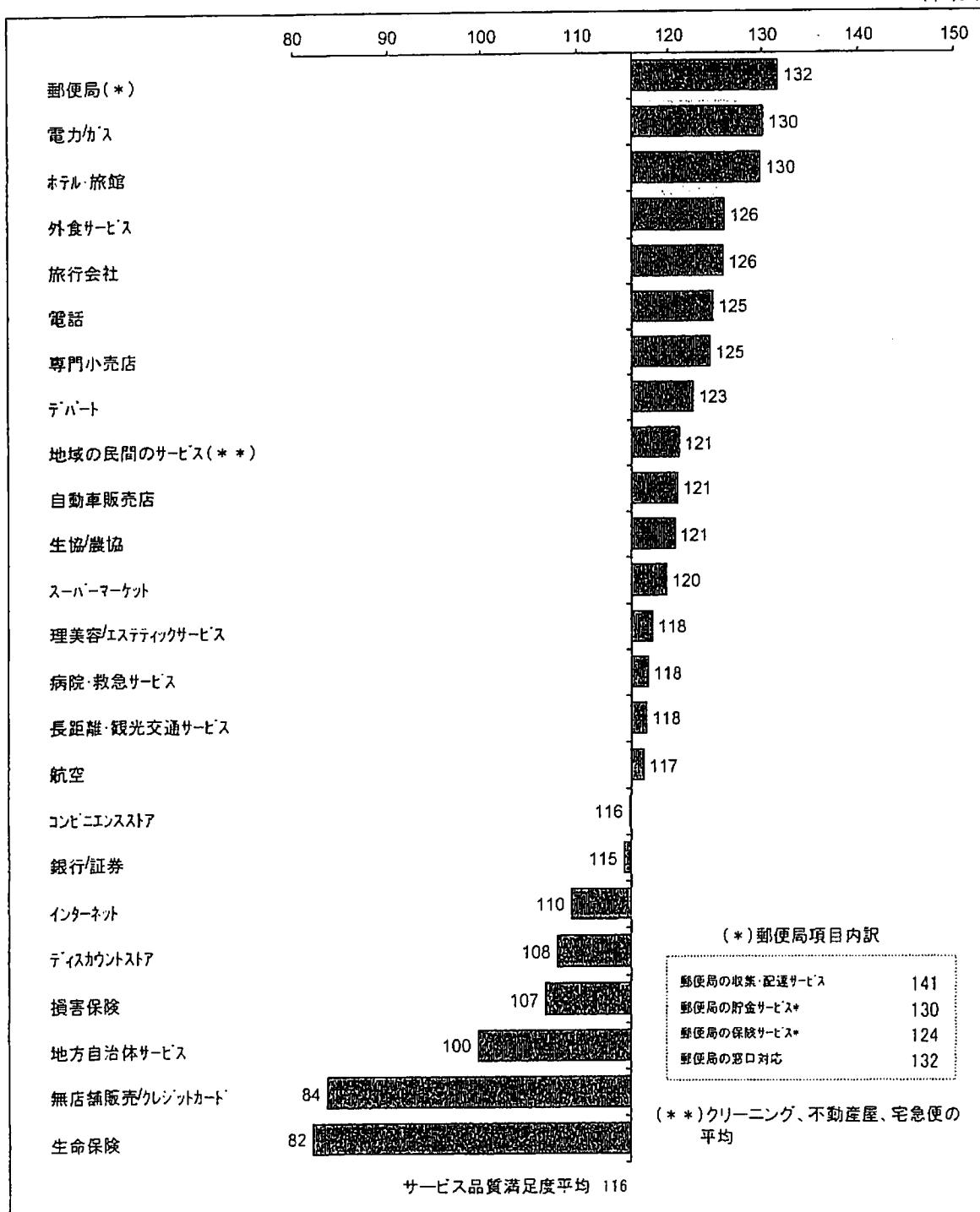


郵政事業に関する満足度調査結果より①

- 郵便局の総合満足度は調査対象とした22サービスのなかでトップを占めた。
郵便局に続くのは電力/ガス、ホテル・旅館、外食サービス。
- 一方、満足度が低いものは生命保険、無店舗販売/クレジットカード、地方自治体サービス、損害保険など。

