

4. 金融機関に対する満足度

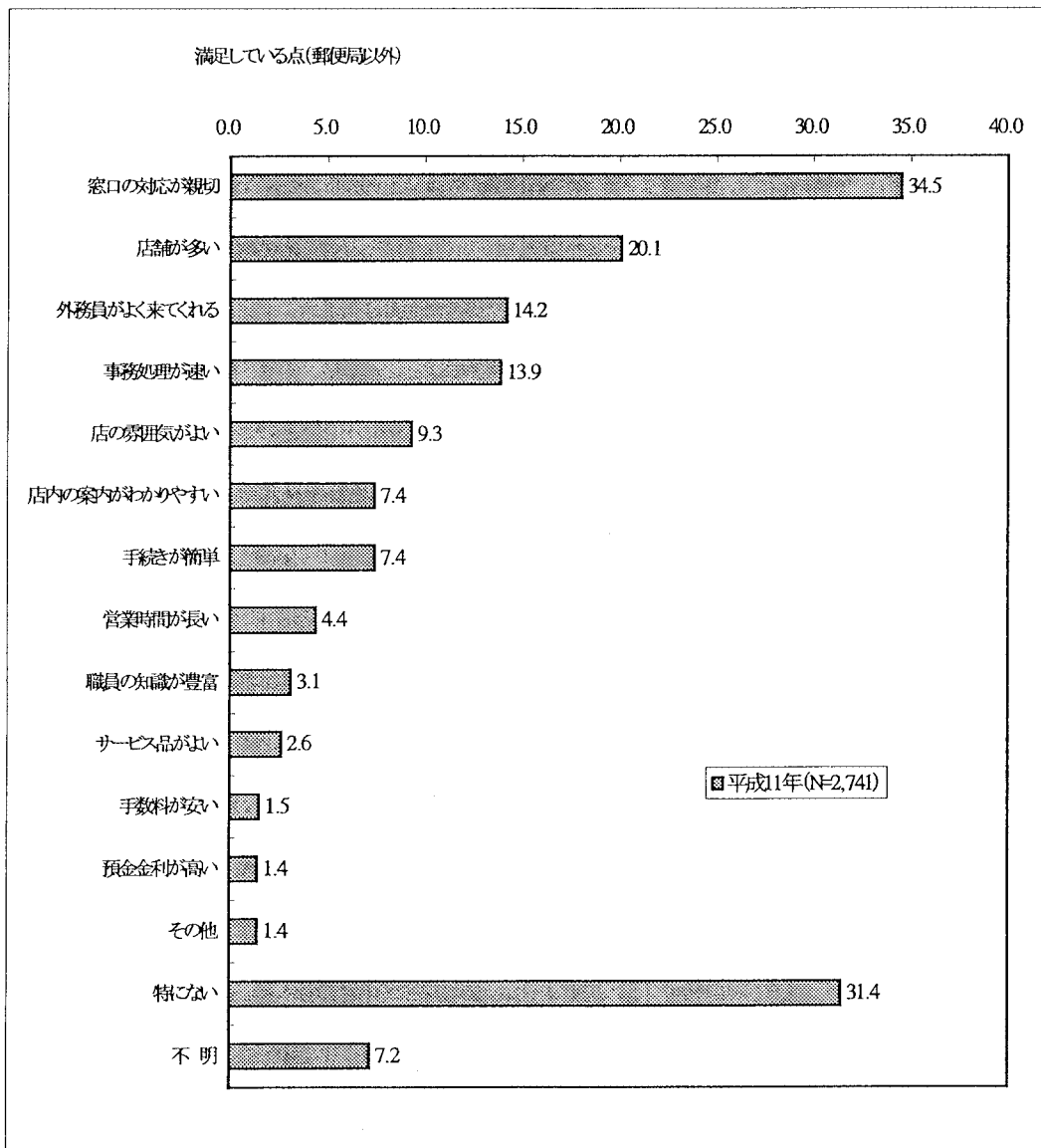
問3 - 付問8

(1) 満足している点、不満な点（郵便局以外）

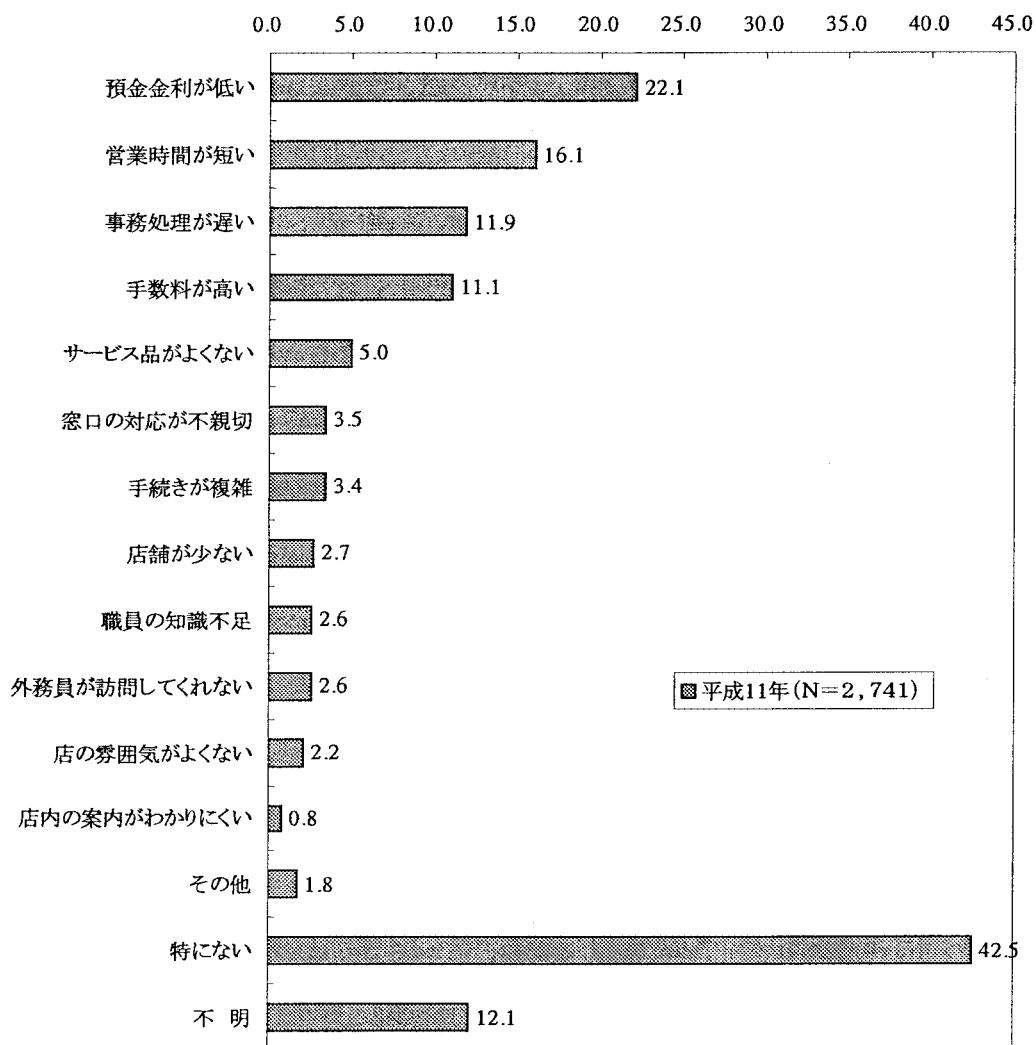
その金融機関（郵便局は除く）に対して満足している点、不満な点を聞いた。

まず、満足している点については、「窓口の対応が親切」(34.5%)、「店舗が多い」(20.1%)、「外務員がよく来てくれる」(14