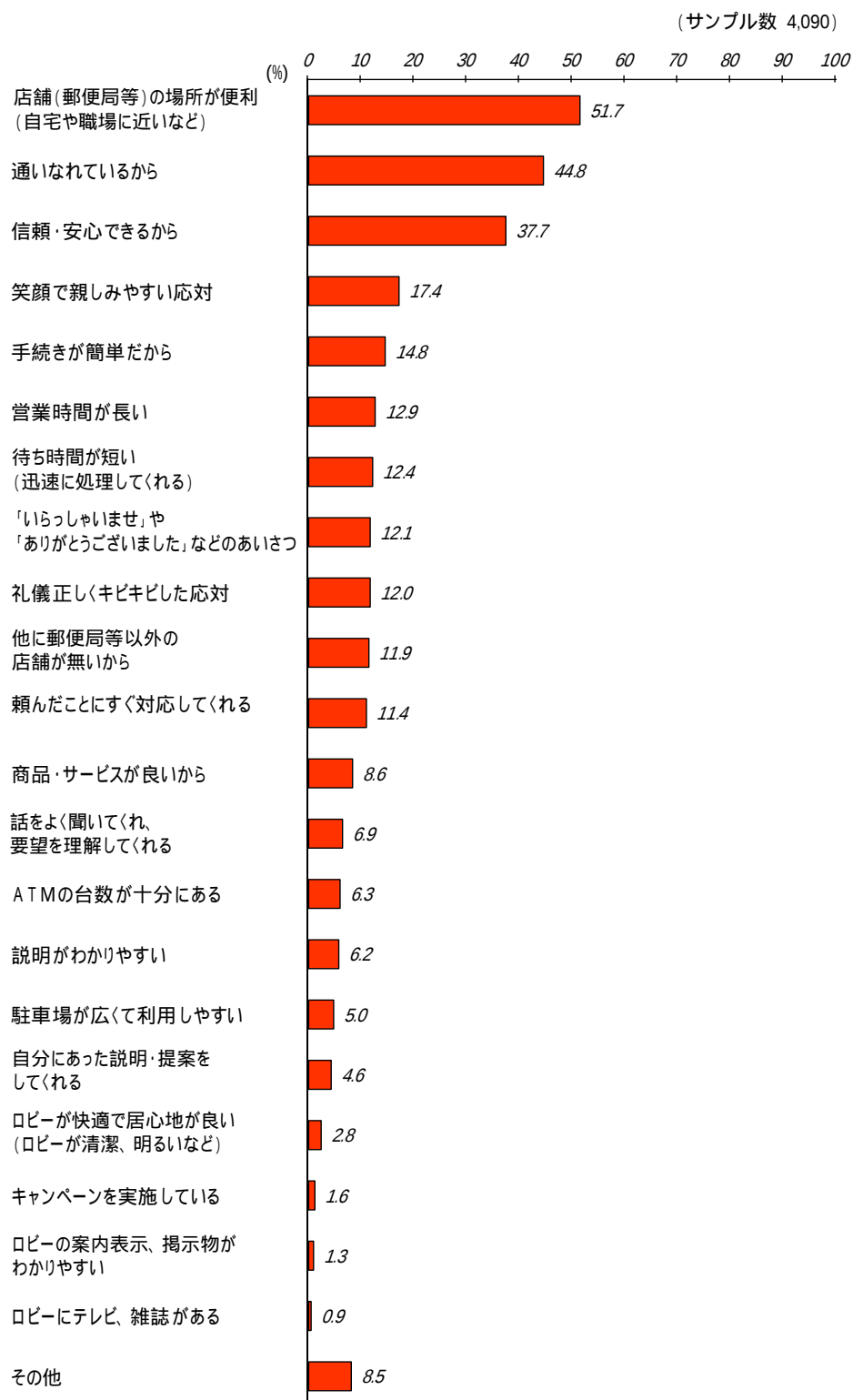
あなたは、今後も、郵便局等を利用したいと思いますか。(回答は1つ)



Q 7 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】



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

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 93

主な理由	件数
局員の対応が悪い	19
待ち時間が長い	15
オペレーションが悪い(応対処理に時間がかかる)	11
お役所仕事(事務的、サービス精神が乏しい)	10
サービス内容に不満	8
他社のほうが対応がよい	7
駐車スペースが不足	6
局員の印象が悪い	4
手続きや処理にミスがある	4
局員の対応が民営化前と変わらない	4

<どちらともいえない>

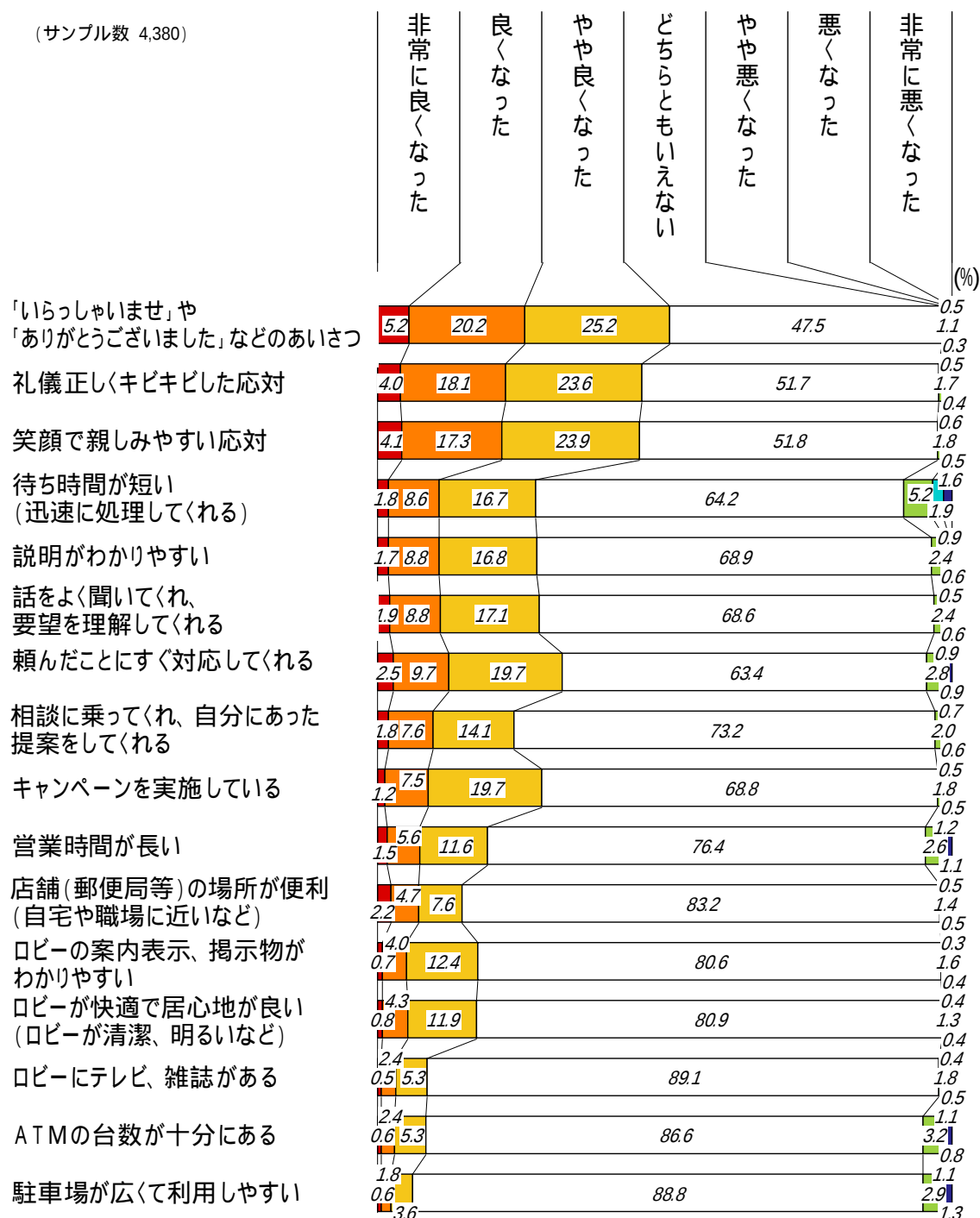
サンプル数 197

主な理由	件数
仕方なく利用(場所が近い、振込先がある等)	49
局員の対応が悪い	20
待ち時間が長い	20
駐車スペースが不足	14
他の機関で間に合う(コンビニ、他の銀行等)	14
お役所仕事(事務的、サービス精神が乏しい)	11
利用頻度が低いからよくわからない	10
オペレーションが悪い(応対処理に時間がかかる)	9
サービス内容に不満	6
局員の印象が悪い	5
郵便局だけにこだわることはない	5
営業時間が短い	4
局ごとに対応の差がある	4
サービスに魅力がない	4
局員の対応が民営化前よりも悪くなった	4

Q 9 民営化前後の評価

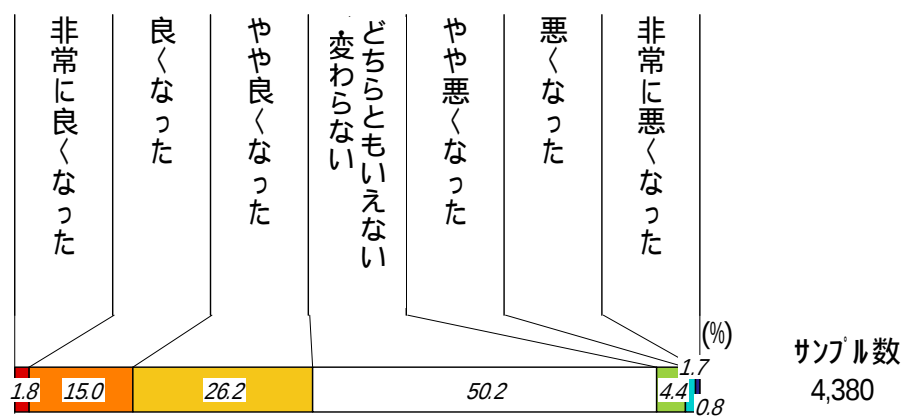
あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応に関するつぎの項目について、民営化(2007年10月1日)する前と比べて良くなったと思いますか。悪くなったと思いますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 4,380)



Q 1 0 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(2007年10月1日)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)

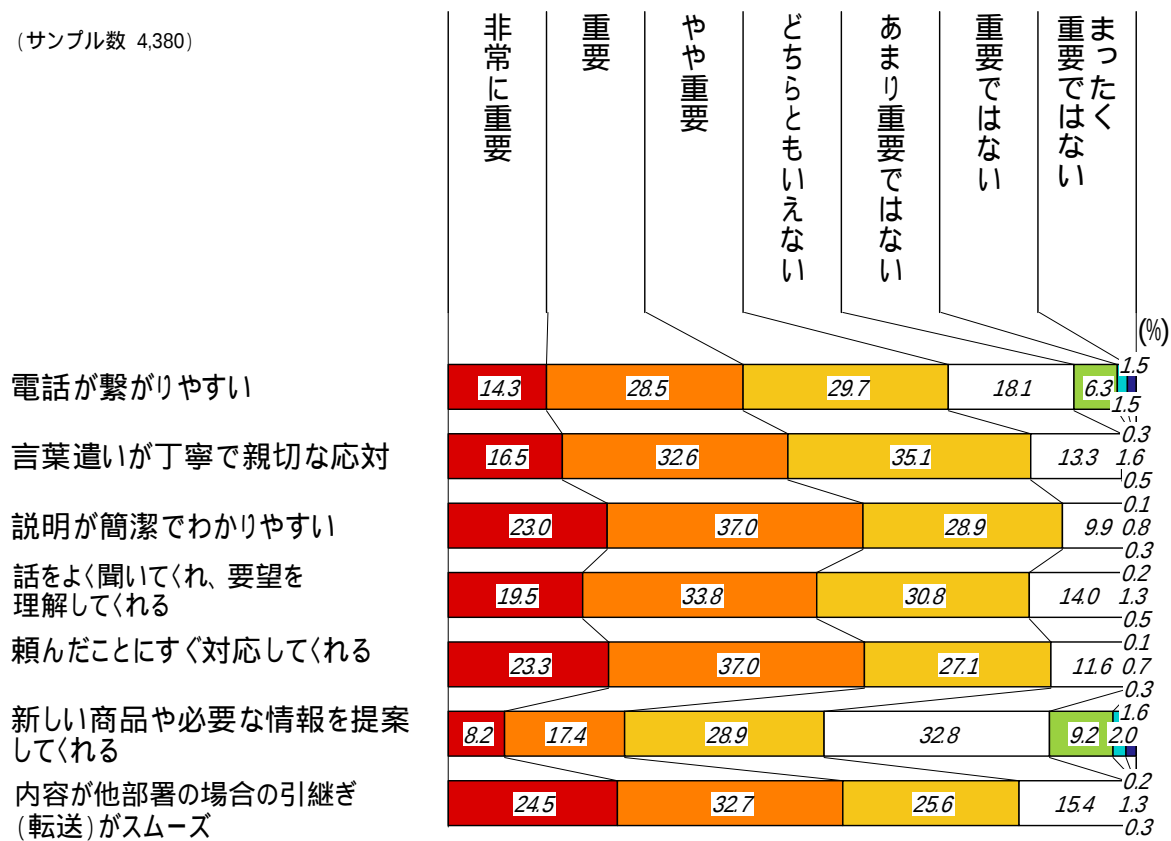


郵便局等の電話応対について

Q 1 1 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 4,380)



Q 1 2 利用頻度（電話）

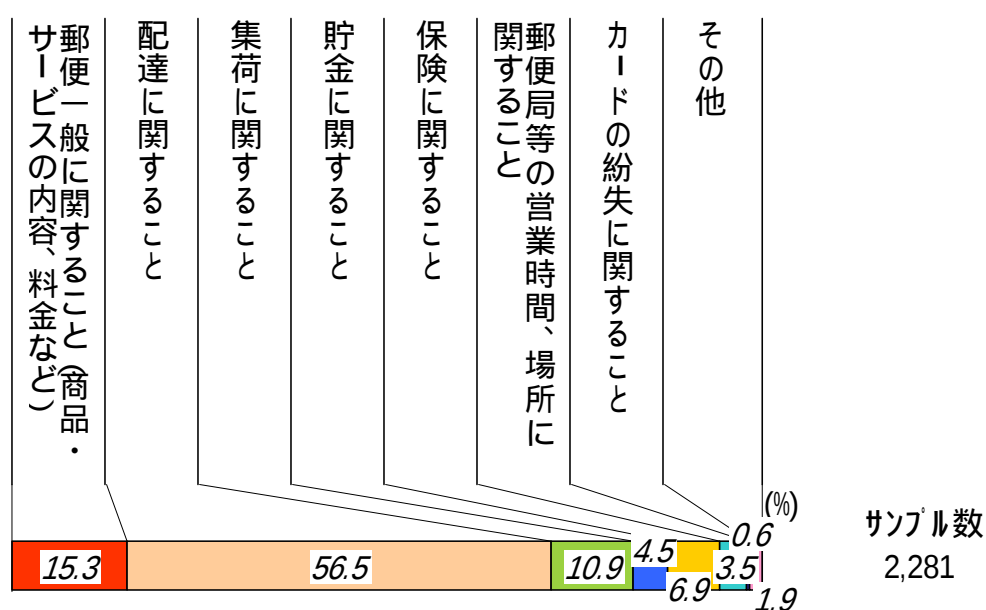
あなたは、ふだん、問い合わせなどでどのくらいの頻度で郵便局等に電話をしますか。（回答は1つ）



Q 1 3 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 >

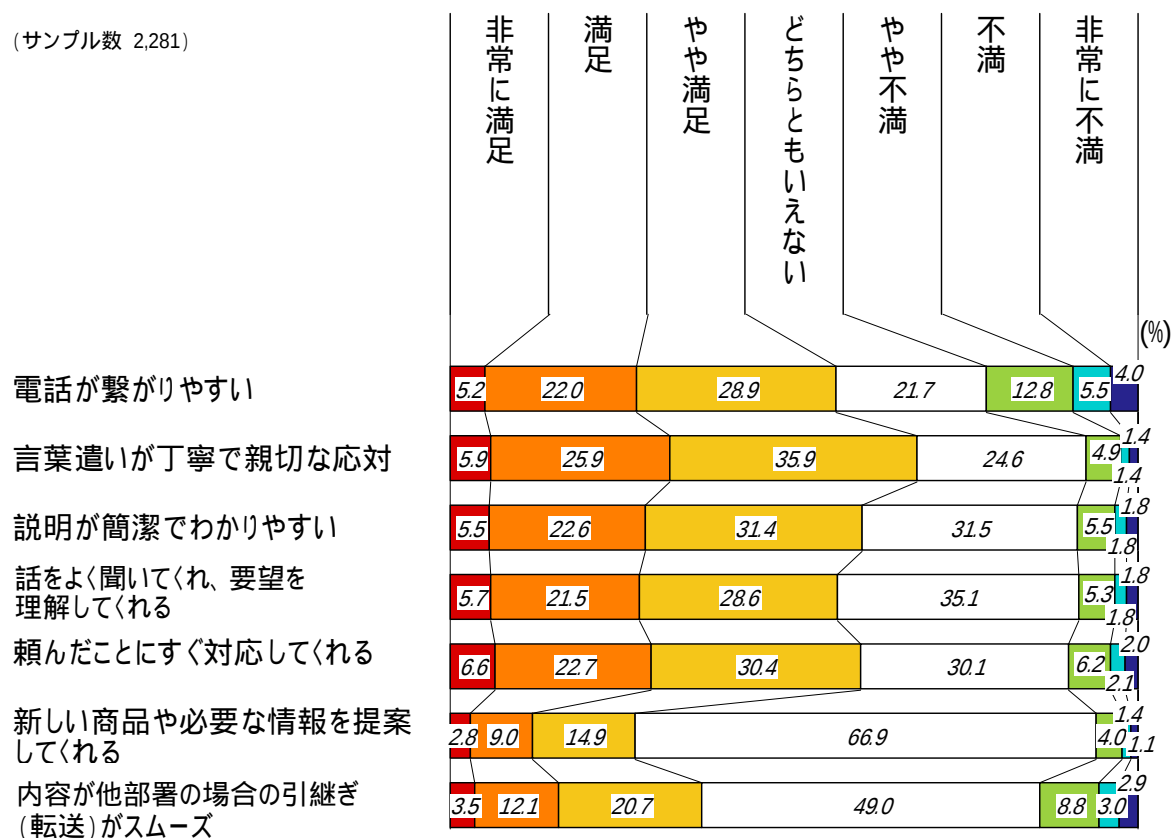


Q 1 4 電話対応の満足度

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 >

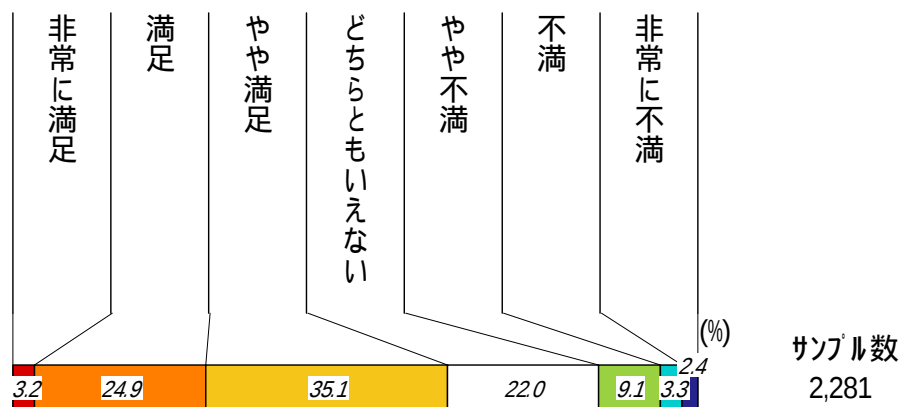
(サンプル数 2,281)