＜サービス品質満足度ランキング＞

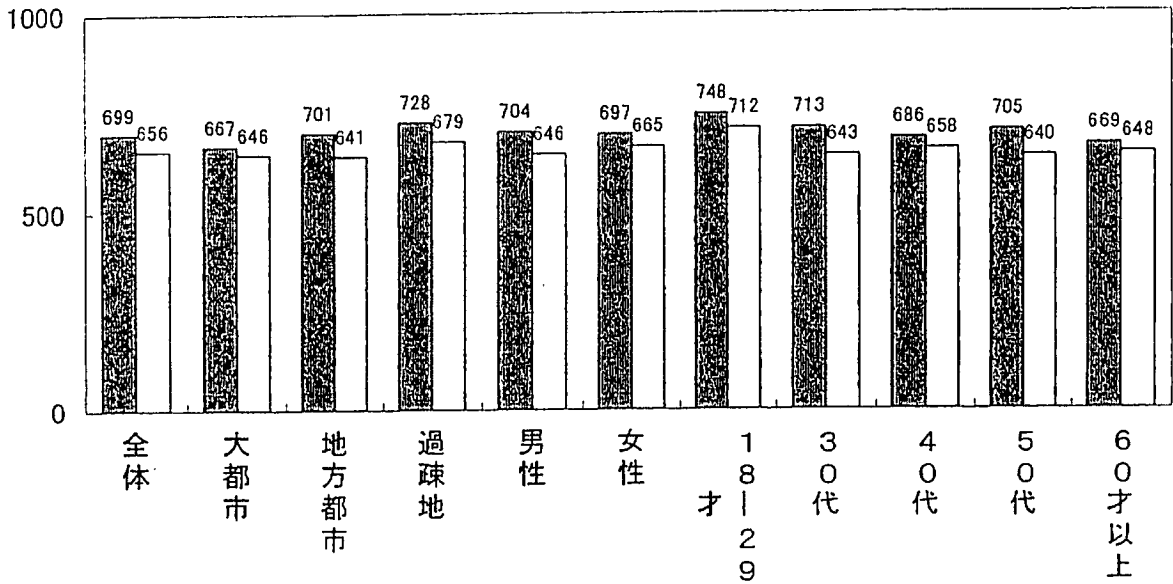
(ポイント)



郵政事業についての満足度調査結果より②

- 簡易保険の総合満足度はすべての層で簡易保険以外の生命保険会社の満足度を上回っている。ただし大都市では満足度の絶対値が低く、かつ他の地区と比べて簡保以外の評価の差が小さくなっている。
- ファクター別に見ると大都市部で「連絡/相談」「商品説明」「保険商品」の各ファクターで簡保以外の評価を下回っており、大都市の満足度で課題を残している。