.2%)、「事務処理が速い」(13.9%)などがあげられており、満足な点は「特にない」という人は31.4%であった。

次に、不満な点については、「預金金利が低い」(22.1%)、「営業時間が短い」(16.1%)、「事務処理が遅い」(11.9%)、「手数料が高い」(11.1%)などがあげられており、不満な点は「特にない」という人は42.5%であった。

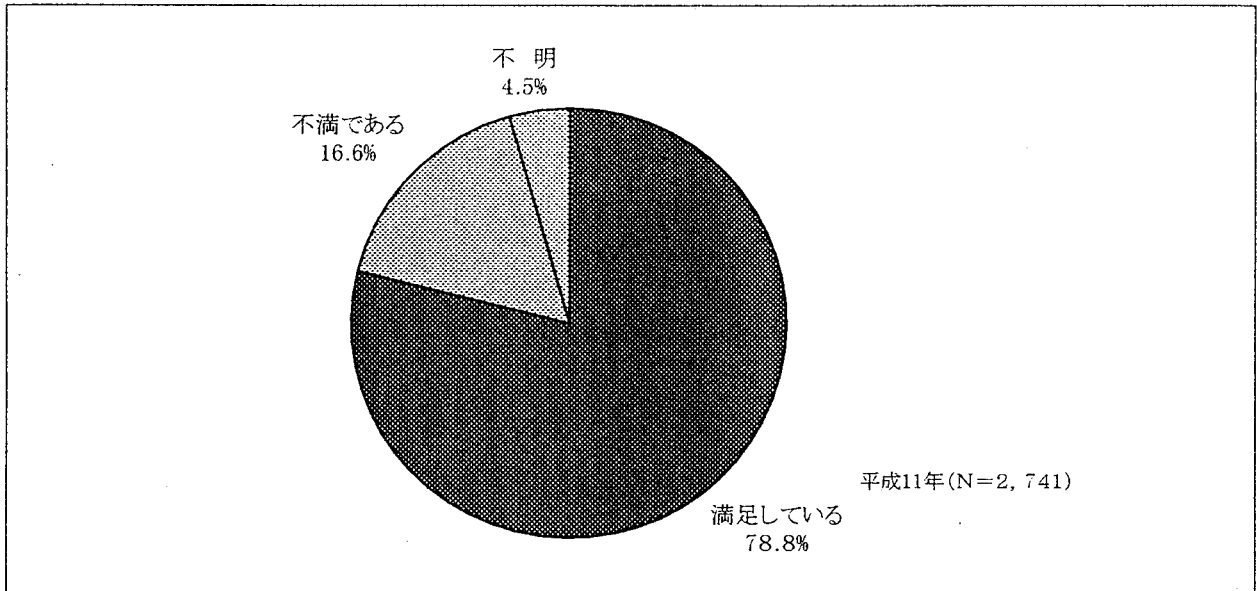


不満な点(郵便局以外)