Q 1 5 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 >



Q 1 6 電話対応の不満理由・どちらともいえない理由

Q15 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 338

主な理由	件数
電話がつながりにくい	85
対応が悪い、不親切	70
対応が遅い、待たされる	29
電話対応の言葉遣いが悪い	22
事務的・愛想がない	20
内部伝達ができていない	16
たらい回しにされる	14
対応が民営化前と変わらない	13
回答がすぐ出てこない、回答がはっきりしない	13
電話対応した局員に専門知識がない	12
対応に融通がきかない	9
局ごとに対応の差がある	8
手続きにおける確認事項が多すぎる	8
要領が悪い	7
電話対応した局員の理解力が乏しい	7

< どちらともいえない >

サンプル数 501

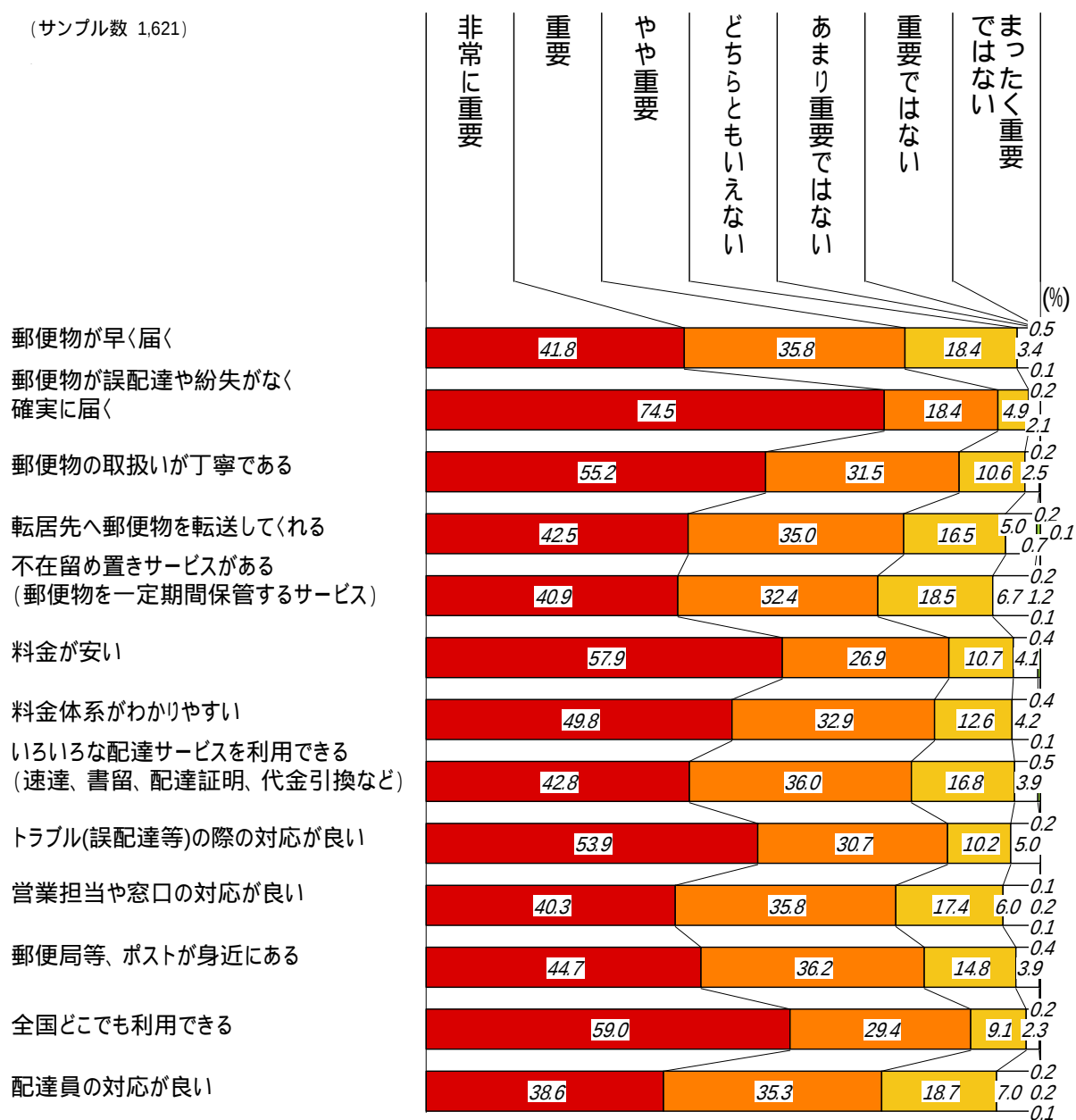
主な理由	件数
対応が民営化前と変わらない	52
利用頻度が低いからよくわからない	52
対応が普通、印象に残らない	49
電話がつながりにくい	47
局ごとに対応の差がある	46
対応が悪い、不親切	25
対応が遅い、待たされる	16
事務的・愛想がない	13
電話対応が他社と同等、または劣る	10
電話対応の言葉遣いが悪い	8
サービス範囲が不十分(仕組み・内容等)	7
たらい回しにされる	6
内部伝達ができていない	6
電話対応した局員の理解力が乏しい	6

郵便サービスについて

Q 1 7 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)

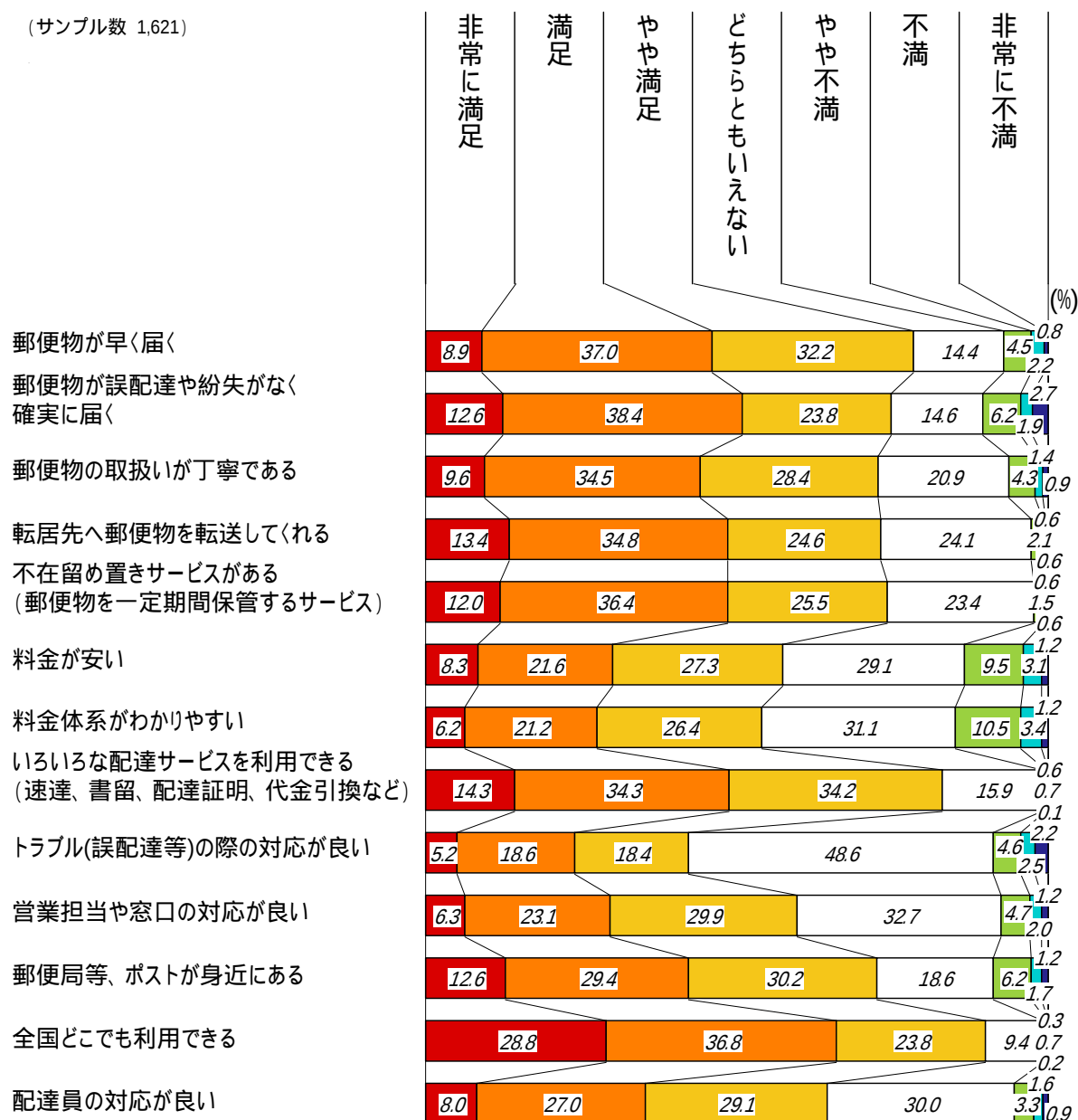
(サンプル数 1,621)



Q 1 8 通常郵便の満足度

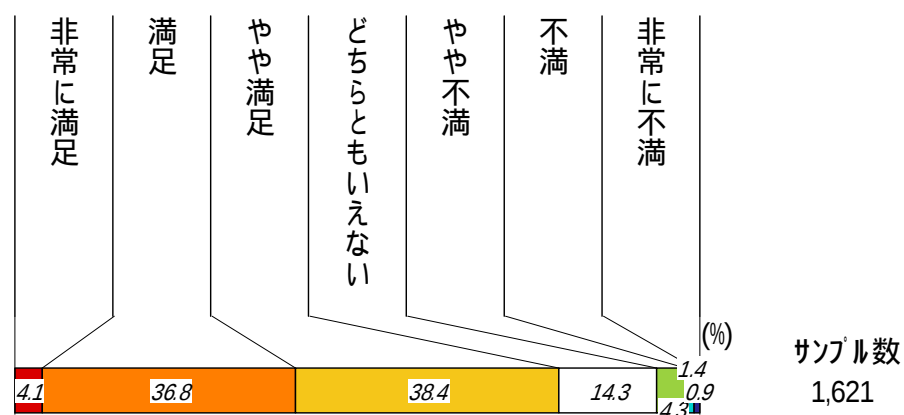
あなたは、郵便局等の手紙、葉書、DM、カタログ等の通常郵便の配達サービスに関する下記の項目について、それぞれどの程度満足していますか。(回答は1つずつ)

(サンプル数 1,621)



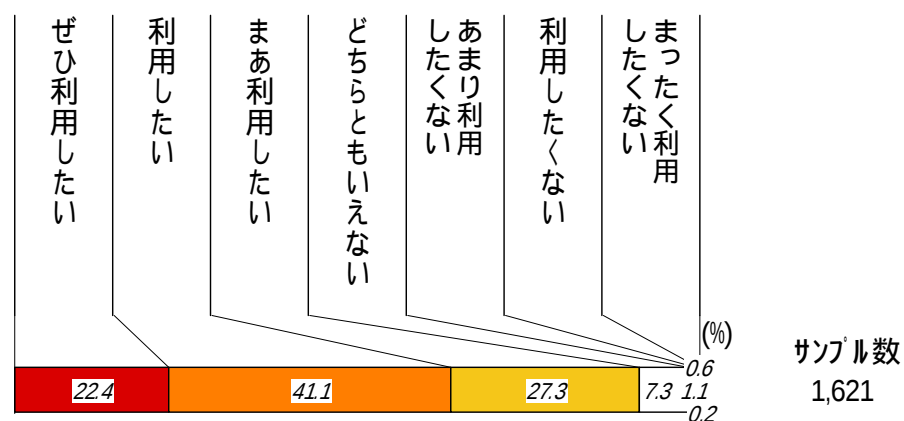
Q 1 9 全体満足度（通常郵便）

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）



Q 2 0 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、葉書、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）



Q 2 1 通常郵便を利用したい理由

Q20 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】



Q 2 2 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

Q20 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 31

主な理由	件数
他社のほうがサービスが良い	6
社員の対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	4
誤配がある	4
他社のほうが安い	4
郵便物の取り扱いが雑	4
届くまでに時間がかかる	3
利用頻度が低いからよくわからない	2
民間サービスにはないから(選択肢がない)	2
他社のほうが安心できる	2
補償がない	2

<どちらともいえない>

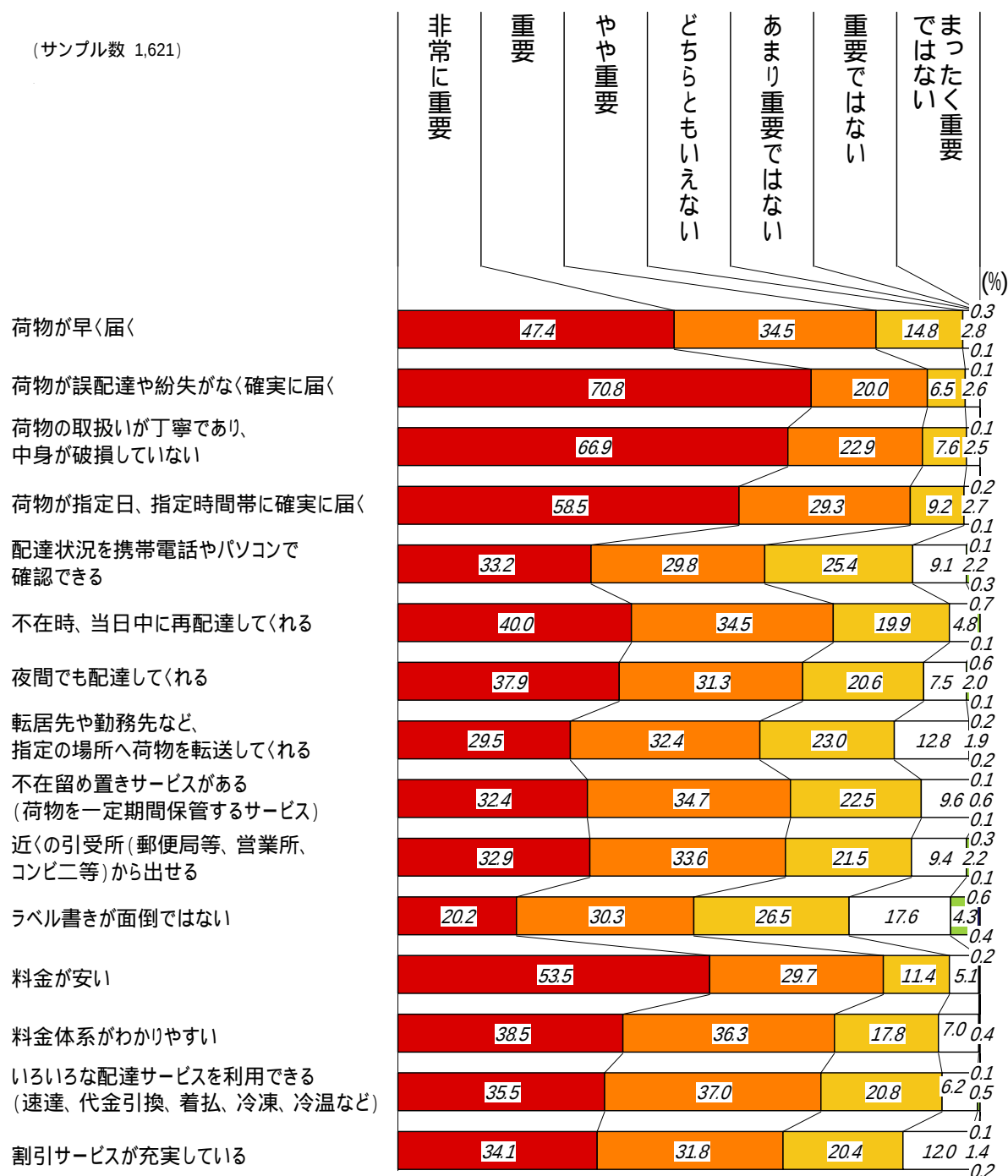
サンプル数 118

主な理由	件数
他社のほうが安い	14
利用頻度が低いからよくわからない	12
その時々で他社のメール便と使い分ける	10
他社のほうがサービスが良い	9
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	5
民間サービスにはないから(選択肢がない)	5
サービス内容が不十分	4
料金が安い	3
郵便物の取り扱いが雑	2
他社のほうが安心できる	2