■簡易保険 □簡保以外



<属性別各ファクター満足度>

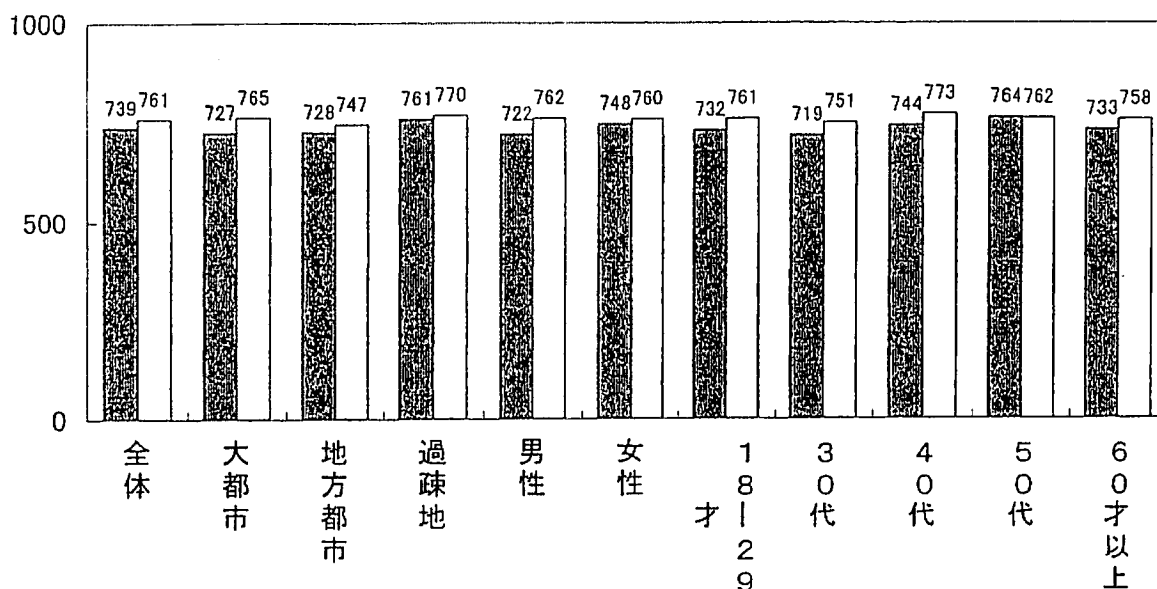
	イメージ/信頼性		連絡/相談		担当者の対応		保険料/保障内容		店舗の利便性		商品説明		保険商品	
	簡易保険	簡保以外	簡易保険	簡保以外	簡易保険	簡保以外	簡易保険	簡保以外	簡易保険	簡保以外	簡易保険	簡保以外	簡易保険	簡保以外
全体	719	648	679	663	735	696	672	636	696	622	654	634	652	669
大都市	694	637	638	653	713	698	686	627	665	593	596	621	597	665
地方都市	725	627	681	654	727	687	676	617	683	628	666	614	666	649
過疎地	737	679	715	682	762	704	704	664	734	648	699	664	693	690
男性	733	645	692	651	730	689	655	618	713	611	655	612	657	661
女性	715	651	672	674	708	703	681	653	687	632	654	654	650	676
18-29歳	765	723	745	705	779	734	703	698	722	656	717	699	730	740
30代	734	626	686	653	768	686	675	634	701	611	664	627	657	662
40代	706	649	651	682	721	695	675	629	680	616	651	633	615	678
50代	720	631	693	638	730	683	671	626	716	635	649	600	668	645
60歳以上	684	644	651	651	702	701	650	615	669	603	623	637	629	639

郵政事業についての満足度調査結果より③

- ゆうパックと民間宅配便の総合満足度を比較すると50代を除くすべての属性で、民間宅配便の満足度が高くなっている。地区別では大都市、地方都市、過疎地の順に満足度格差が大きい。
- ファクター別でも部分的にゆうパックが民間宅配便の評価を上回っているものもあるが、総じて民間宅配便の満足度がゆうパックを上回っている。