(2) 全体的評価（郵便局以外）

その金融機関（郵便局は除く）に対する全体的な感想については、「満足している」が78.8%であった。

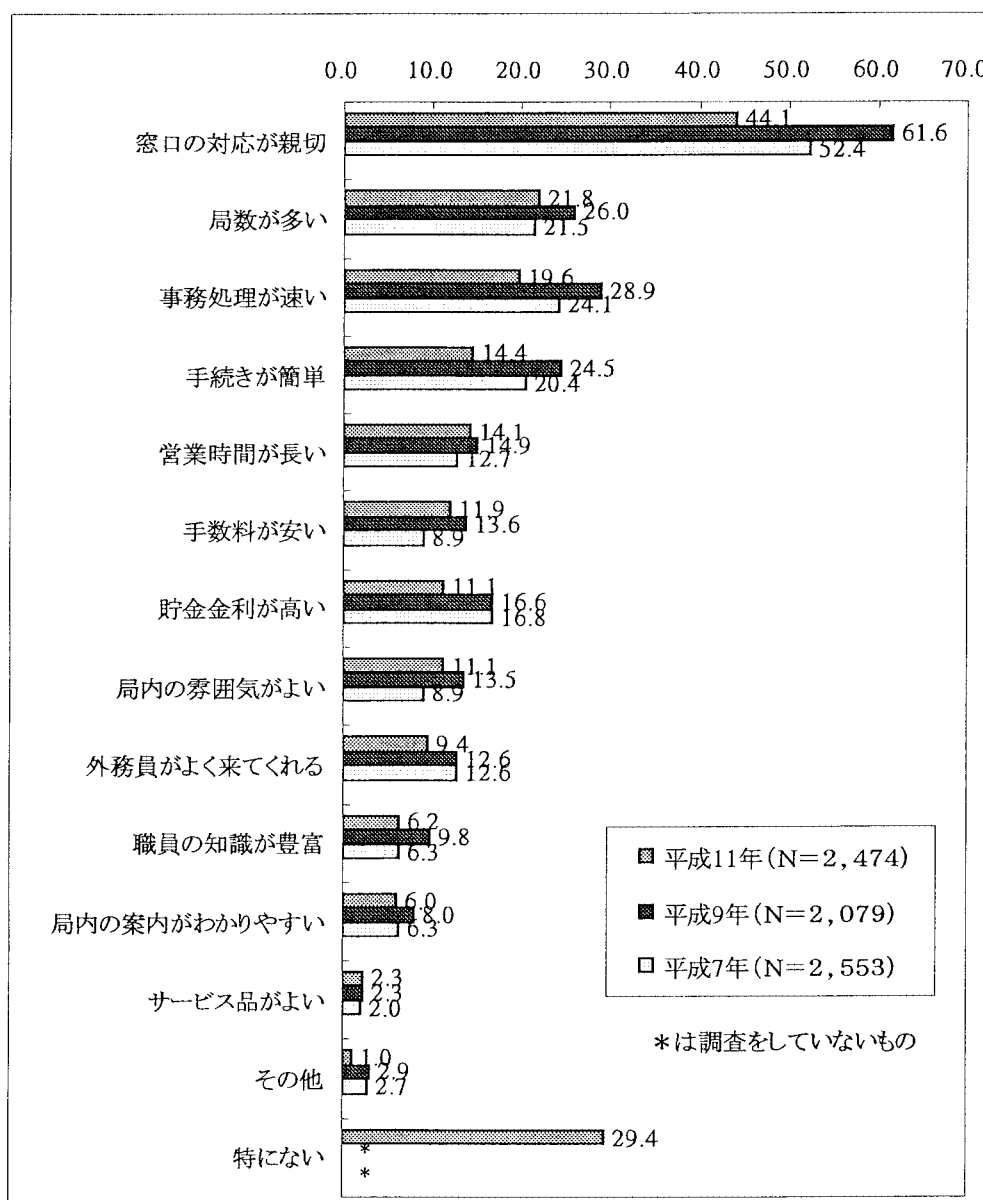


問4 満足している点、不満な点（郵便局）

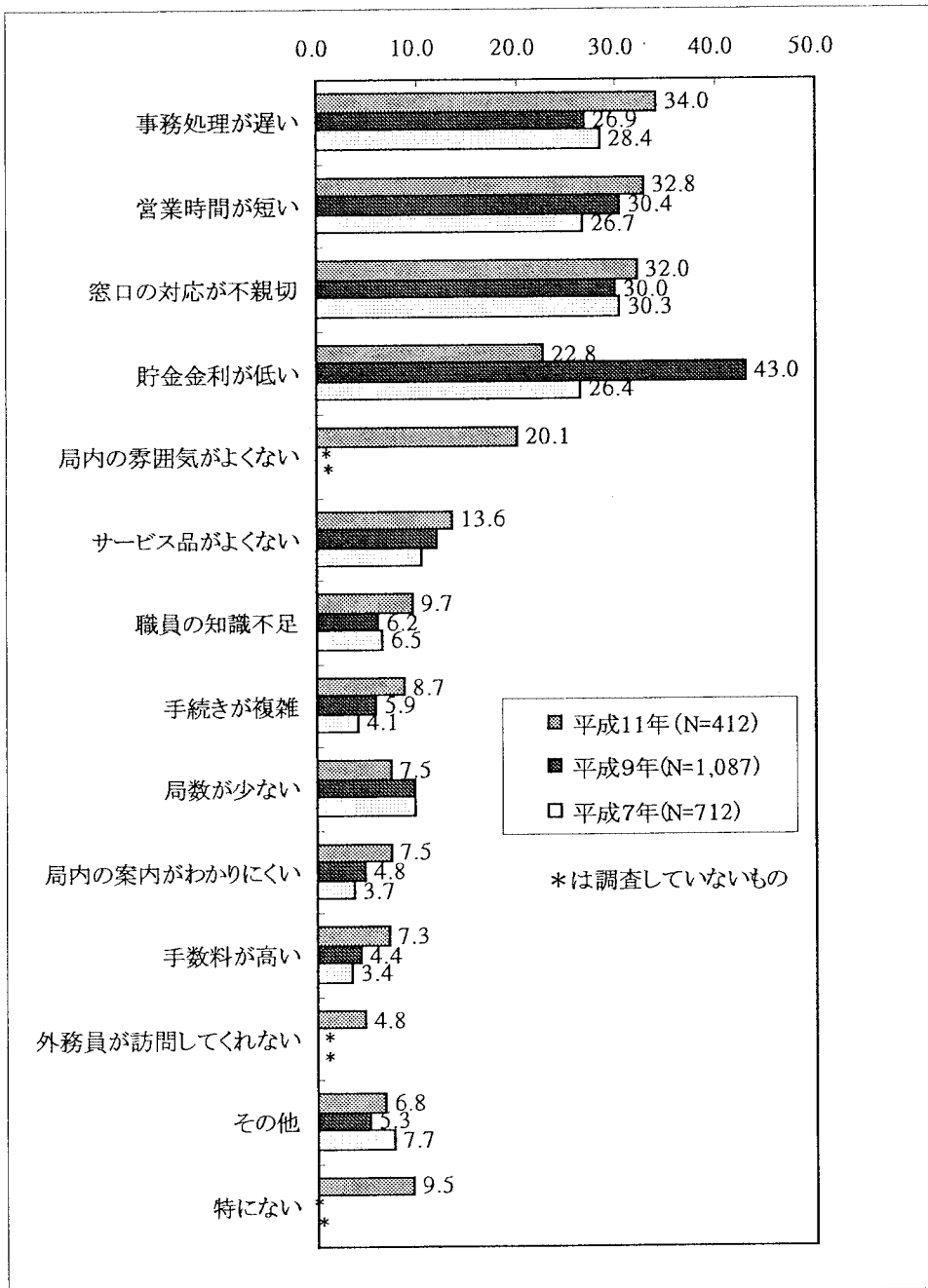
郵便局に対して、満足している点、不満な点を聞いた。

まず、満足している点については、「窓口の対応が親切」（44.1%）、「局数が多い」（21.8%）、「事務処理が速い」（19.6%）、「手続きが簡単」（14.4%）、「営業時間が長い」（14.1%）などがあげられており、満足な点は「特にない」という人は29.4%であった。次に、不満な点については、「事務処理が遅い」（34.0%）、「営業時間が短い」（32.8%）、「窓口の対応が不親切」（32.0%）などがあげられており、不満な点は「特にない」という人は9.5%であった。