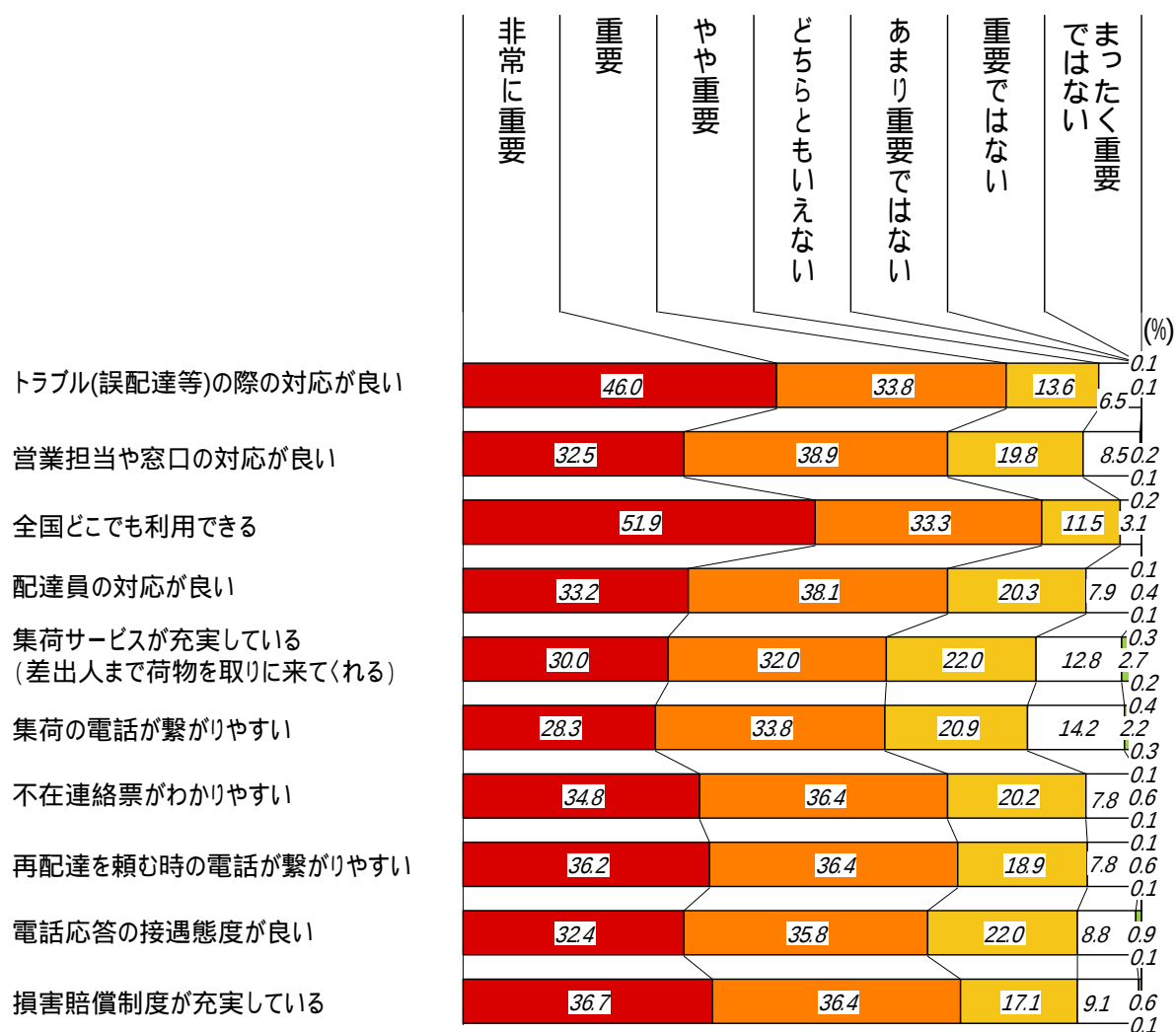
Q 2 3 配達サービスの重視度（他社を含む）

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 1,621）



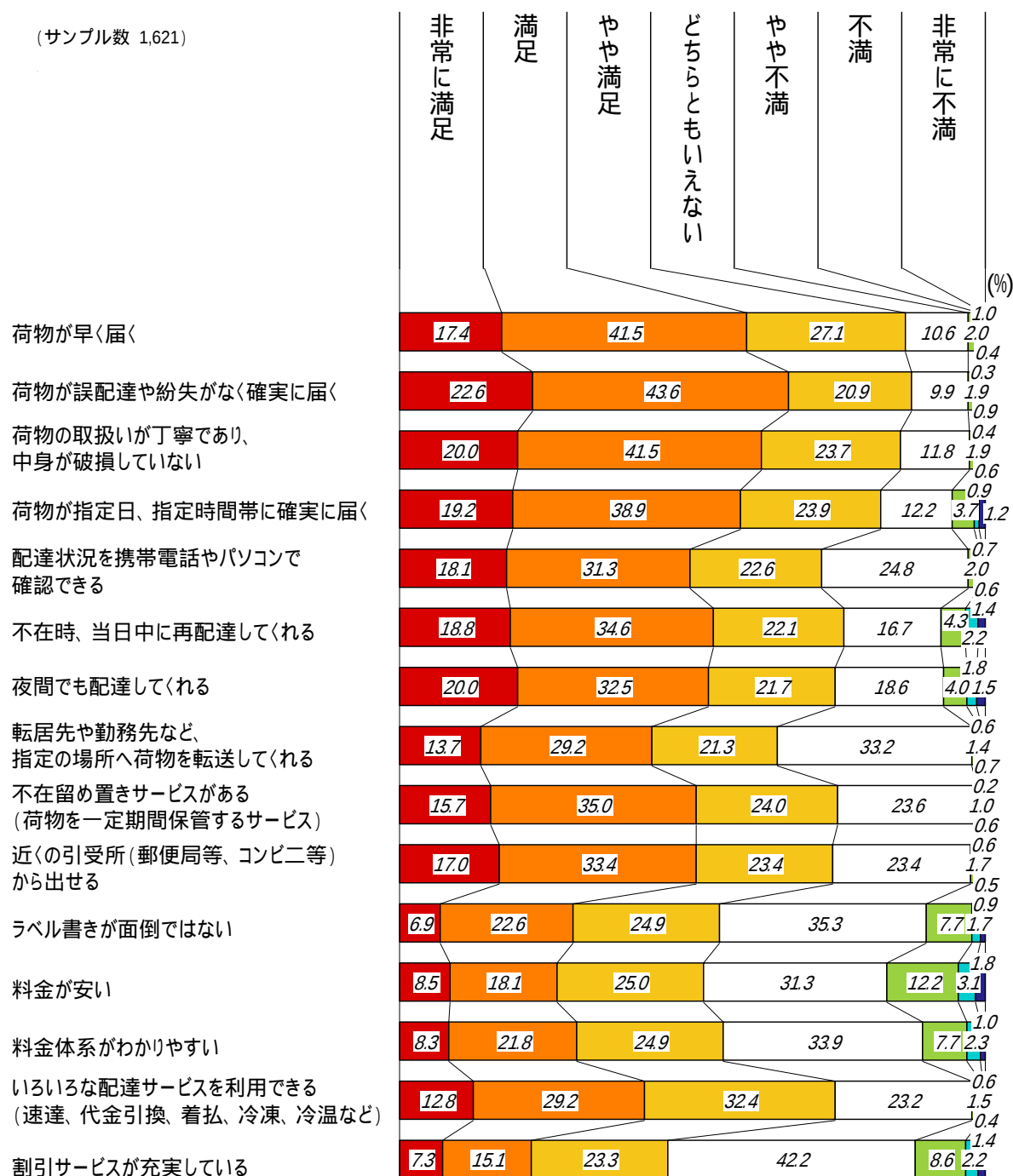
(前ページ つづき)



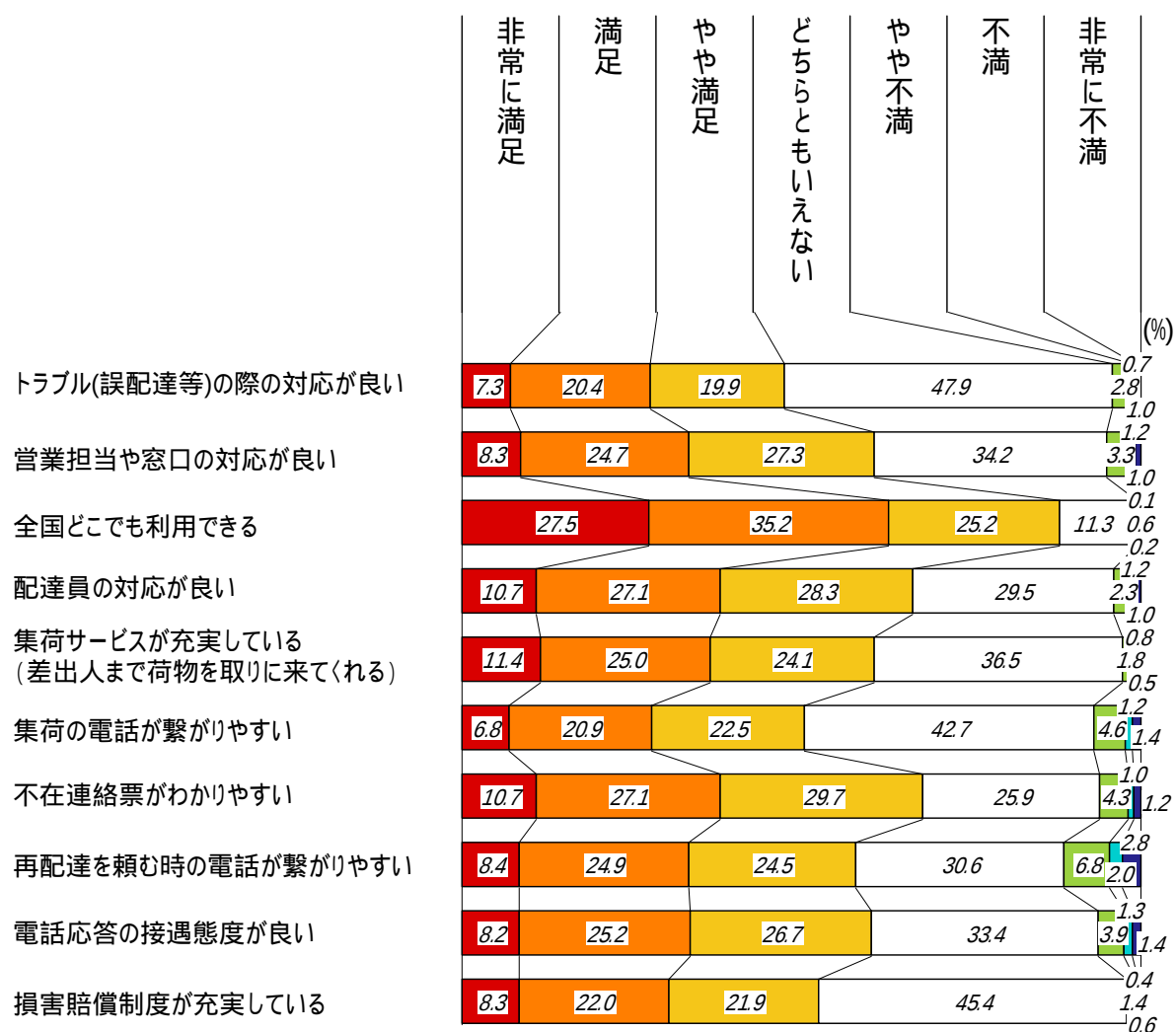
Q 2 4 ゆうパックの満足度

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)

(サンプル数 1,621)

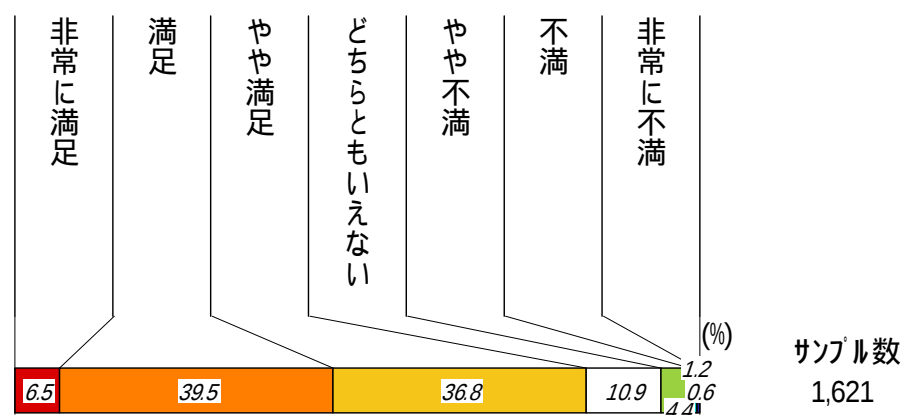


(前ページ つづき)



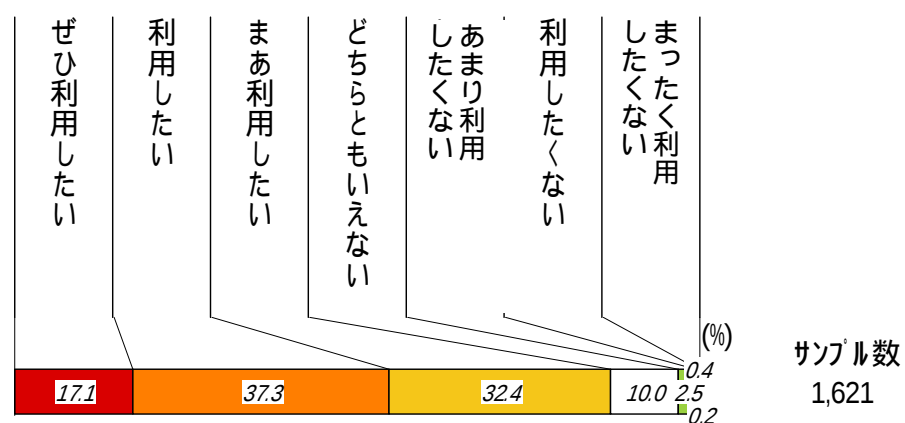
Q 2 5 全体満足度（ゆうパック）

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）



Q 2 6 ゆうパックの今後の利用意向

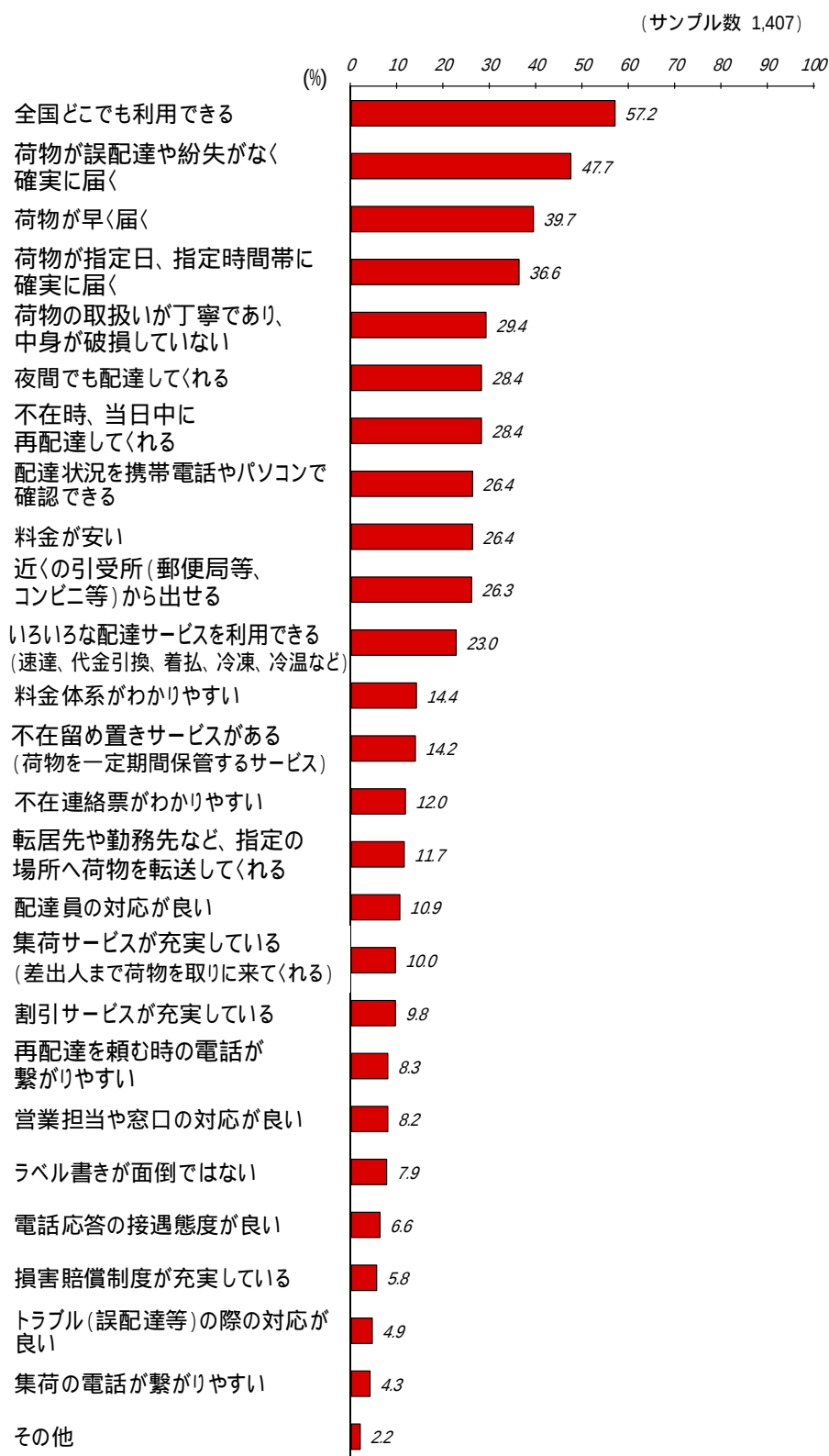
あなたは、今後も、郵便局等の配達サービス（ゆうパック）を利用したいと思いますか。（回答は1つ）



Q 2 7 ゆうパックを利用したい理由

Q26 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】



Q 2 8 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 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 52

主な理由	件数
料金が高い	10
全般的に他社のほうが良い	5
再配達等の対応に融通がきかない(時間帯等)	4
指定時間帯に届かない	4
配達、再配達ともに届くまでに時間がかかる	3
社員の対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	3
他社の方が社員の対応が良い	3

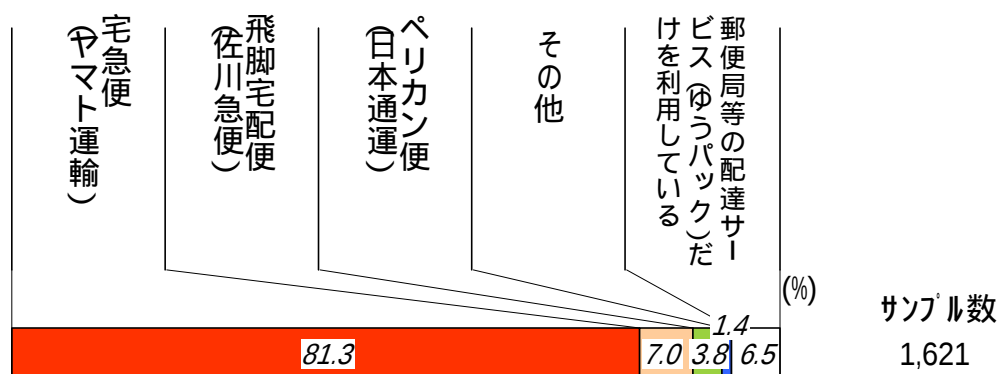
<どちらともいえない>

サンプル数 162

主な理由	件数
他社のほうがサービスが良い	21
その時々で配達サービスを使い分ける	19
利用頻度が低いからよくわからない	18
料金が高い	17
他社のほうが安い	12
他社の配達サービスで間に合う	7
他社の利用頻度が高い	6
指定時間帯に届かない	6
営業時間が短い	5
他社と比べメリットがない	5
配達、再配達ともに届くまでに時間がかかる	3
社員の対応が悪い(配達員・窓口担当の区別不明)	3
配達員の対応が悪い	3
他社の方が社員の対応が良い	3