＜属性別満足度＞

■ ゆうパック □ 民間宅配



＜属性別各ファクター満足度＞

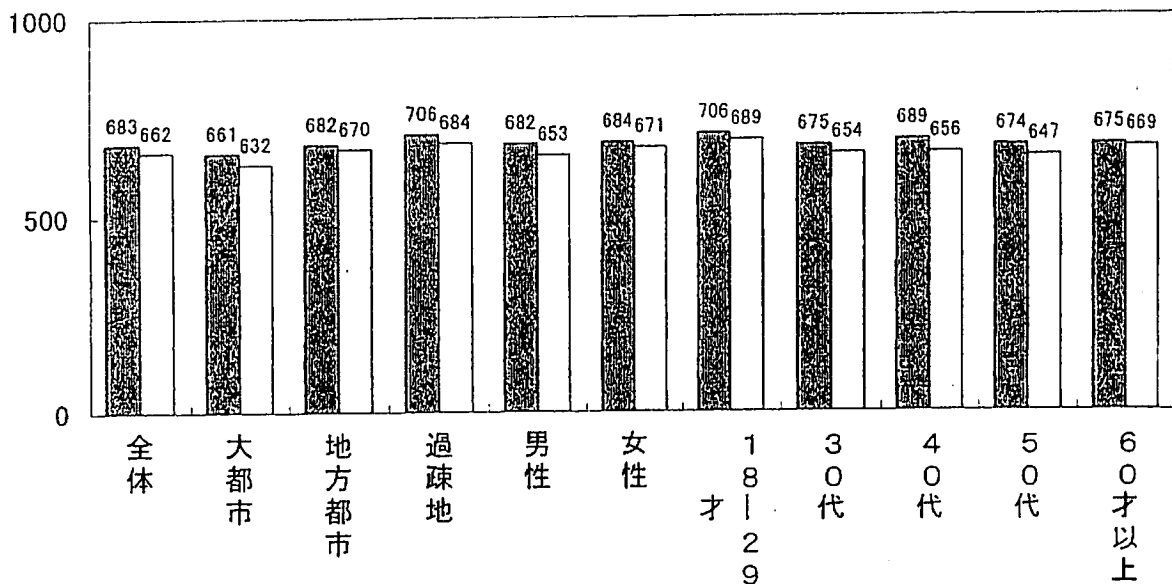
	イメージ/信頼性		商品サービス力		担当者の対応		受け取り時の利便性		店舗の利便性		料金体系	
	ゆうパック	民間宅配	ゆうパック	民間宅配	ゆうパック	民間宅配	ゆうパック	民間宅配	ゆうパック	民間宅配	ゆうパック	民間宅配
全体	741	776	748	770	755	744	725	774	697	743	669	662
大都市	730	784	740	778	736	737	711	781	680	746	664	657
地方都市	728	758	740	766	742	727	721	755	678	727	675	649
過疎地	766	763	763	767	786	766	743	784	733	755	667	670
男性	720	778	733	771	739	745	725	777	686	742	642	672
女性	754	773	756	770	764	746	724	772	704	744	684	653
18-29才	726	775	759	779	754	734	692	776	686	748	661	671
30代	711	773	725	764	757	728	694	756	687	710	655	632
40代	749	784	751	781	754	760	748	782	684	766	683	687
50代	760	772	778	774	783	746	751	782	741	751	680	652
60才以上	756	776	733	758	724	744	723	774	690	735	659	673

郵政事業に関する満足度調査結果より④

- 郵便貯金と郵便貯金以外の総合満足度満足度を層別に比較すると、すべての層で郵便貯金を上回っている。ただし、地方都市、女性、60才以上ではその差はわずかである。
- ファクター別に層別満足度を見ると、全体として郵便貯金が劣位にある「担当者の対応」では過疎地、30～40代を除いて郵便貯金は劣位にある。また「商品/サービス力」でも19～29才、40代を除いて郵便貯金は劣位にある。

＜属性別総合満足度＞

■ 郵便貯金 □ 郵貯以外



＜属性別各ファクター満足度＞

	イメージ/信頼性		担当者の対応		商品/サービス力		店舗/ATMの利便性		手数料/金利		連絡/相談	
	郵便貯金	郵貯以外	郵便貯金	郵貯以外	郵便貯金	郵貯以外	郵便貯金	郵貯以外	郵便貯金	郵貯以外	郵便貯金	郵貯以外
全体	719	656	714	720	641	653	690	675	578	523	659	662
大都市	712	626	689	699	600	617	676	659	567	477	622	620
地方都市	706	657	724	731	652	665	682	674	575	545	660	674
過疎地	739	686	732	731	673	675	713	693	592	543	695	691
男性	725	642	714	724	636	649	688	662	566	504	652	657
女性	713	669	715	717	645	664	691	688	587	539	663	669
18-29才	738	686	738	753	672	670	701	692	620	565	667	679
30代	714	657	710	701	631	654	679	653	573	515	644	642
40代	714	653	725	706	647	646	700	670	581	521	680	667
50代	712	632	700	707	625	642	690	677	587	500	653	653
60才以上	723	656	704	712	637	652	683	690	528	513	652	675