満足している点

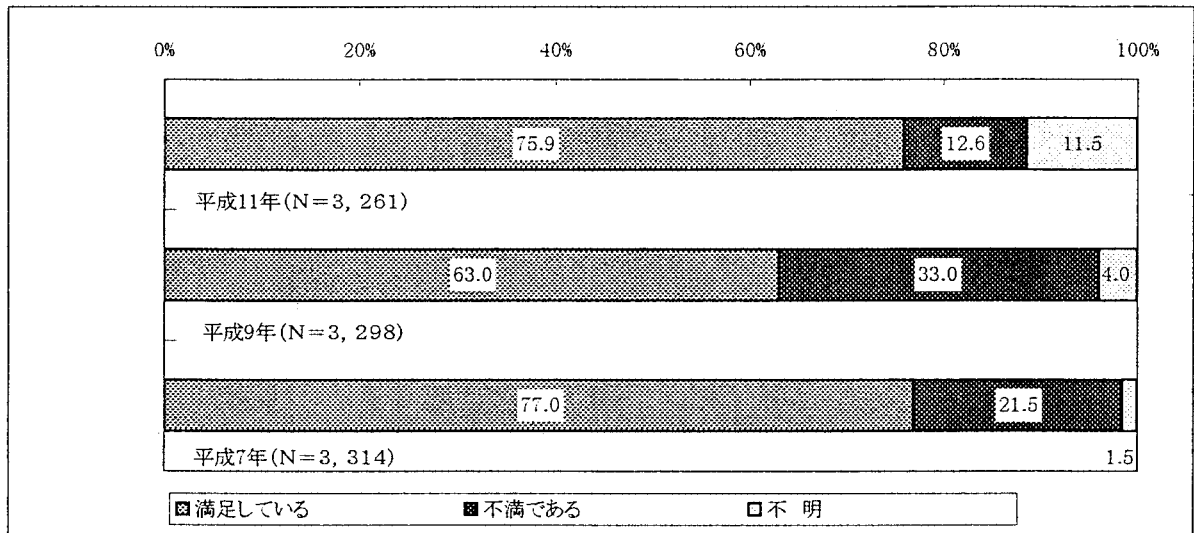


不満な点



問4-付問1 郵便局に対する全体的な評価

郵便局に対する全体的な感想については、「満足している」が75.9%であった。



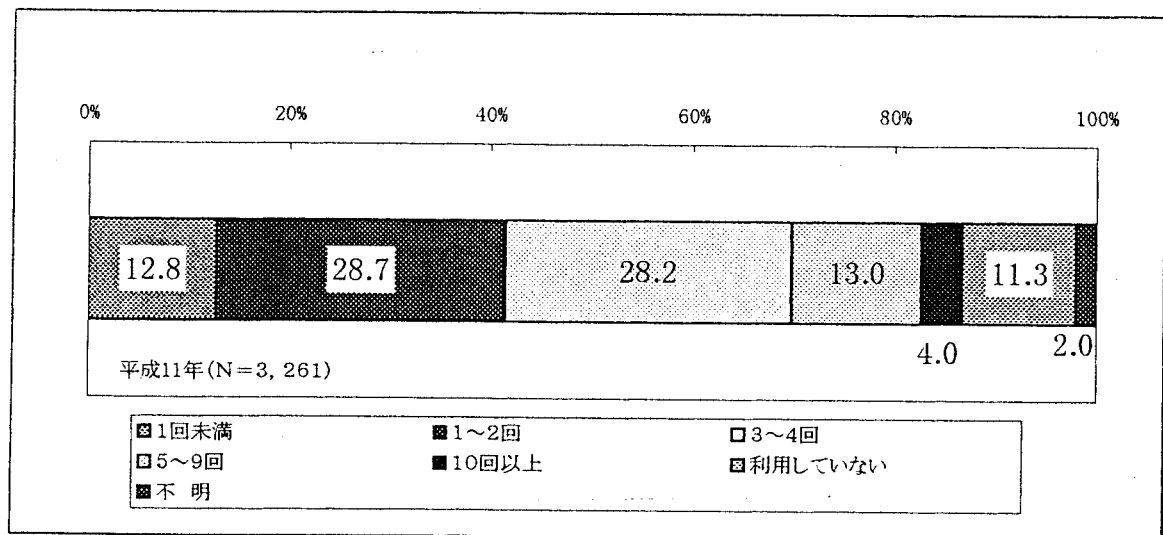
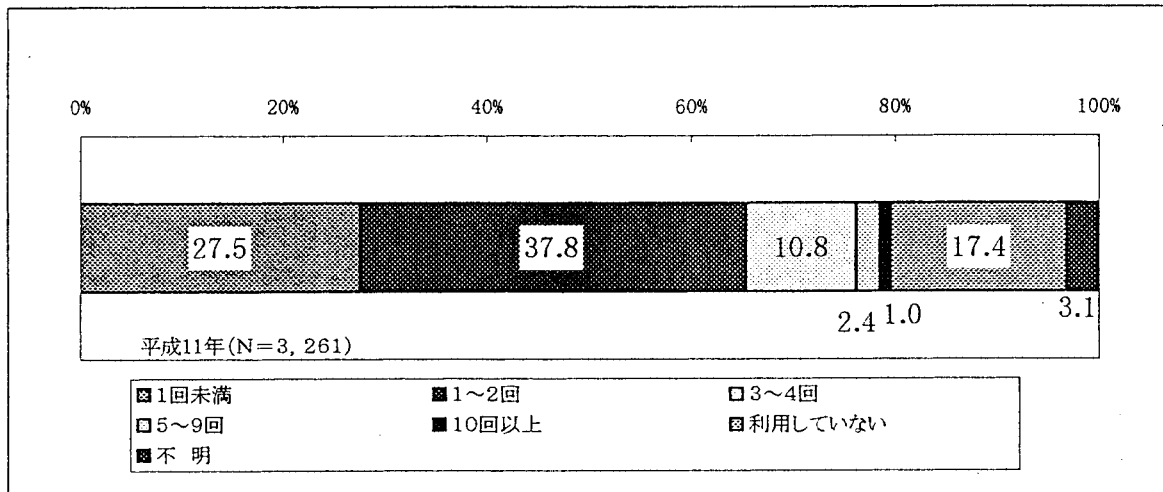
5. ATM/CD