Q 2 9 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）

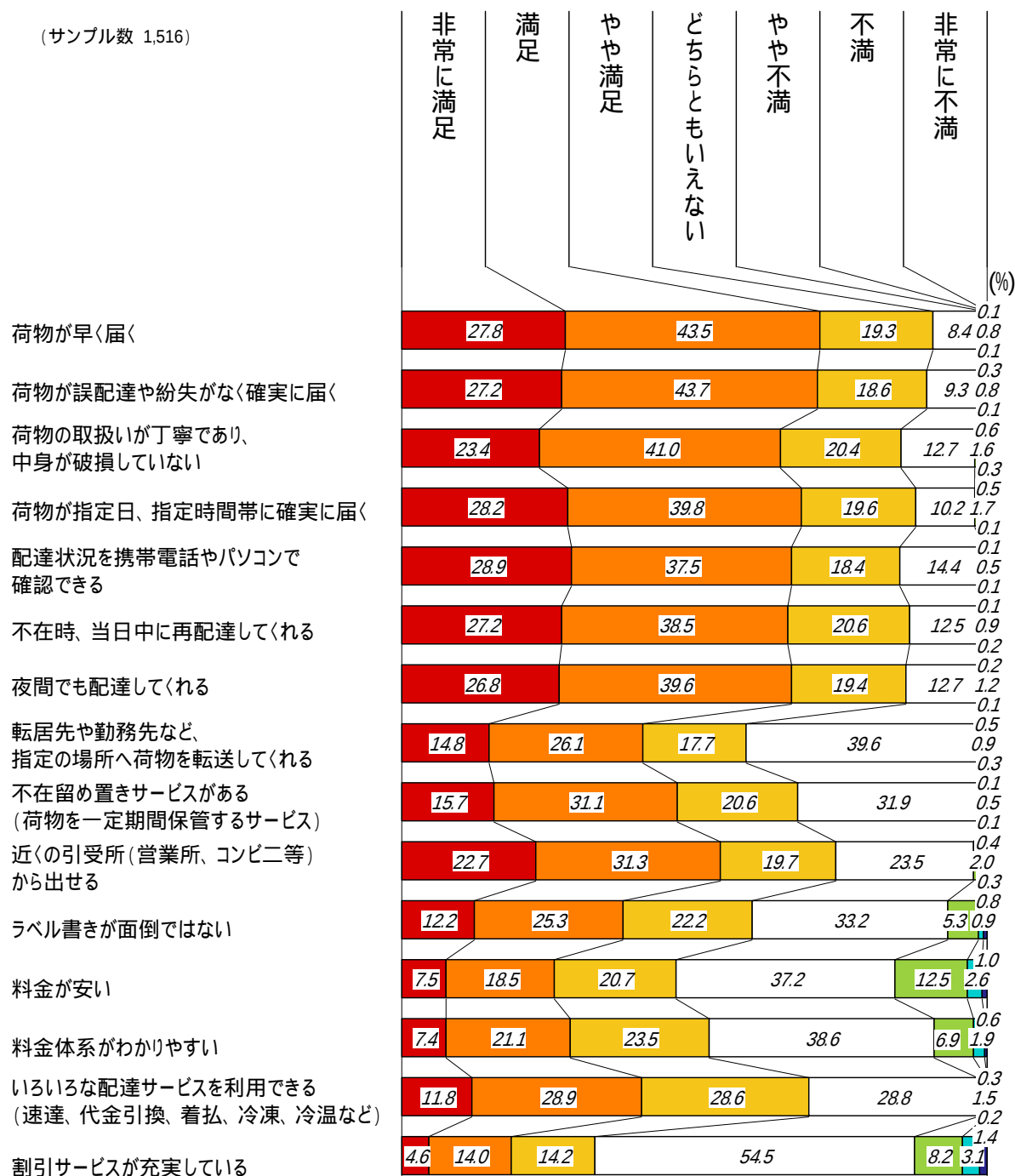


Q 3 0 満足度：競合企業（配達サービス）

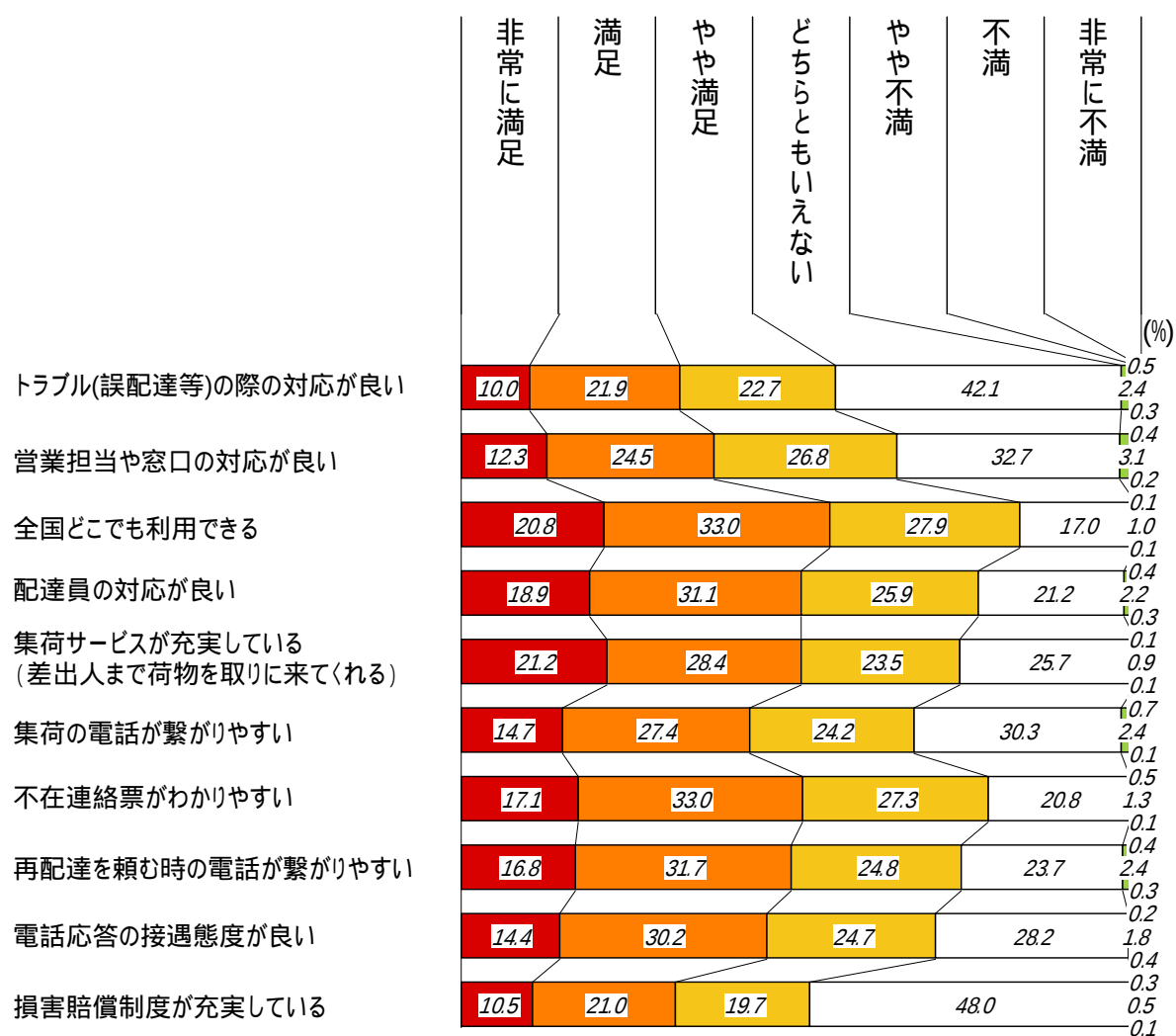
あなたは、「Q29 の回答」に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。
(回答は1つずつ)

< 郵便局等の配達サービス以外のサービスを利用する方 >

(サンプル数 1,516)



(前ページ つづき)



Q 3 1 ゆうパックだけを利用する理由

Q29 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だけを利用する方 >

【自由回答】

サンプル数 105

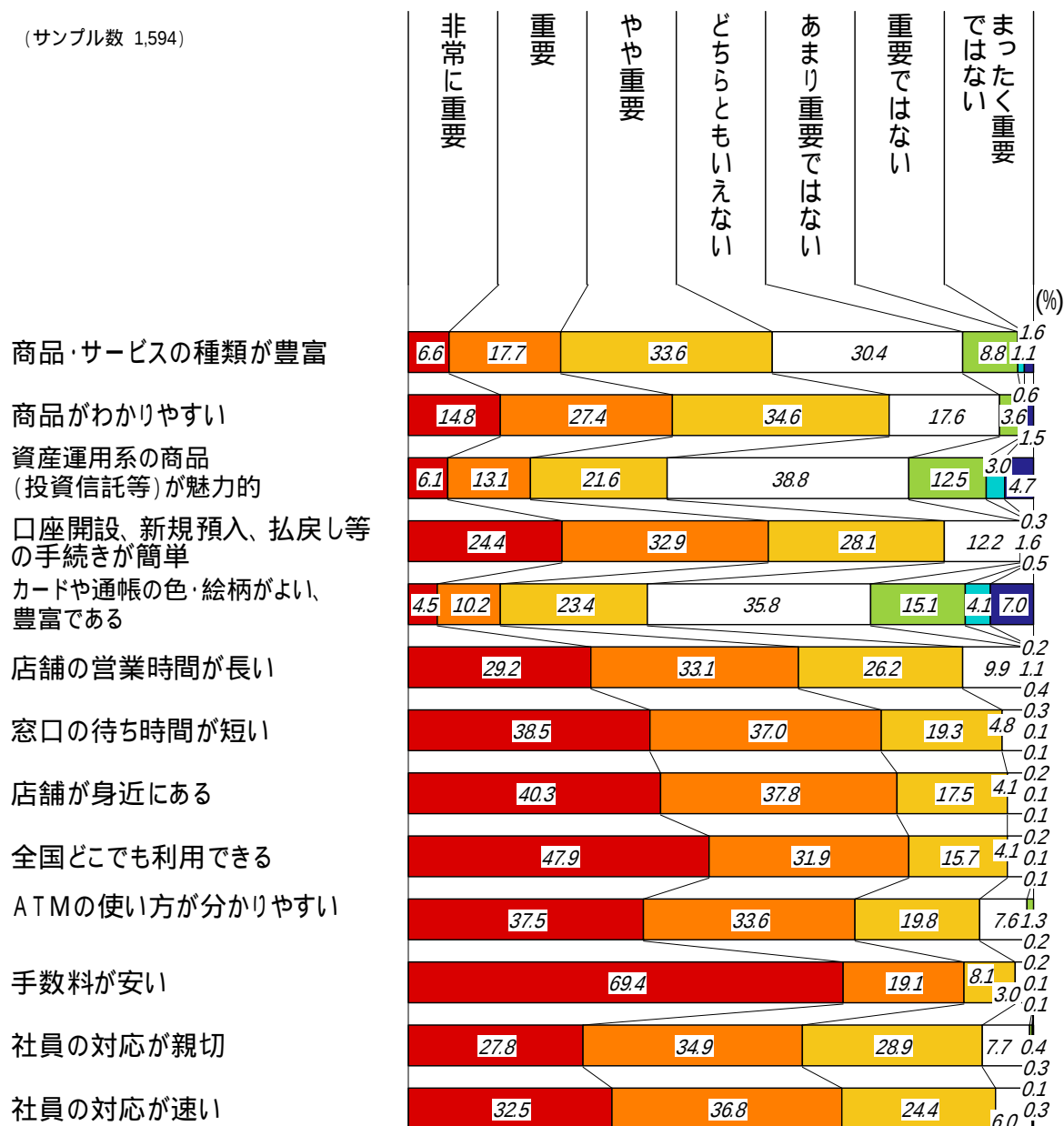
主な理由	件数
近くの郵便局やコンビニから出せる	37
料金が安い	23
ゆうパックを出すことに慣れている	10
安心感がある	8
割引がある	6
支払いに切手が見える	4
配達が正確(確実に届く)	4
集荷を受け付ける窓口が多い	4
他社の利用方法がわからない	4
料金体系がわかりやすい	3

銀行サービスについて

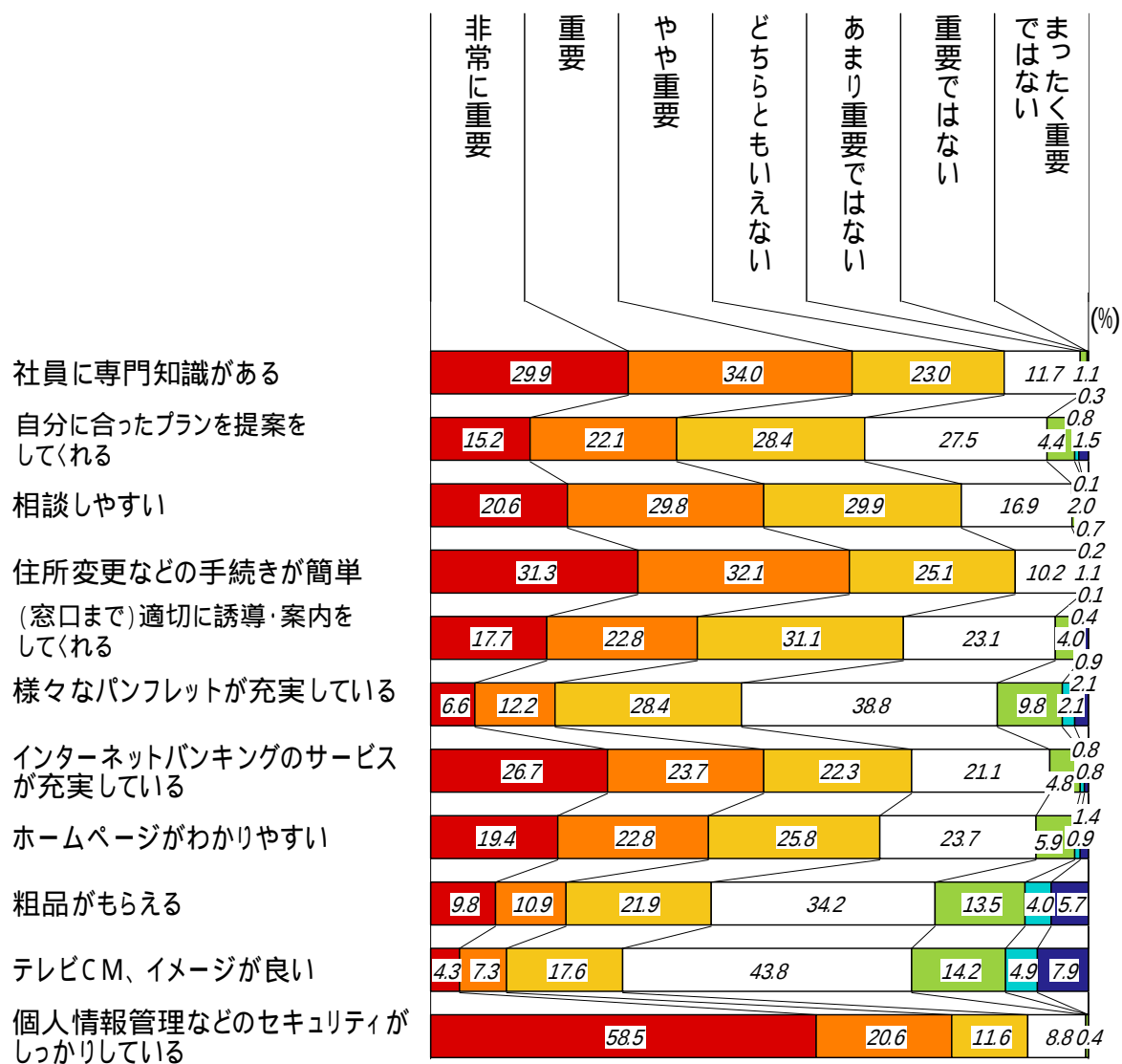
Q 3 2 銀行サービスの重視度（他社を含む）

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)



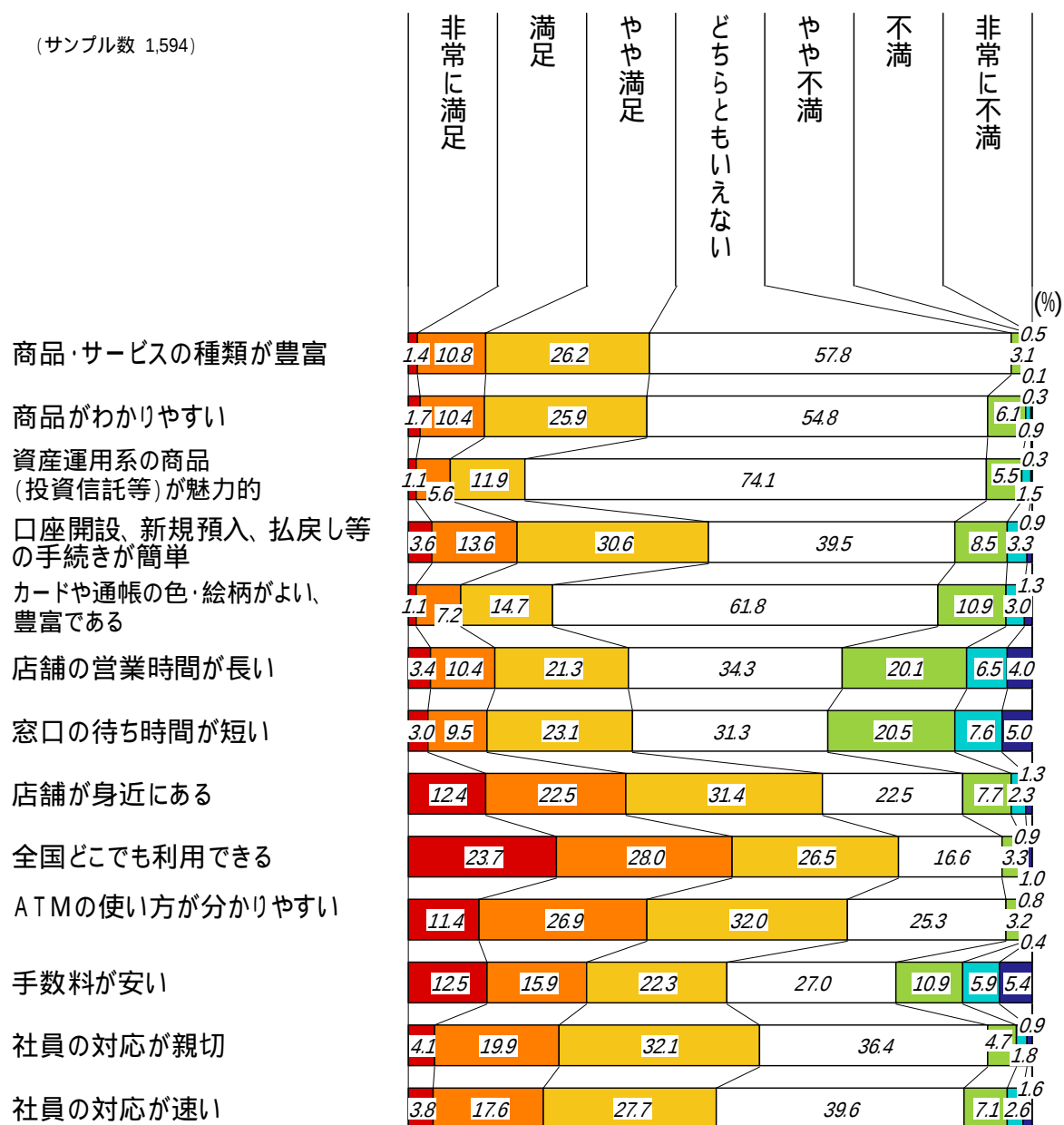
(前ページ つづき)



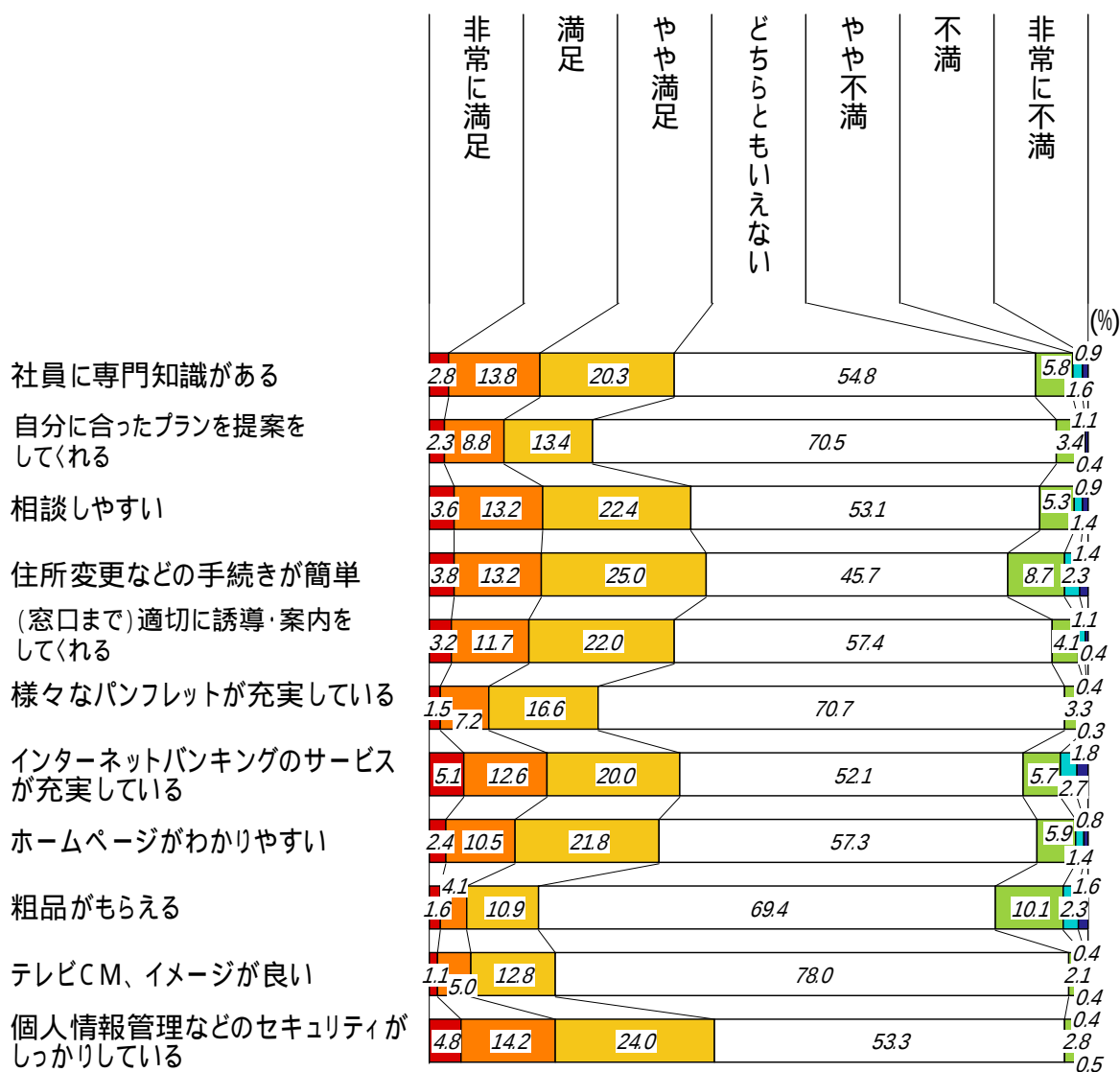
Q 3 3 銀行サービスの満足度

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 1,594)