問5 ATM/CD利用回数

ATM・CDの1カ月あたりの利用回数を『預け入れ』と『引き出し』の場合についてそれぞれ聞いた。

まず、預け入れでの利用回数については、「1回未満」(27.5%)、「1～2回」(37.8%)、「3～4回」(10.8%)となっており、3人のうち2人が月2回以下である。

次に、引き出しでの利用回数については、「1回未満」(12.8%)、「1～2回」(28.7%)、「3～4回」(28.2%)となっており、3人のうち2人が月4回以下である。

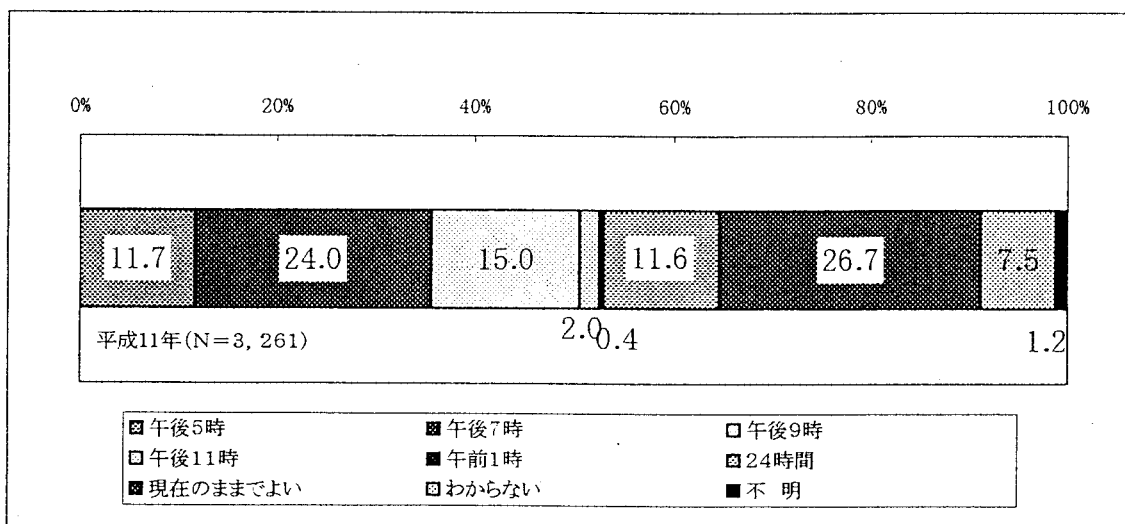
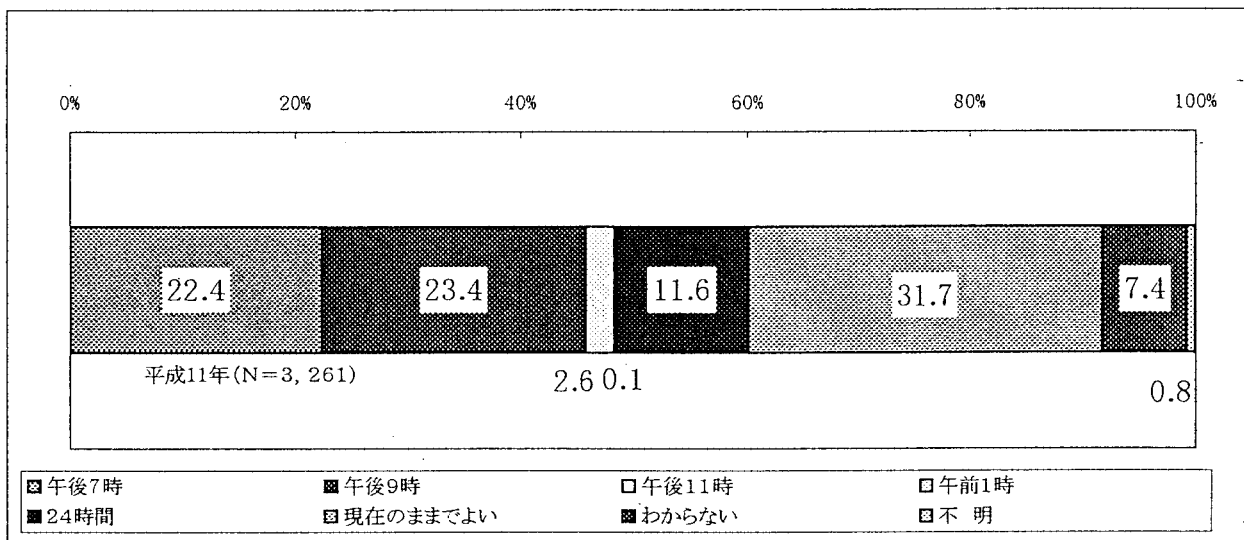


問5-付問1 ATM/CDの希望終業時間

ATM・CDの稼動終業時間について、希望する時間を平日と土曜・休日の場合のそれぞれについて聞いた。

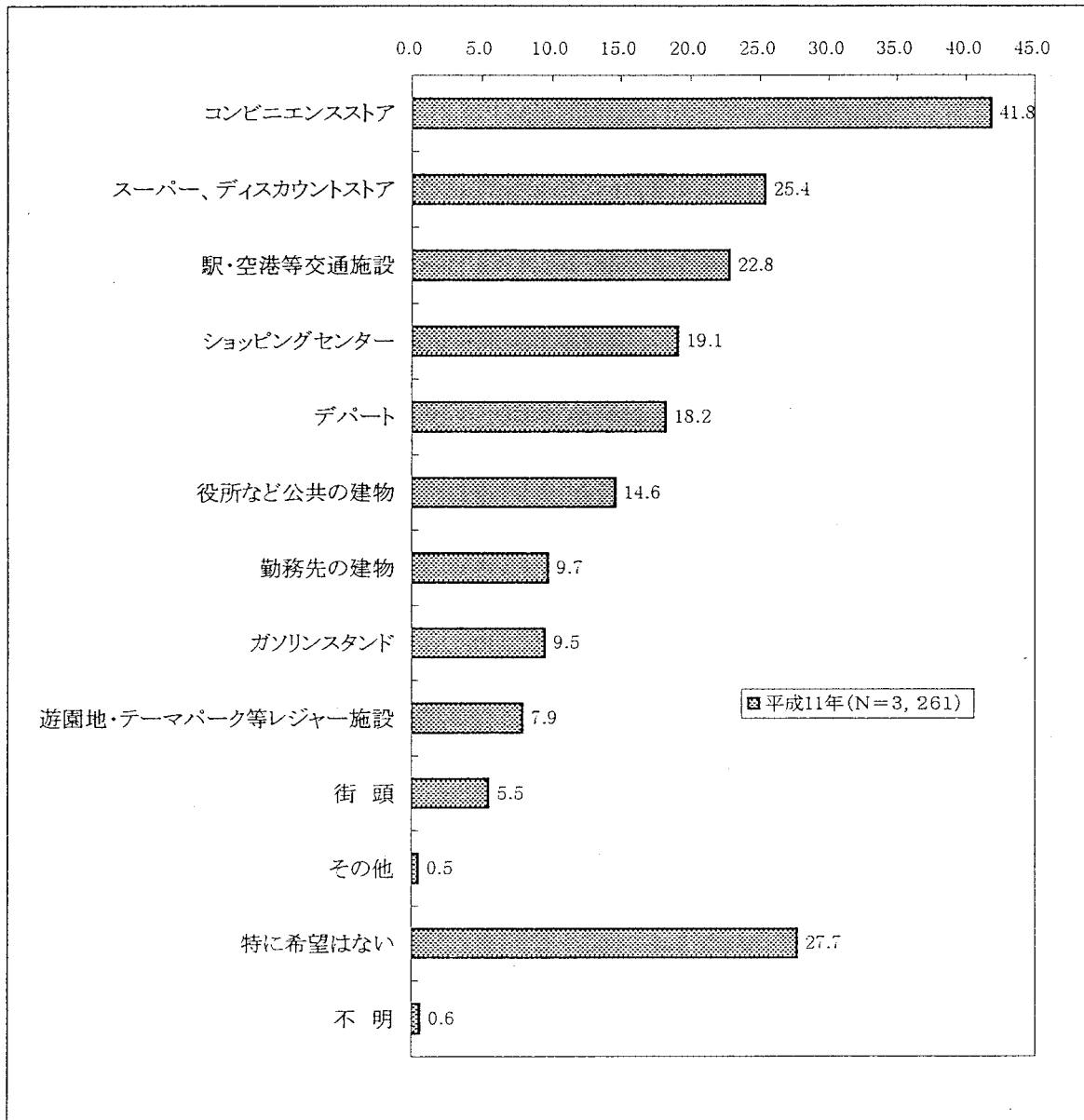
まず、平日の場合は、「現在のままでよい」が31.7%であるが、「午後9時」(23.4%)、「午後7時」(22.4%)となっており、「24時間」を希望する人も11.6%あった。

次に、土曜・休日の場合は、「現在のままでよい」が26.7%であるが、「午後7時」(24.0%)、「午後9時」(15.0%)、「午後5時」(11.7%)となっており、「24時間」を希望する人も11.6%あった。