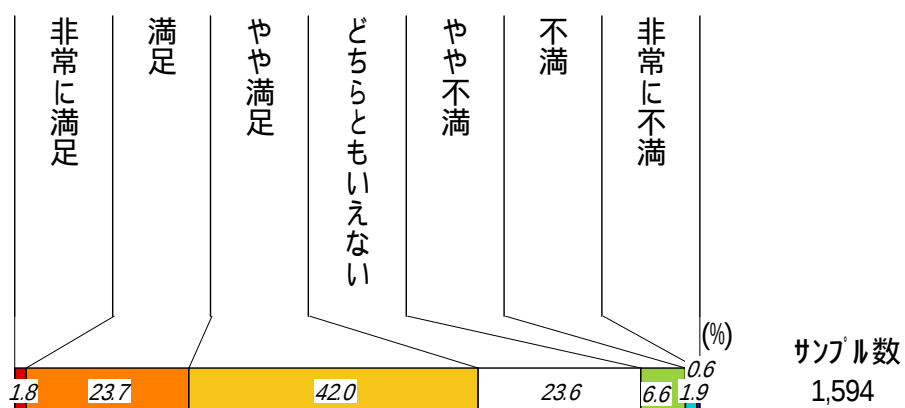


(前ページ つづき)



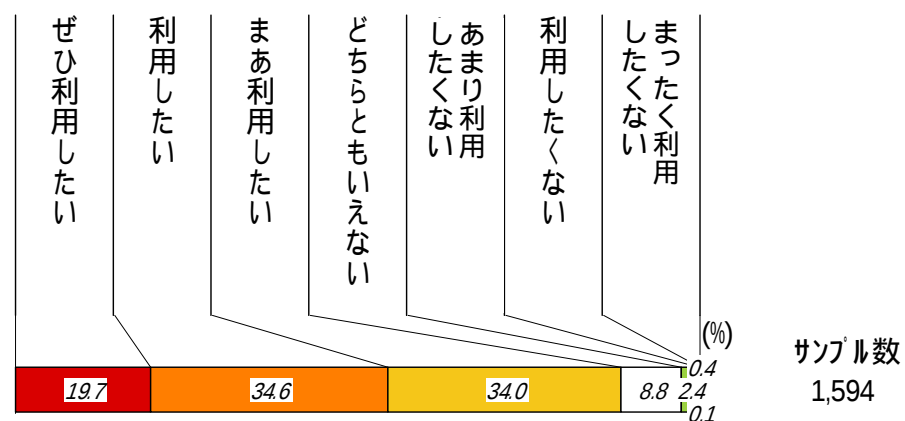
Q 3 4 全体満足度（銀行サービス）

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）



Q 3 5 銀行サービスの今後の利用意向

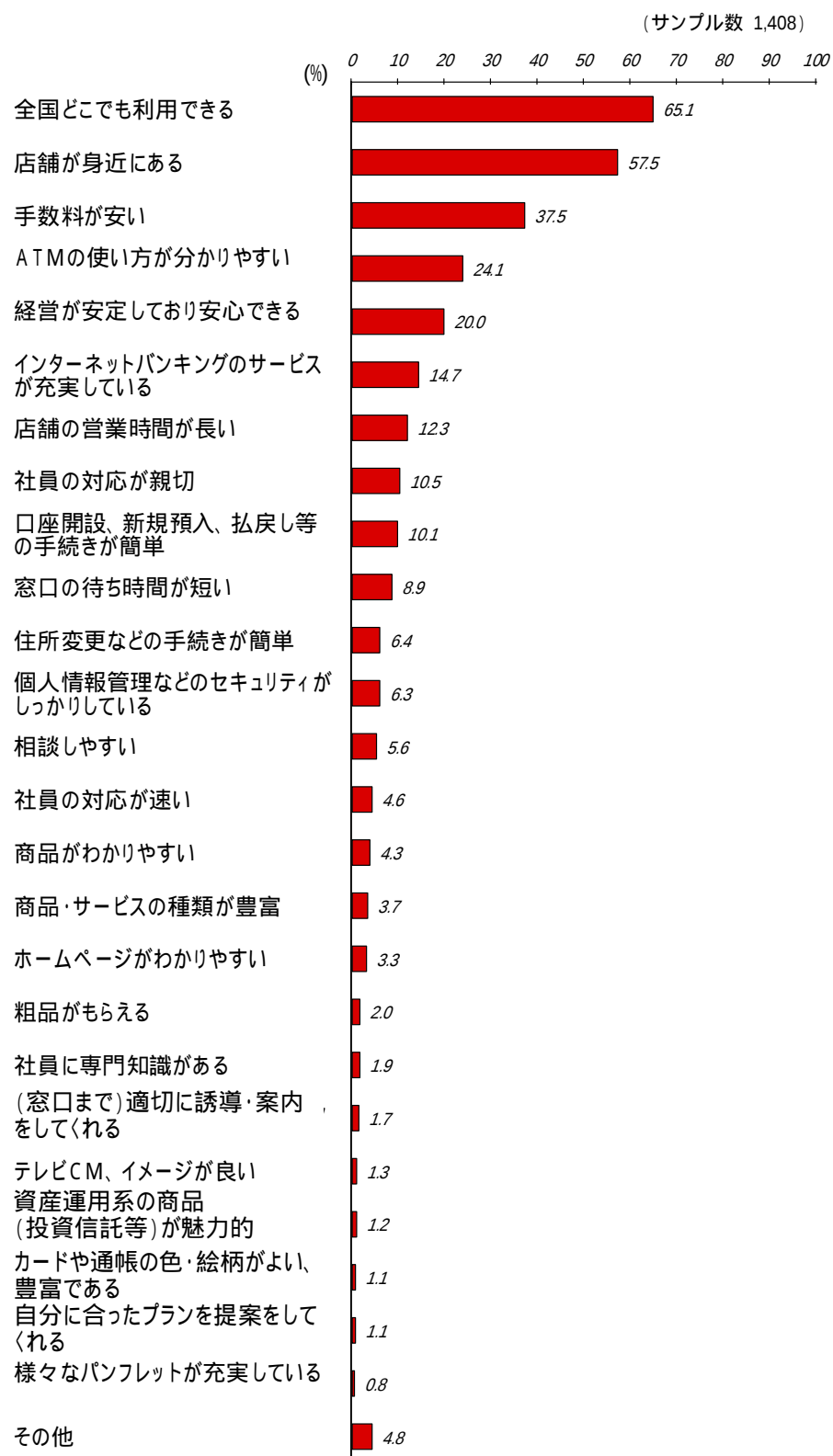
あなたは、今後も、郵便局等の銀行サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）



Q 3 6 銀行サービスを利用したい理由

Q35 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】



Q 3 7 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

Q35 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 46

主な理由	件数
局員の対応が悪い	6
全般的に他社のほうが良い	6
必要性がない	5
待ち時間が長い	4
局員の対応が悪い民営化前と変わらない	3
対応に融通がきかない	3
金利に魅力を感じない	2
商品・サービスに魅力がない	2
郵便局が職場や自宅から遠い	2
駐車スペースが不足	2

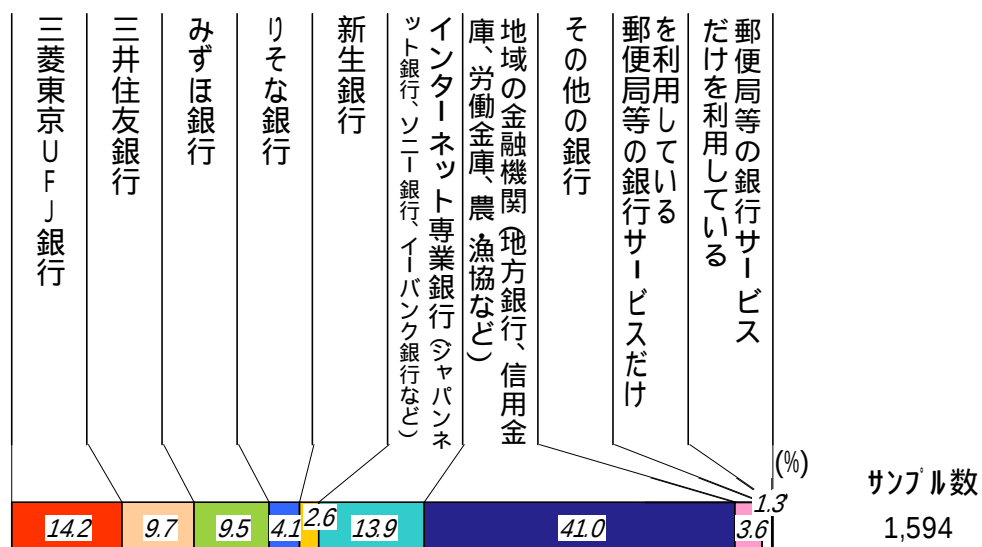
<どちらともいえない>

サンプル数 140

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	20
利用頻度が低いからよくわからない	12
他社と比べメリットがない	8
他社をメインバンクにしている	8
手数料が高い	7
他社のサービスで間に合う	6
郵便局が職場や自宅から遠い	6
待ち時間が長い	4
局員の対応が悪い民営化前と変わらない	4
局員に専門知識がない	4
商品・サービスに魅力がない	4
その時々で使い分ける	4
必要性がない	3
全般的に他社のほうが良い	3

Q 3 8 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が。
(回答は1つ)

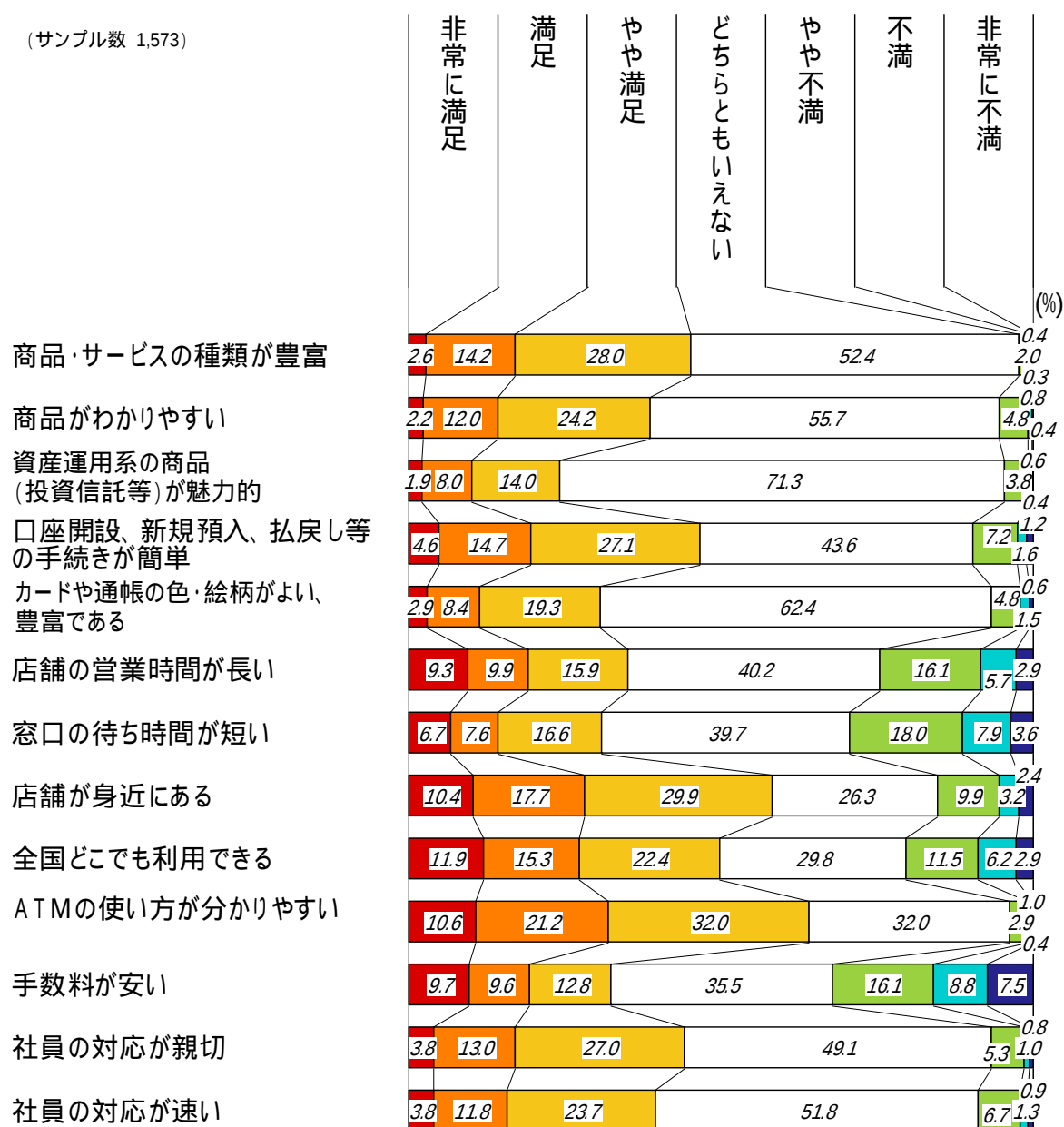


Q 3 9 満足度：競合企業（銀行サービス）

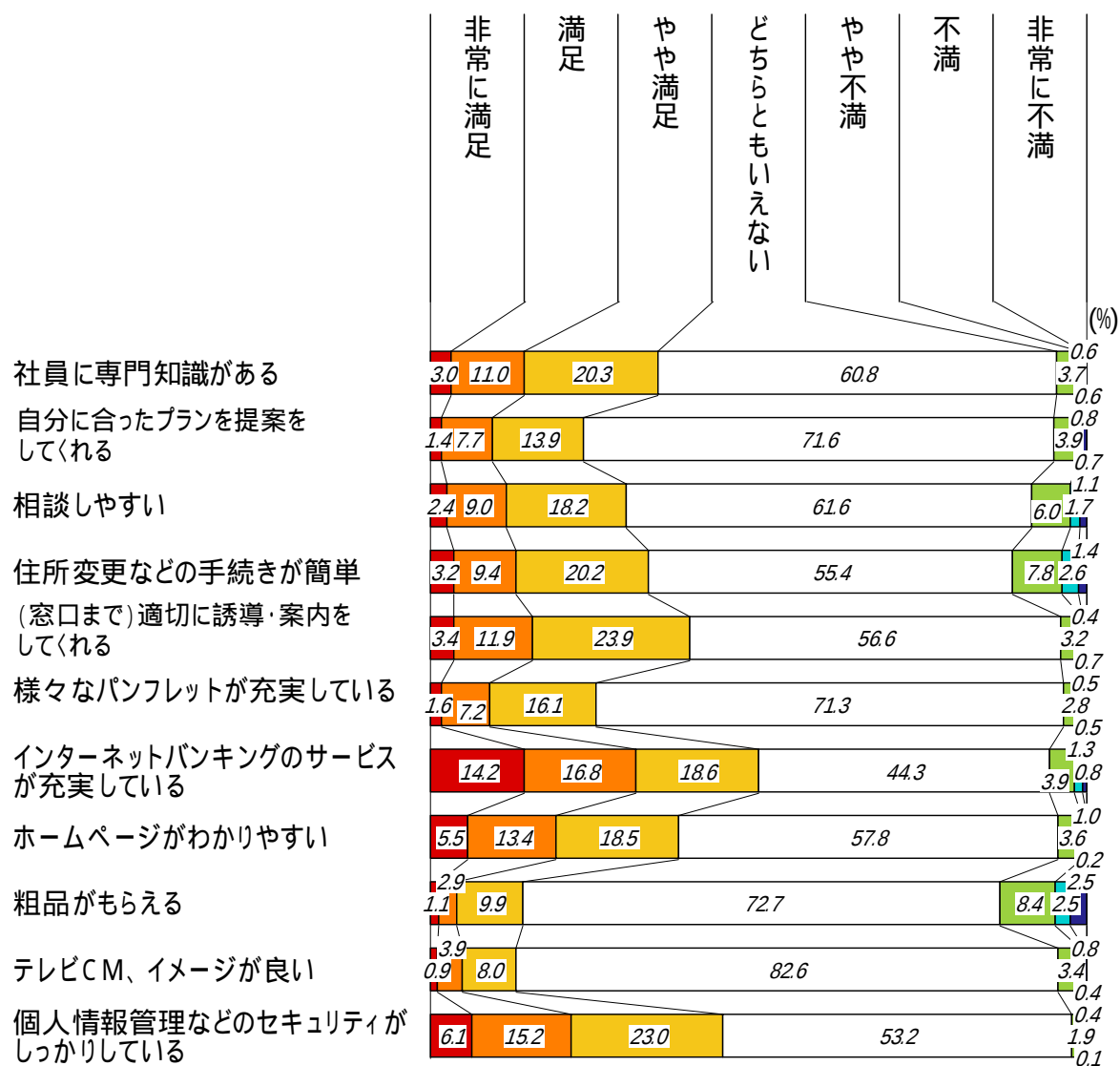
あなたは、「Q38 の回答」に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。
(回答は1つずつ)

< 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 1,573)



(前ページ つづき)



Q 4 0 郵便局等の銀行サービスだけを利用する理由

Q38 でお答えになった理由は何ですか。

< 郵便局等の銀行サービスだけを利用する方 >

【自由回答】

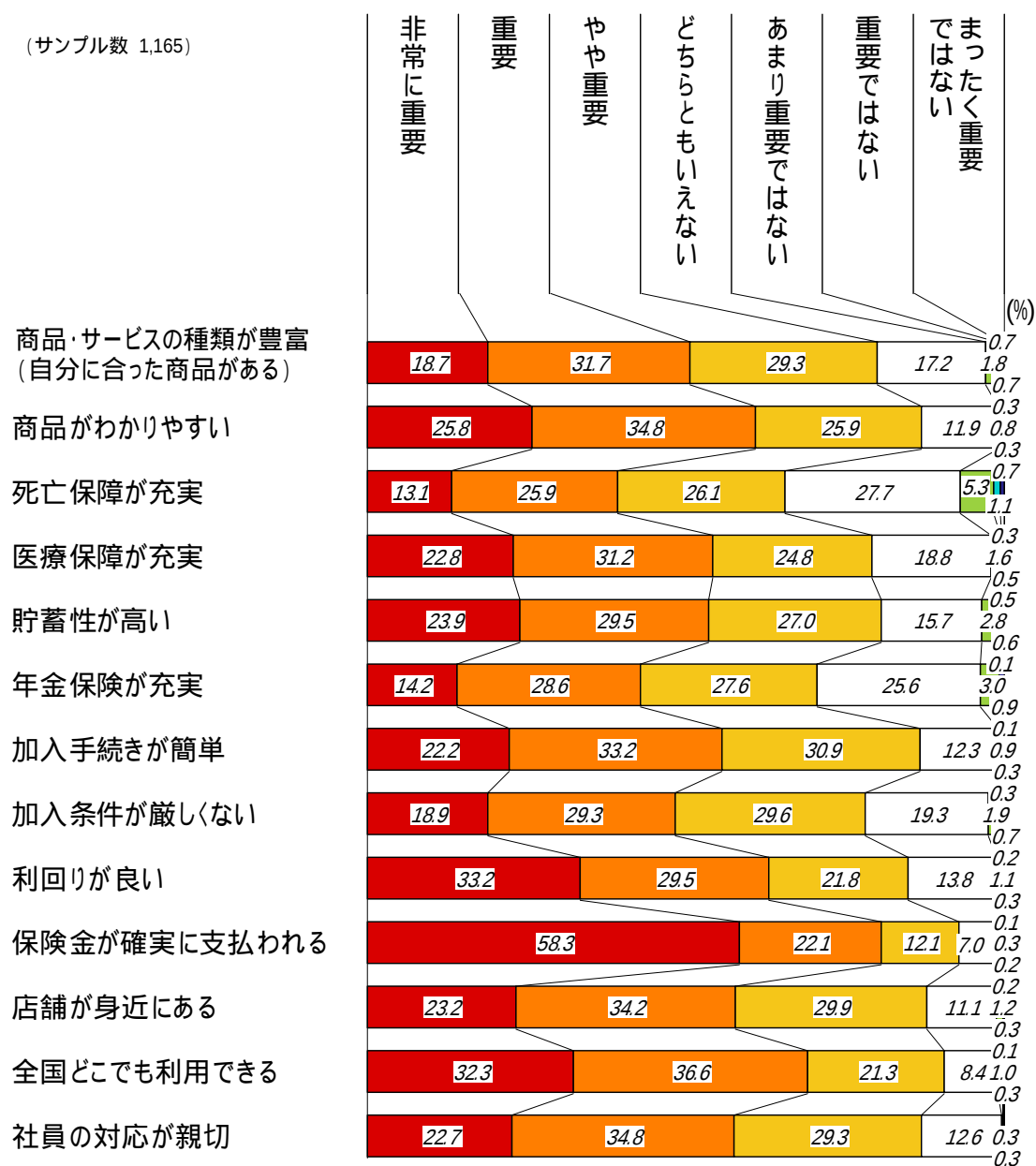
主な理由		サンプル数 21 件数
郵便局やATMが近い		4
他社の口座を持つ必要がない		4
身近に感じる		3
他社を使う機会が少ない		2
他の口座を持っていない		1
全国で使える		1
信用できる		1
郵便局の利用頻度が高い		1
他社の対応が悪い		1

保険サービスについて

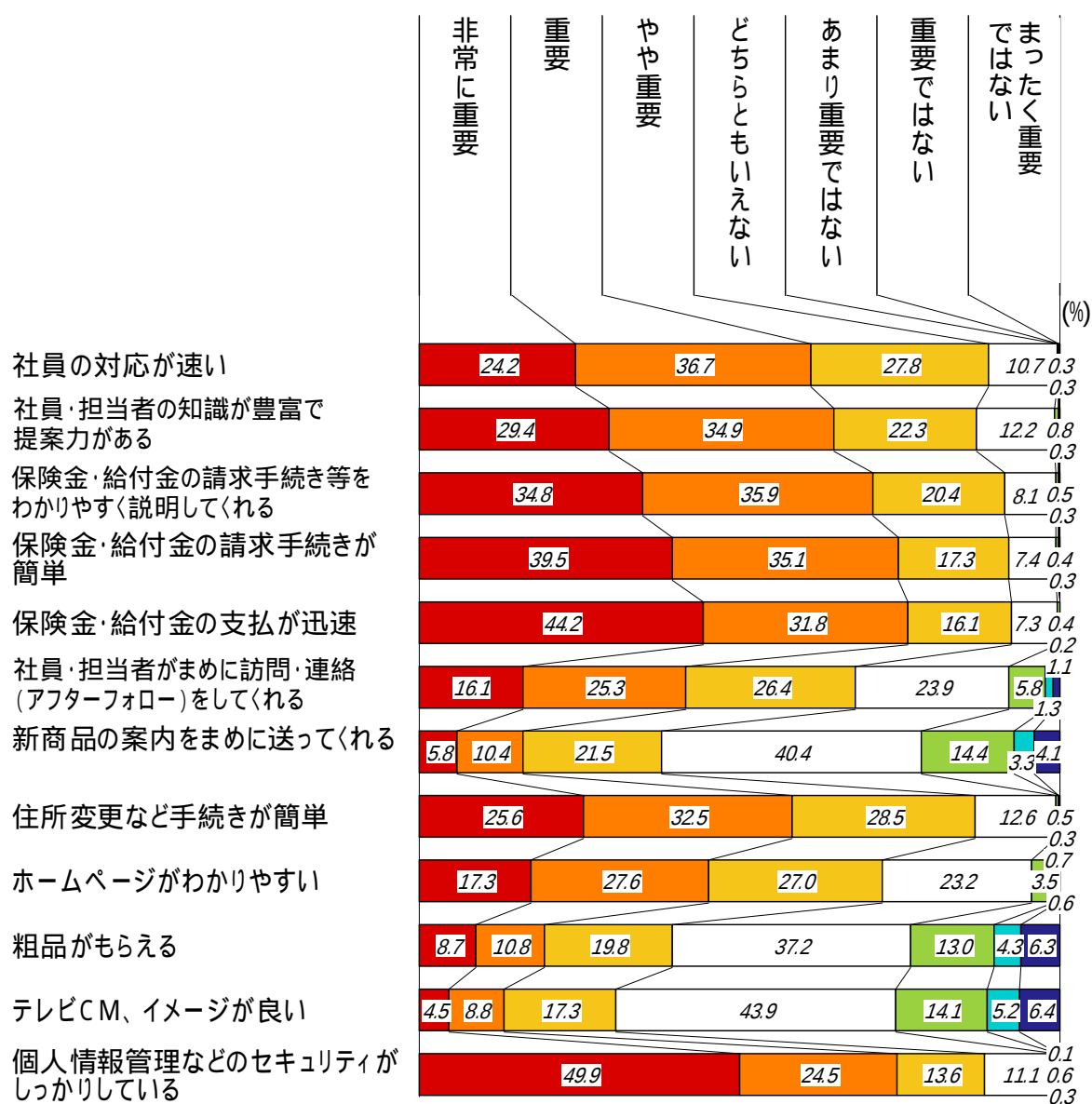
Q 4 1 保険サービスの重視度（他社を含む）

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 1,165）



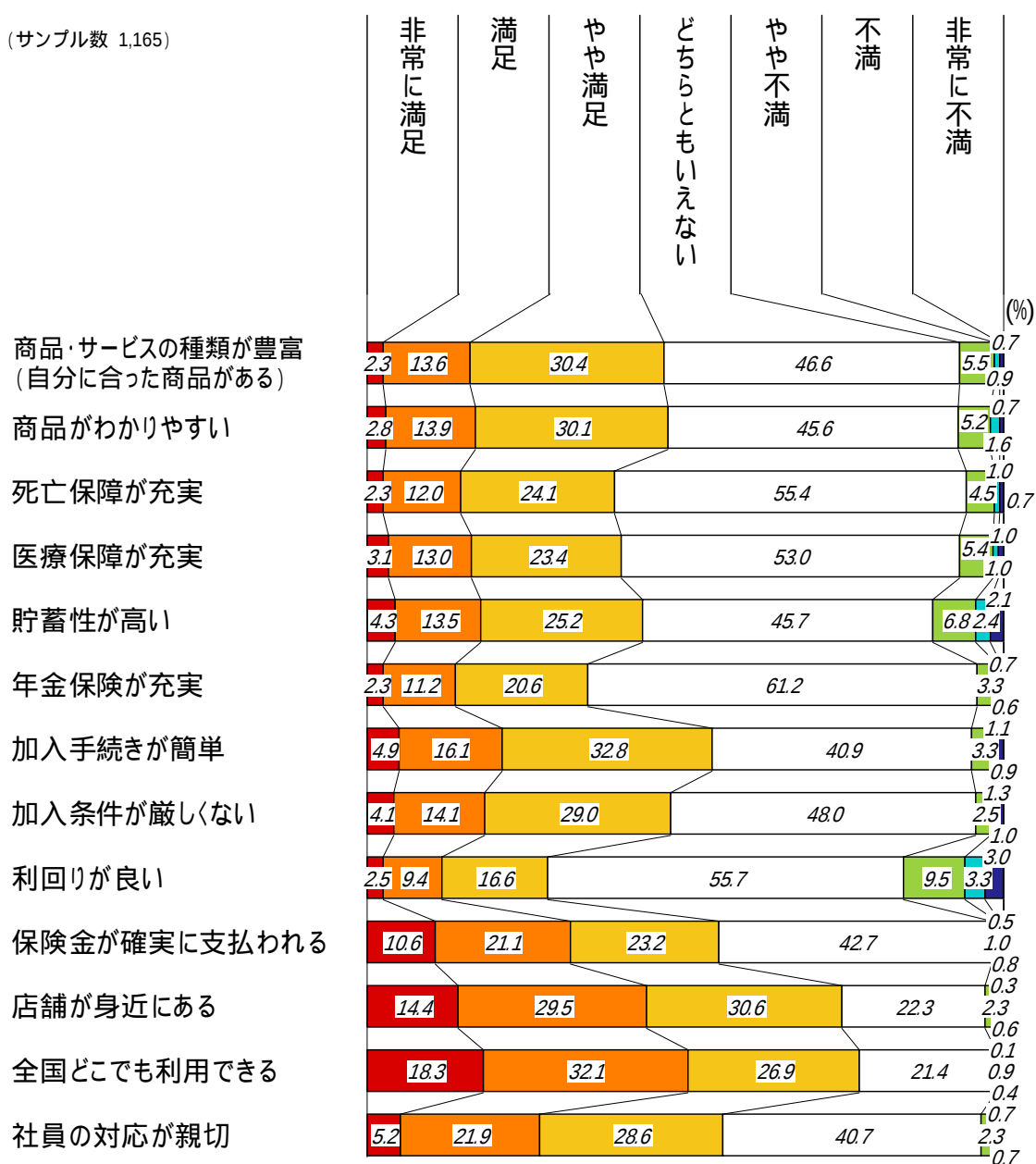
(前ページ つづき)



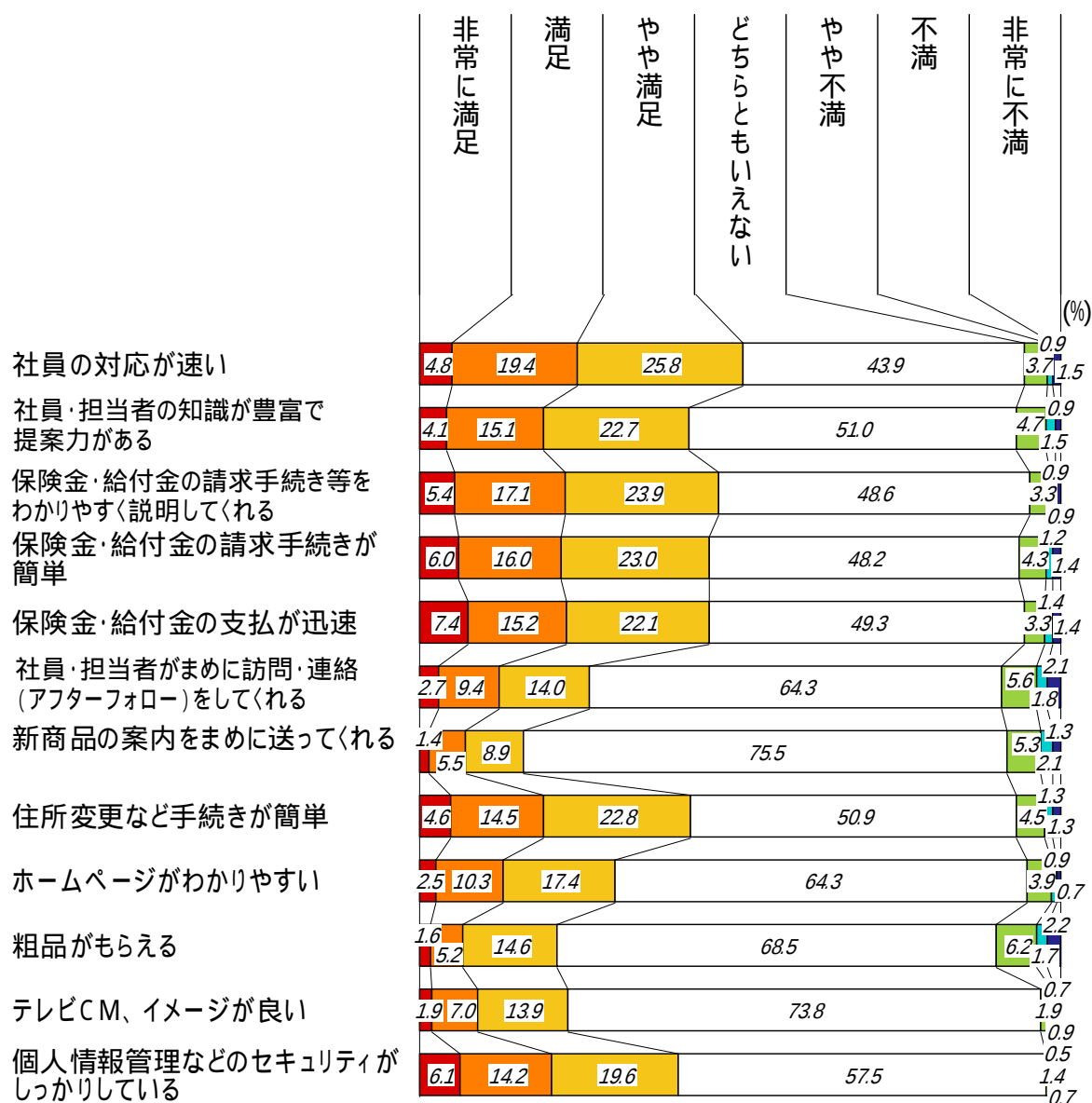
Q 4 2 保険サービスの満足度

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 1,165)

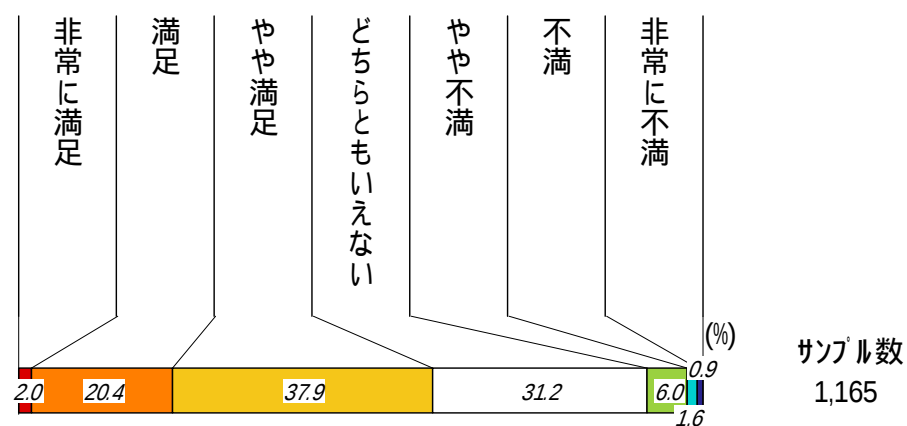


(前ページ つづき)



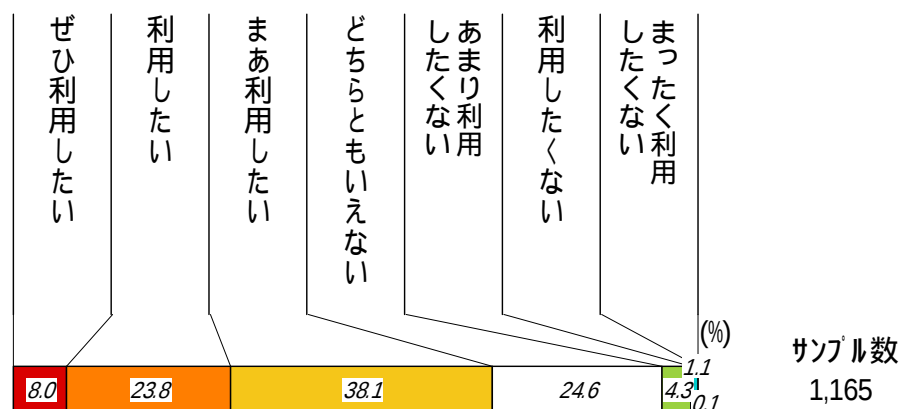
Q 4 3 全体満足度（保険サービス）

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）



Q 4 4 保険サービスの今後の利用意向

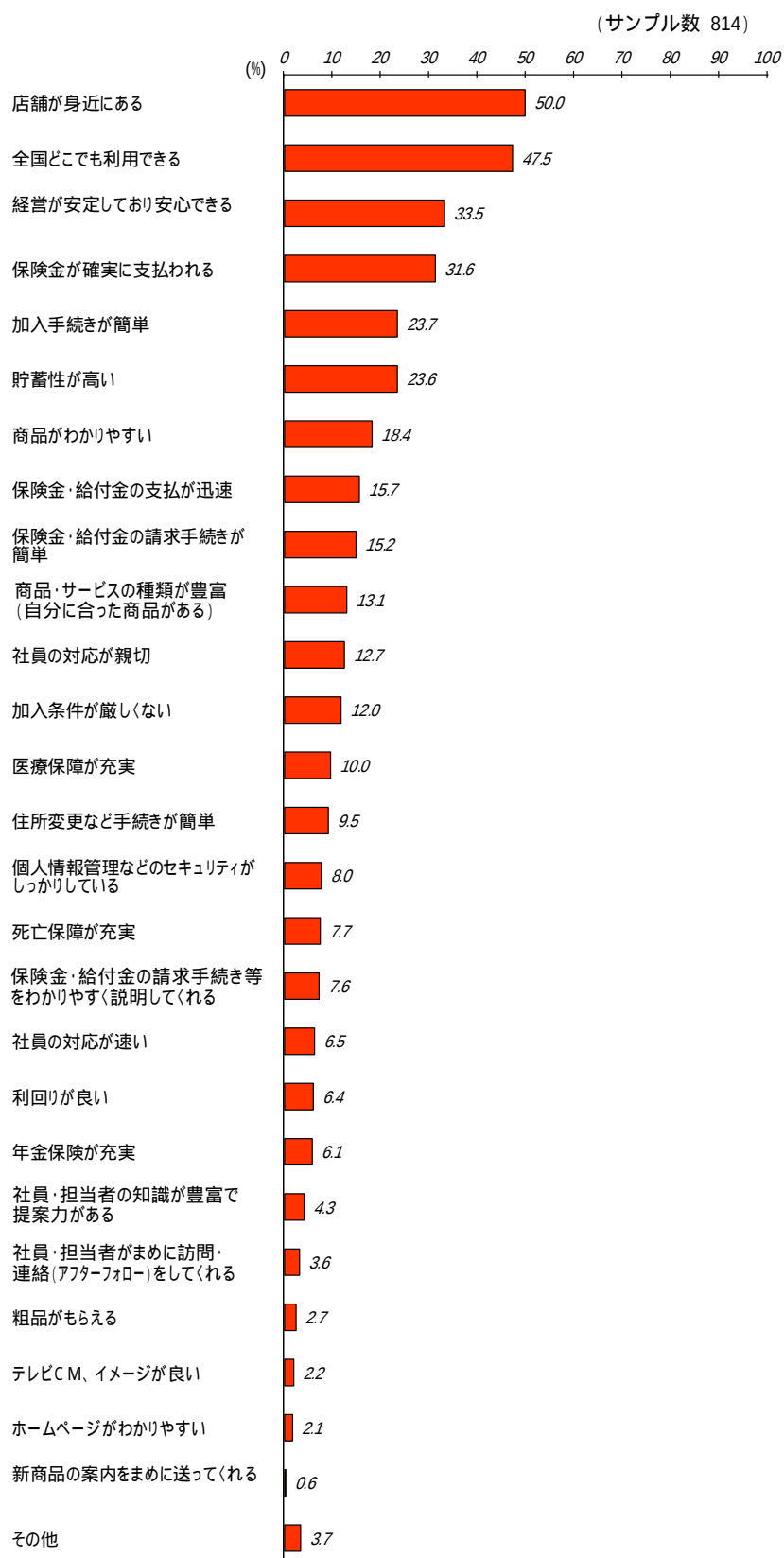
あなたは、今後も、郵便局等の保険サービスを利用したいと思いますか。（回答は1つ）



Q 4 5 保険サービスを利用したい理由

Q44 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】



Q 4 6 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

Q44 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 64

主な理由	件数
手続きが面倒	9
現在加入している他社のサービスで十分	7
商品に魅力がない	7
局員の対応が悪い	6
他社のサービスのほうが良い	5
他社のサービスと差がない(メリットがない)	4
配当金(利回り)が少ない	3
掛け金が高い	3