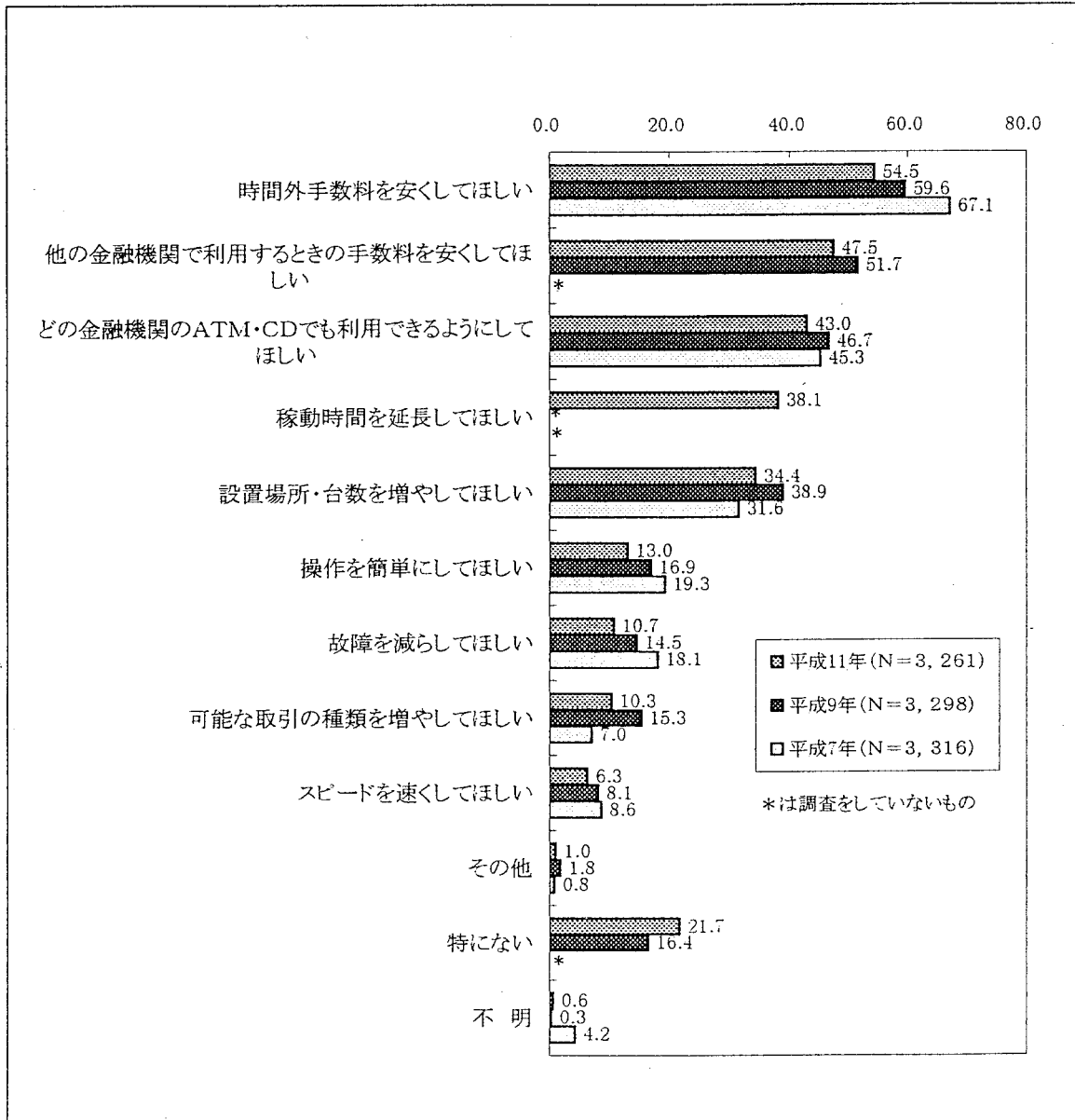
問5-付問2 ATM/CDがあったらよいと思う場所

ATM・CDがあったらよいと思う場所については、「コンビニエンスストア」(41.8%)、「スーパー、ディスカウントストア」(25.4%)、「駅・空港等交通施設」(22.8%)、「ショッピングセンター」(19.1%)、「デパート」(18.2%)などがあげられている。



問5-付問3 ATM/CDに関する要望

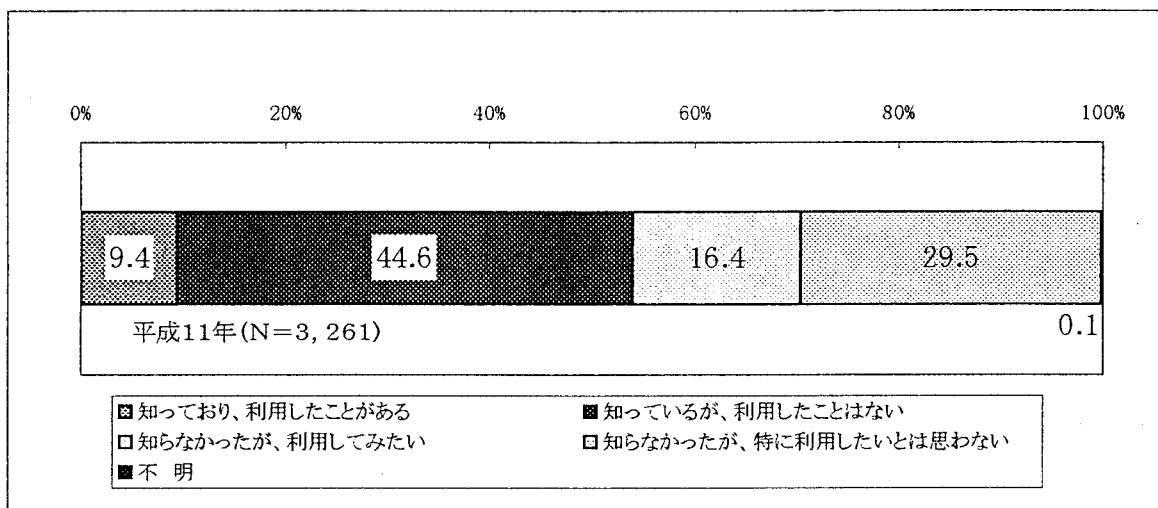
ATM・CDに関する要望については、「時間外手数料を安くしてほしい」(54.5%)、「他の金融機関で利用するときの手数料を安くしてほしい」(47.5%)、「どの金融機関のATM・CDでも利用できるようにしてほしい」(43.0%)、「稼動時間を延長してほしい」(38.1%)、「設置場所・台数を増やしてほしい」(34.4%)などがあげられている。