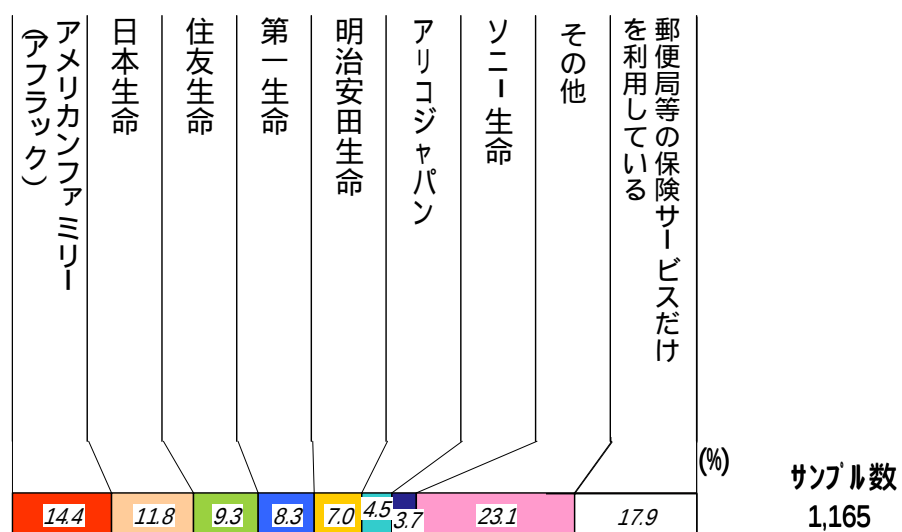
< どちらともいえない >

サンプル数 287

主な理由	件数
利用する予定がない	36
現在加入している他社のサービスで十分	33
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	23
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	22
年齢が高いため保険加入に興味がない	15
商品に魅力がない	12
現在加入中で今後については検討していない	10
興味がない	9
配当金(利回り)が少ない	8
他社のサービスと差がない(メリットがない)	8
他社のサービスのほうが良い	8
アフターサービスが不十分	8
手続きが面倒	7
掛け金が高い	5
国の補償がない	4
サービス内容が複雑	4
局員の説明が不足	3
勧誘が迷惑	3
担当者と相談していないのでわからない	3
局員の対応が民営化前と変わらない	3

Q 4 7 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）

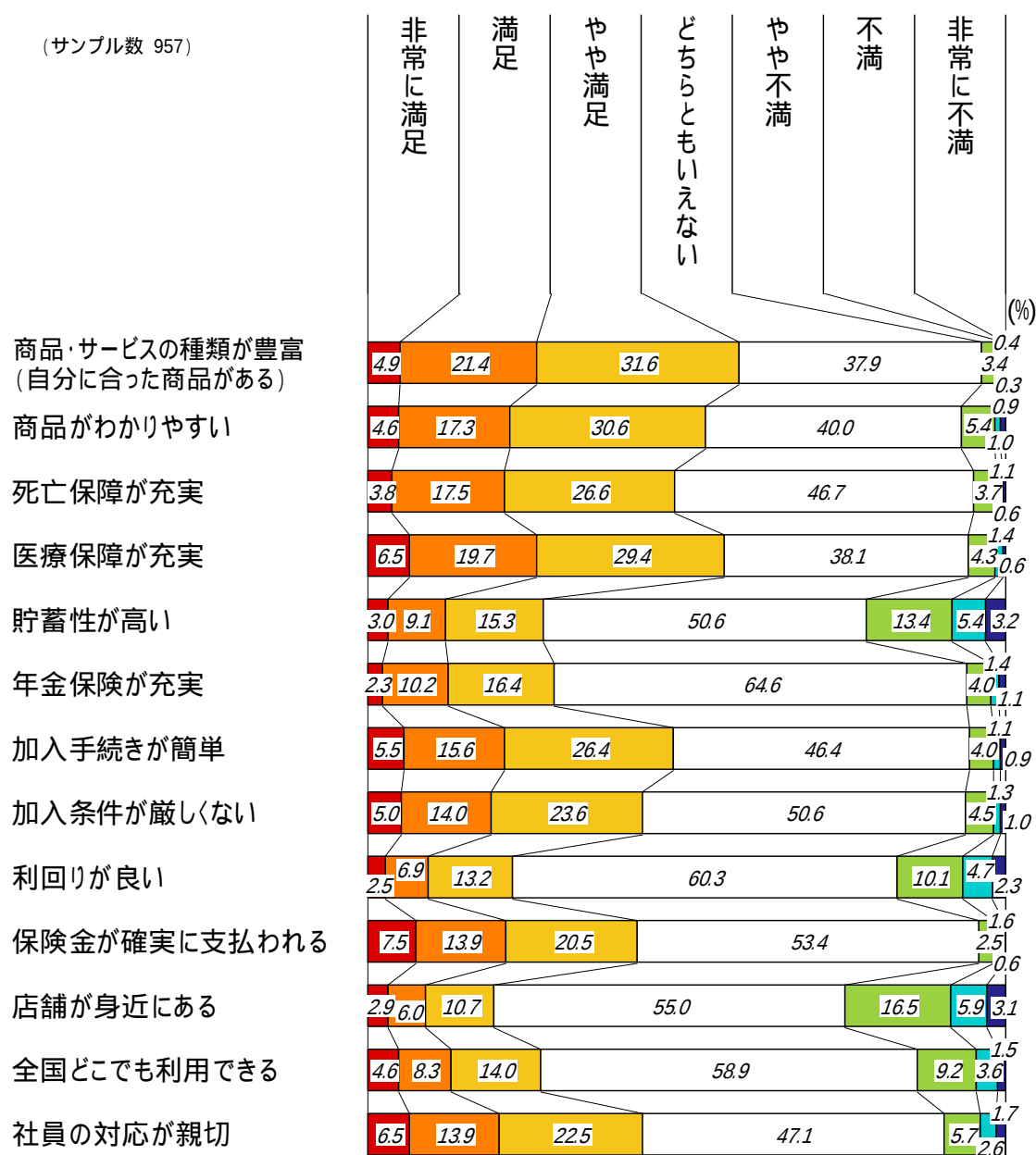


Q 4 8 満足度：競合企業（保険サービス）

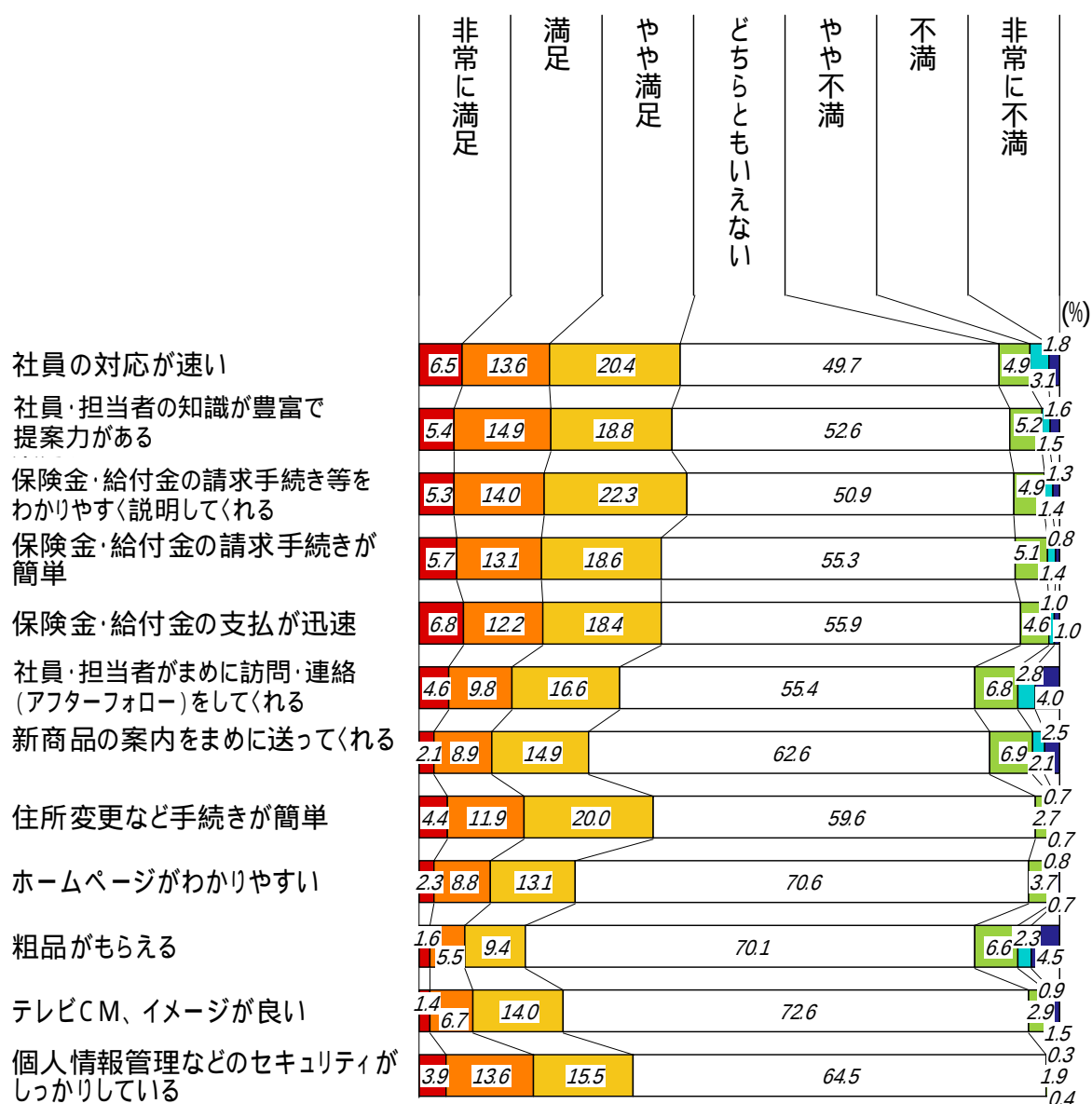
あなたは、「Q47の回答」に関するつぎの項目について、それぞれの程度満足していますか。
(回答は1つずつ)

< 郵便局等の保険サービス以外のサービスを利用する方 >

(サンプル数 957)



(前ページ つづき)



Q 4 9 郵便局等の保険サービスだけを利用する理由

Q47 でお答えになった理由は何ですか。

< 郵便局等の保険サービスだけを利用する方 >

【自由回答】

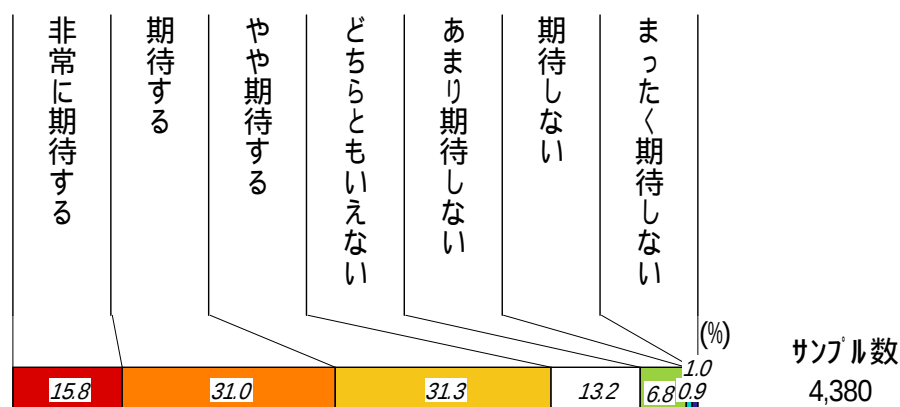
サンプル数 208

主な理由	件数
信頼がある	19
単に他社の商品を検討していない	19
安心感がある	18
昔から継続加入している	15
他社に加入する経済的な余裕がない	11
家族からの勧め	11
身近に感じる	9
掛け金が手ごろ	8
十分保障がまかなえる	7
郵便局等が近くにある	7
他社に入りたい保険がない	7
新たに他社に加入する必要がない	6
他者からの勧め	6
手続きが簡単	4
保障内容が良い	4
他社の契約が満期になった	4
保険金の支払いが確実	3
全般的に便利	3

郵便局等への期待について

Q 5 0 新商品・サービスへの期待

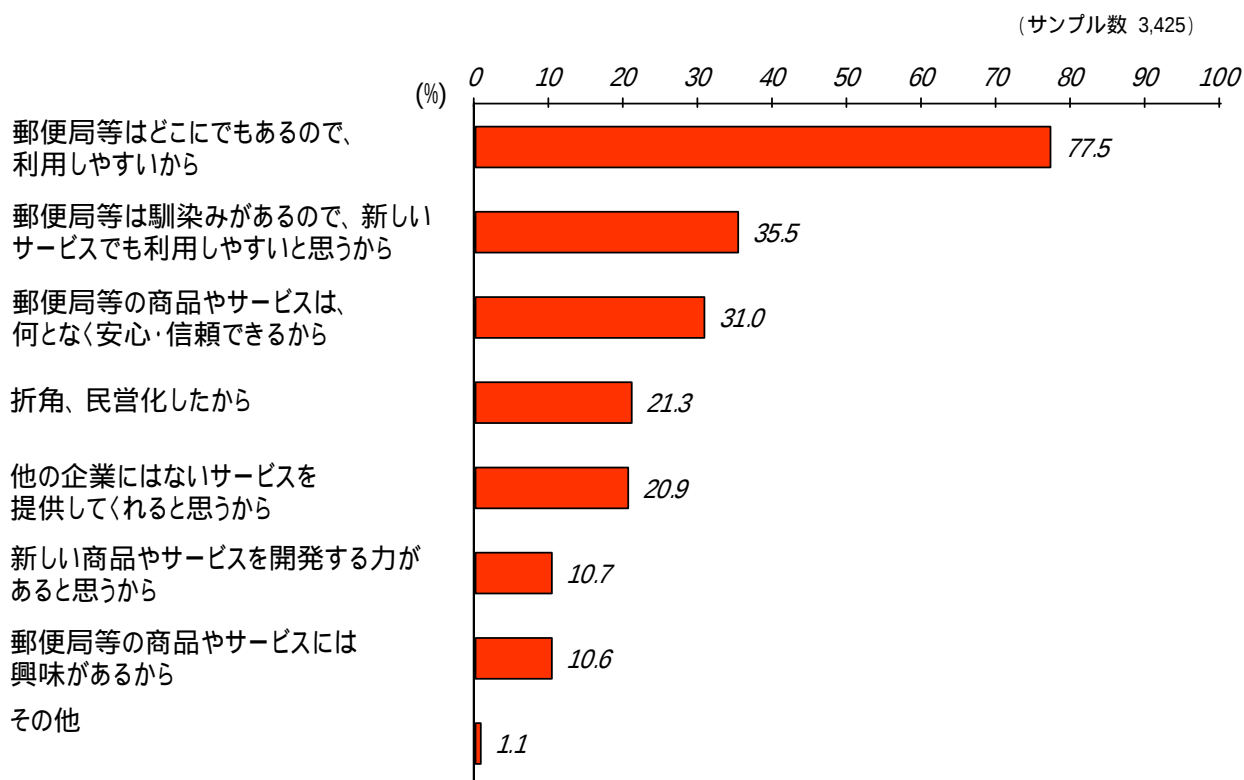
あなたは、今後、郵便局等が新しい商品やサービスを提供していくことに、どの程度期待しますか。
(回答は1つ)



Q 5 1 新商品・サービスを期待する理由

Q50 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】



Q 5 2 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

Q50 で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 379

主な理由	件数
今まで通りのサービスでいい	43
民営化前と変わらない	41
新たに期待することはない	38
既存サービスの維持・充実を優先すべき	35
新サービスを始める必要がない	22
新サービスに興味がない	19
新サービスを利用する予定はない	18
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)	16
他社の既存サービスと差がないと思う	12
利用頻度が低いからよくわからない	12
他社の既存サービスで間に合う	10
民営化後サービスの質が低下した	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 576

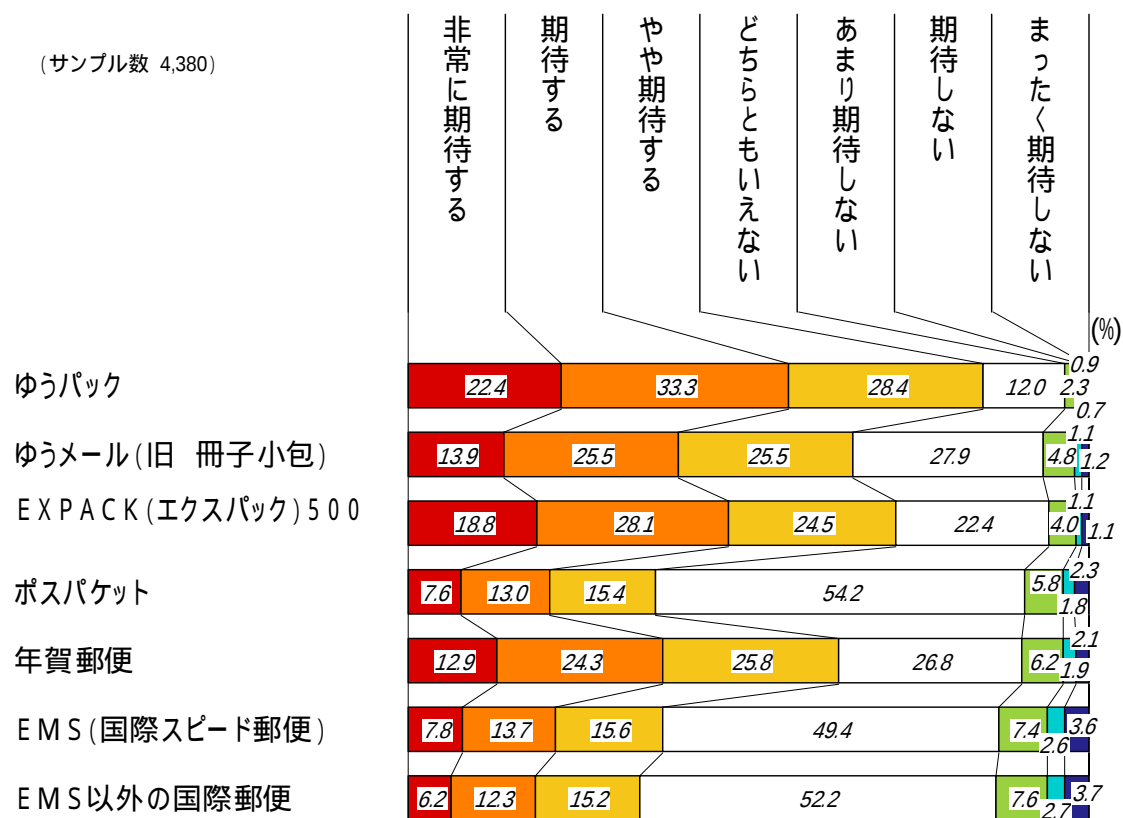
主な理由	件数
今まで通りのサービスでいい	76
新たに期待することはない	62
新サービスに興味がない	50
既存サービスの維持・充実を優先すべき	37
新サービスの内容による	33
新サービスを始める必要がない	27
民営化前と変わらない	22
新サービスを利用する予定はない	18
利用頻度が低いからよくわからない	16
他社の既存サービスと差がないと思う	13
他社の既存サービスで間に合う	13
新サービスを利用する経済的余裕はない	11
高齢のため新サービスを利用する予定はない	11
魅力のある商品・サービスがない	9
商品・サービスの種類増による複雑化が心配	9

Q 5 3 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）

現在実施しているもの

（サンプル数 4,380）

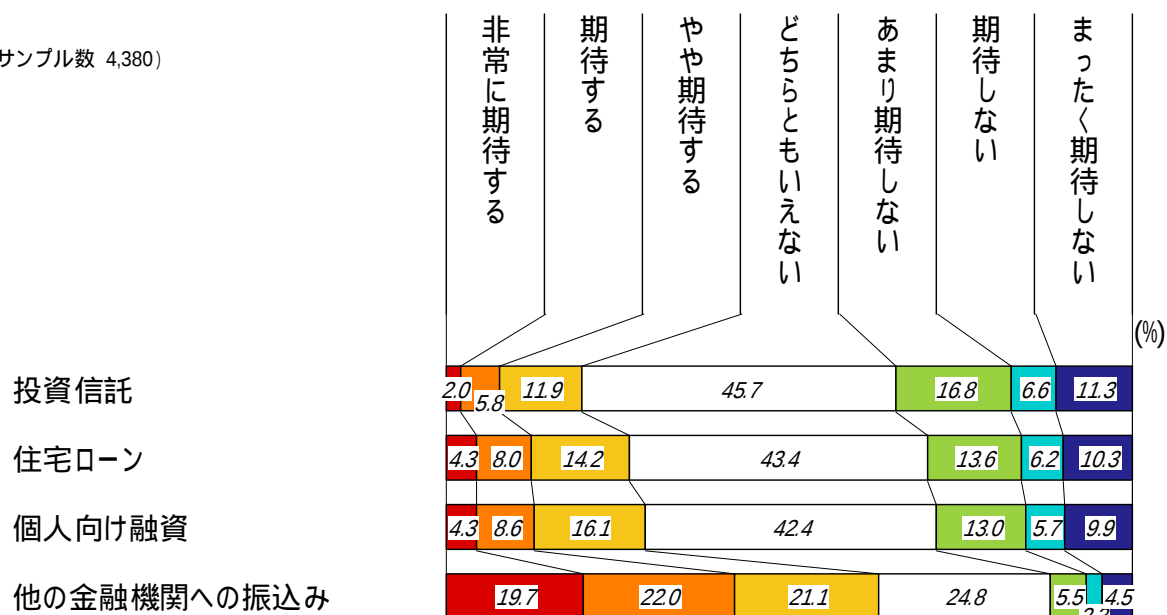


Q 5 4 期待度（銀行系）

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、それぞれどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

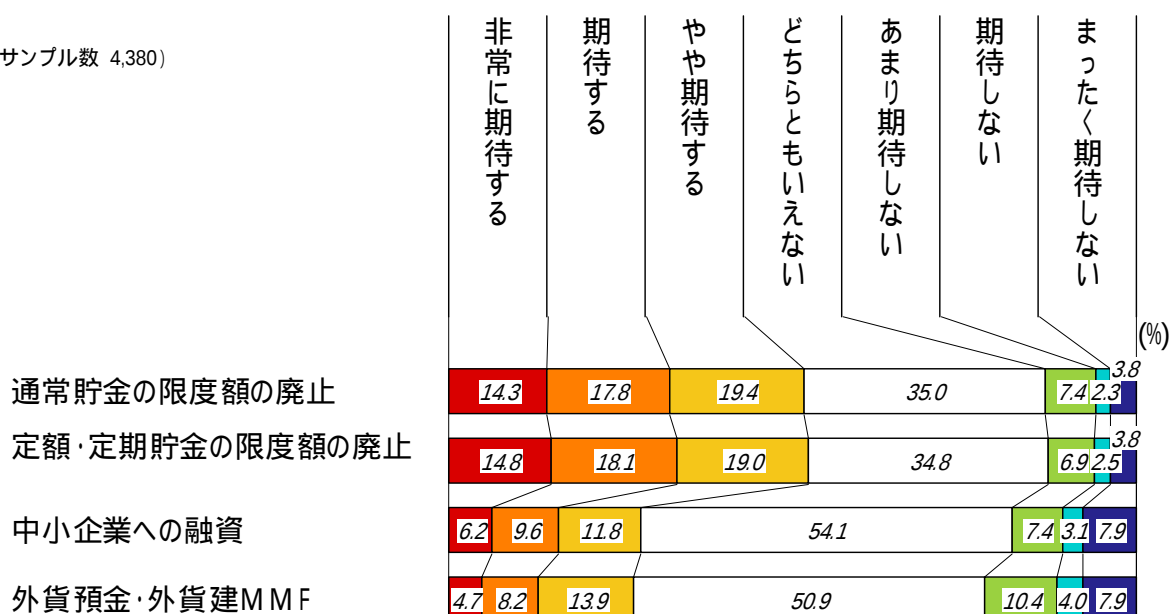
現在実施しているもの

（サンプル数 4,380）



現在実施していないもの

（サンプル数 4,380）

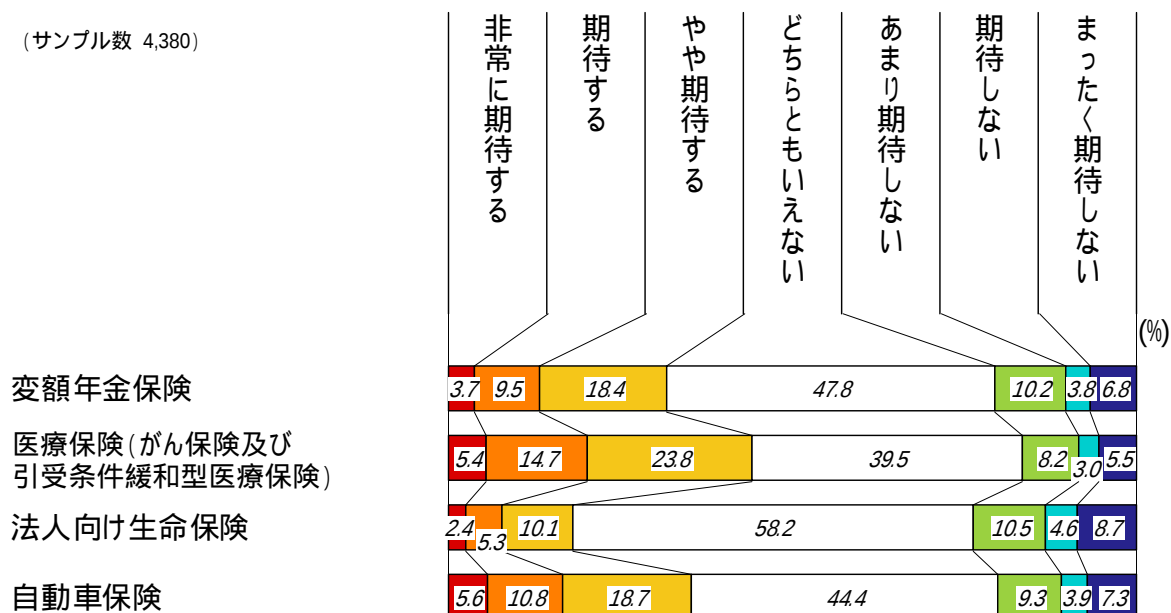


Q 5 5 期待度（保険系）

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）

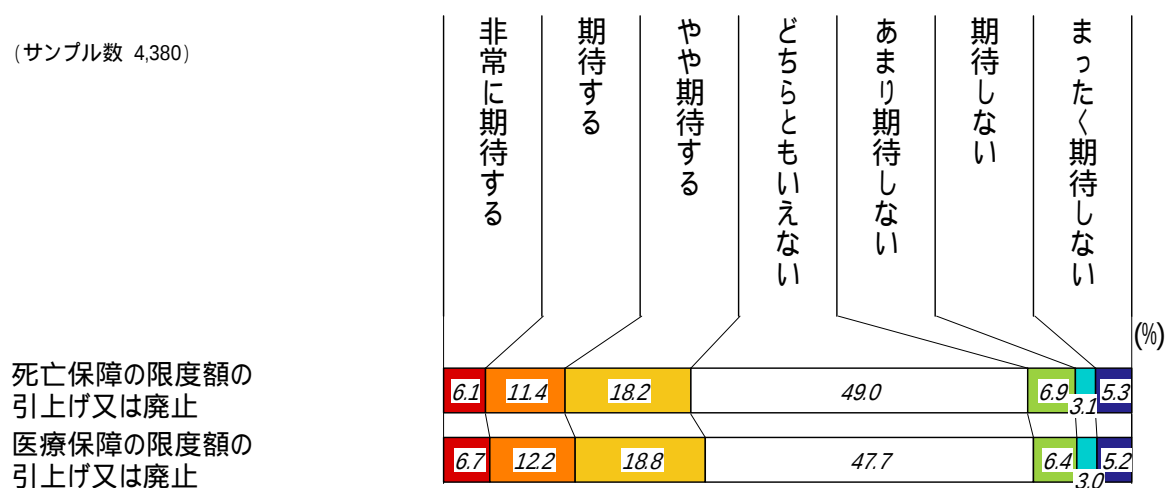
現在実施しているもの

（サンプル数 4,380）



現在実施していないもの

（サンプル数 4,380）



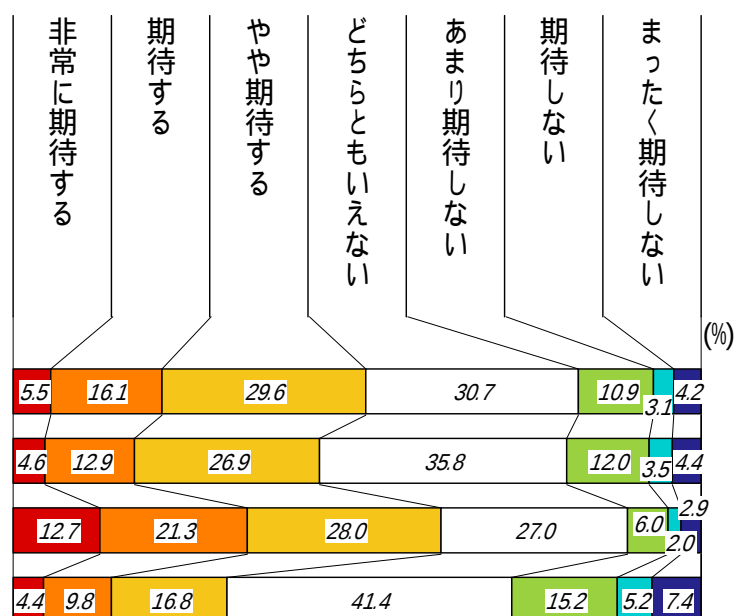
Q 5 6 期待度（生活系：商品・サービスの提供）

あなたは、今後、郵便局等におけるつぎの商品やサービス（生活に関するもの）の提供に、それぞれどの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

現在実施しているもの

（サンプル数 4,380）

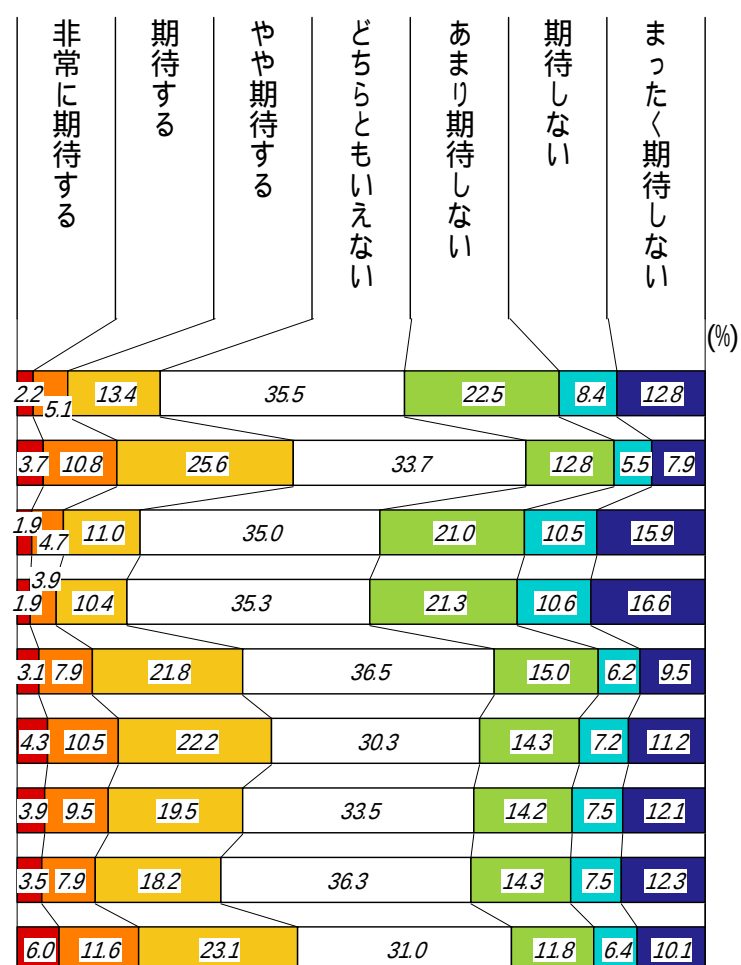
ふるさと小包など食品中心の
カタログ販売（通信販売）
通年ギフトカタログ（通信販売）
住民票等の交付、バス利用券等の
交付、ごみ袋等の販売サービス
年賀状の印刷受付サービス



現在実施していないもの

（サンプル数 4,380）

文房具類の販売
グリーティングカード・ポストカードの
販売
食品や日用雑貨類の販売
DVD・CDの販売
印刷された年賀状のパック販売
映画・コンサート・演劇等の
チケット販売
旅行関係の申込み
カタログ通販
インターネット通販

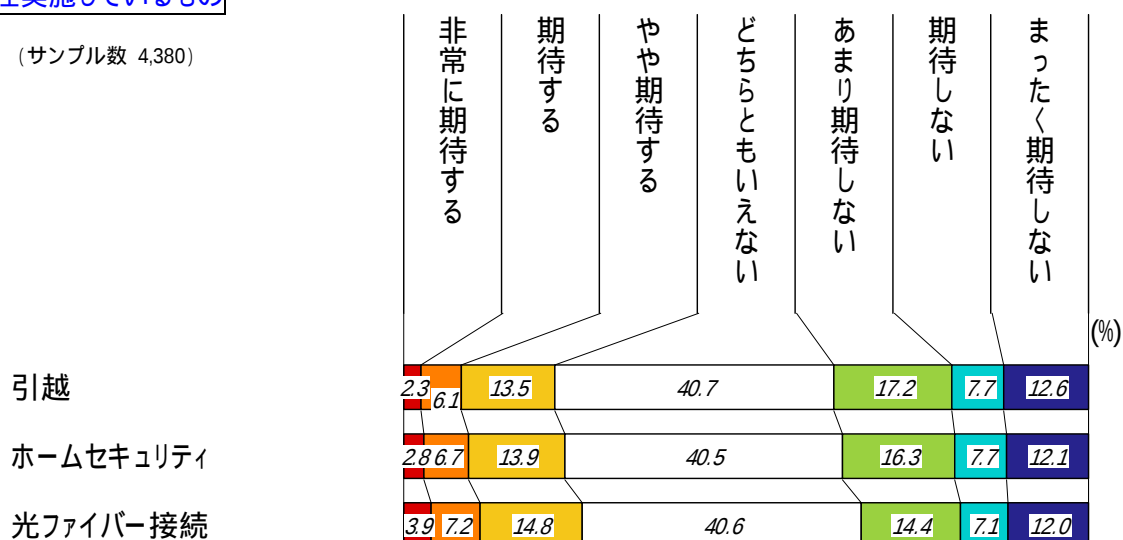


Q 5 7 期待度（生活系：サービス事業者の紹介）

郵便局では、すでに生活関連サービスのお取次ぎを行っています。が、次のサービスのお取次ぎについて、どの程度期待しますか。（回答は1つずつ）

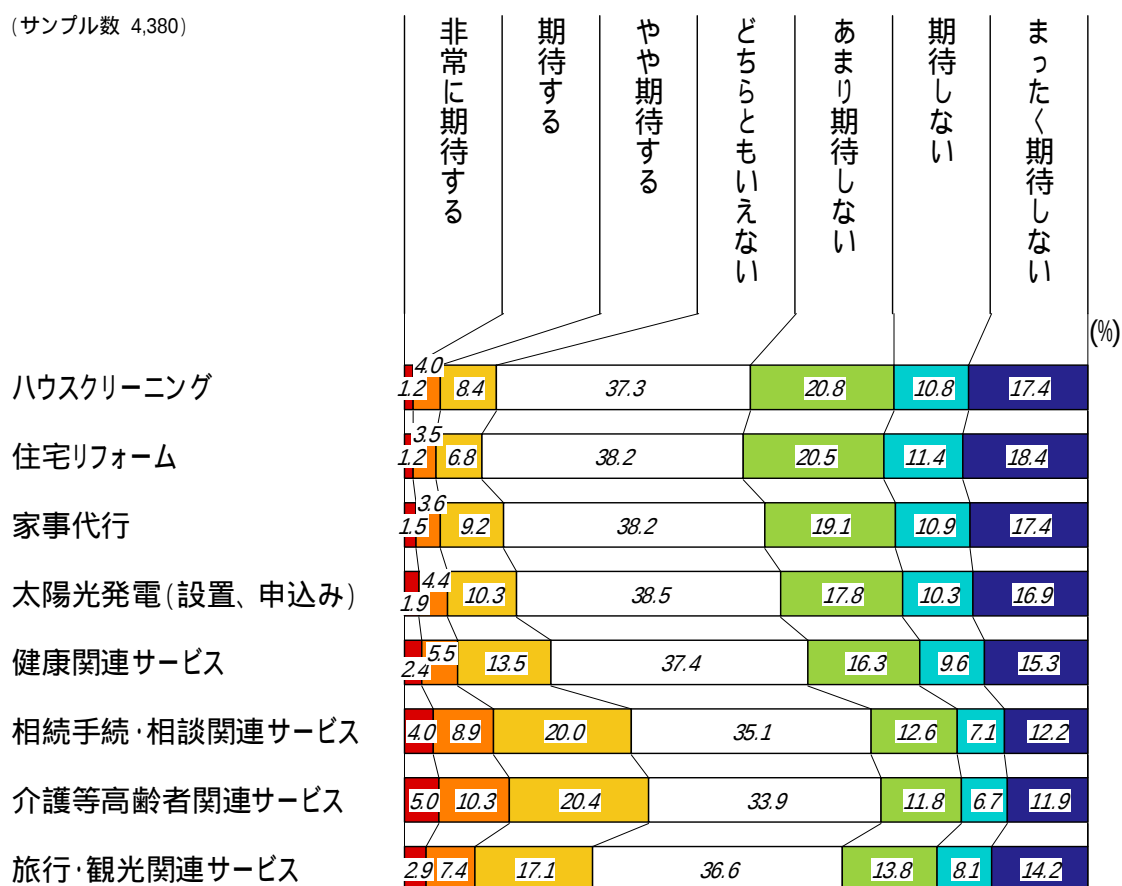
現在実施しているもの

（サンプル数 4,380）



現在実施していないもの

（サンプル数 4,380）



Q 5 8 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 4,380

主な内容	件数
今の商品・サービスの維持・充実を図ってもらいたい	317
新しい商品・サービスに取り組んでももらいたい	236
営業時間を延長してほしい	117
料金を安くしてほしい(送料等)	116
地域に密着した取り組みを進めてほしい	112
今まで通りでよい	81
手数料を下げてほしい	80
金融商品を充実させてほしい(証券、投資信託等)	80
福祉サービスを代行してほしい(高齢者のケア、収納代行等)	78
ATMの台数を増やしてほしい(店舗内ATM、出張所ATM)	75
物販を充実させてほしい(全国の特産品、チケット販売等)	75
ゆうパックのサービスを拡充してほしい(集荷場所の充実等)	65
期待していない	61
提携先を拡大してほしい	42
全国の店舗ネットワークを活かしたサービスに取り組んでももらいたい	40
社員の質を向上してほしい(態度、対応、専門知識の量等)	39
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等)	39
金利を上げてほしい(金利の良い商品を期待)	37
保険商品を充実させてほしい	35
行政サービスを代行してほしい	33
集配サービスを充実させてほしい	32
業務の効率化・迅速化をしてほしい(手続き、配達等)	31
業務の正確性・確実性を強化してほしい	31
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	28
旅行関連商品の販売や取次ぎサービスをしてほしい	25
安心・安全な運営をしてほしい	24
今の商品・サービスの専門性を向上してほしい	21
EXPACKのサービス拡充(種類増、指定配達等)	20
ゆっくり相談できる場をつくってほしい(金融商品の相談会等)	20