6. ATM提携サービス

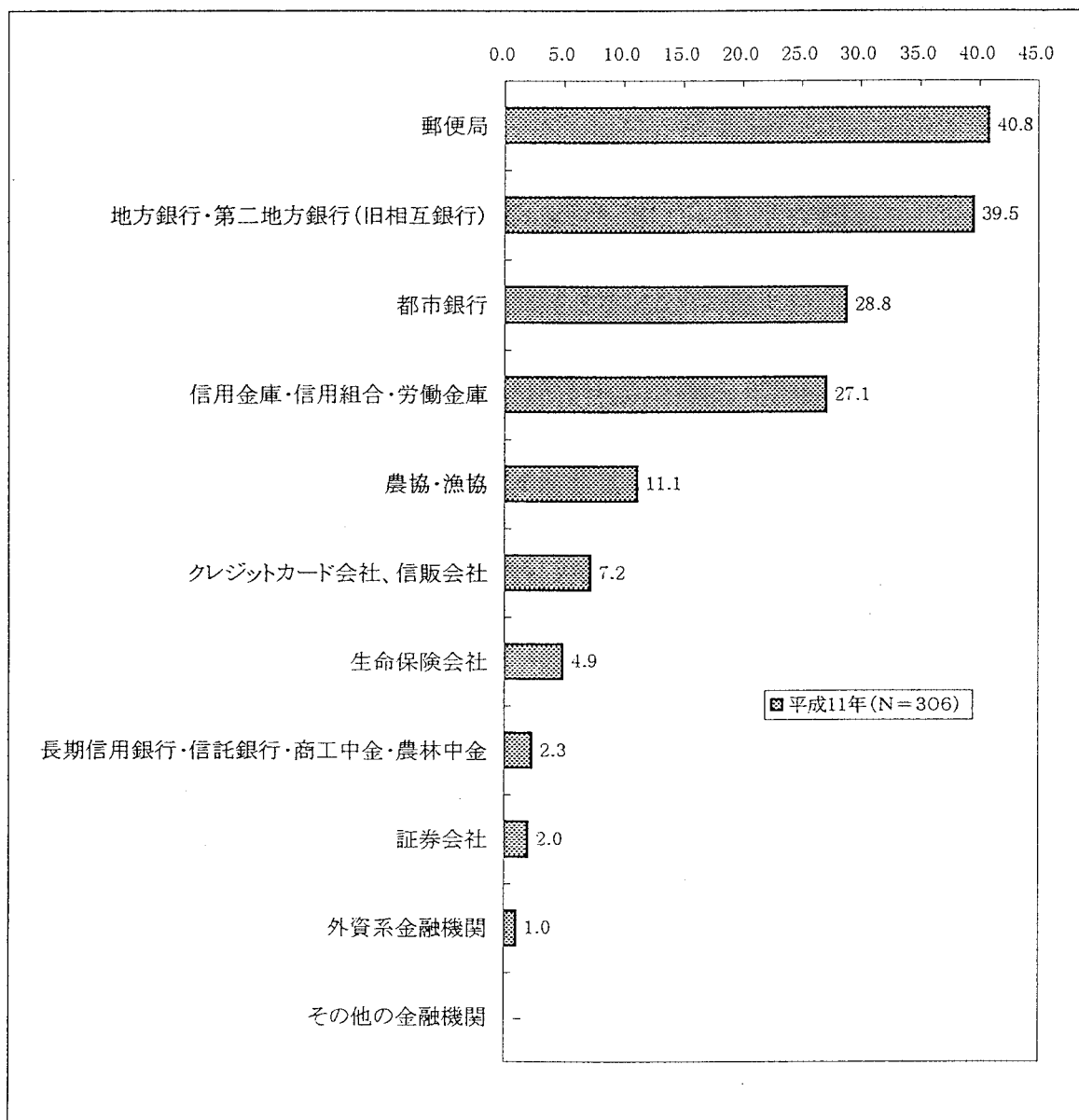
問6 提携サービスの利用の有無・認知

郵便局と民間金融機関とのATM・CD提携サービスについては、「知っており、利用したことがある」という人が9.4%、「知っているが、利用したことはない」という人が44.6%、「知らなかったが、利用してみたい」という人が16.4%、「知らなかったが、特に利用したいとは思わない」という人が29.5%となっている。このサービスを“知っている”人は54.0%と過半数を占めている。



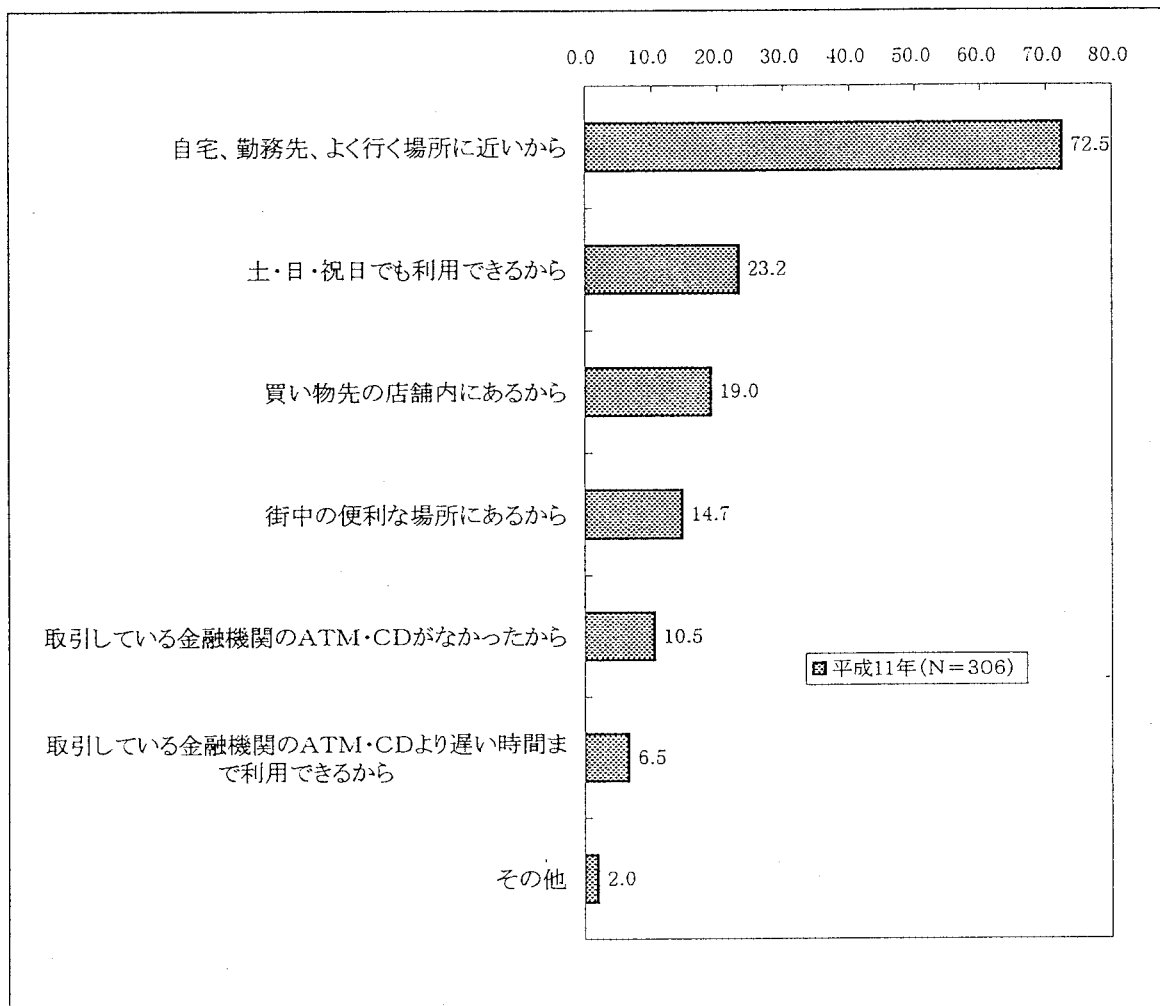
問6-付問1 提携サービスを利用した金融機関等

この提携サービスを「知っており、利用したことがある」という人に、利用した金融機関を聞いたところ、「郵便局」(40.8%)、「地方銀行・第二地方銀行」(39.5%)、「都市銀行」(28.8%)、「信用金庫・信用組合・労働金庫」(27.1%) などとなっている。



問6-付問2 提携サービスを利用した理由

その金融機関で提携サービスを利用した理由は何かを聞いたところ、「自宅、勤務先、よく行く場所に近いから」(72.5%)が最も多く、それ以外では、「土・日・祝日でも利用できるから」(23.2%)、「買い物先の店舗内にあるから」(19.0%)などがあげられている。

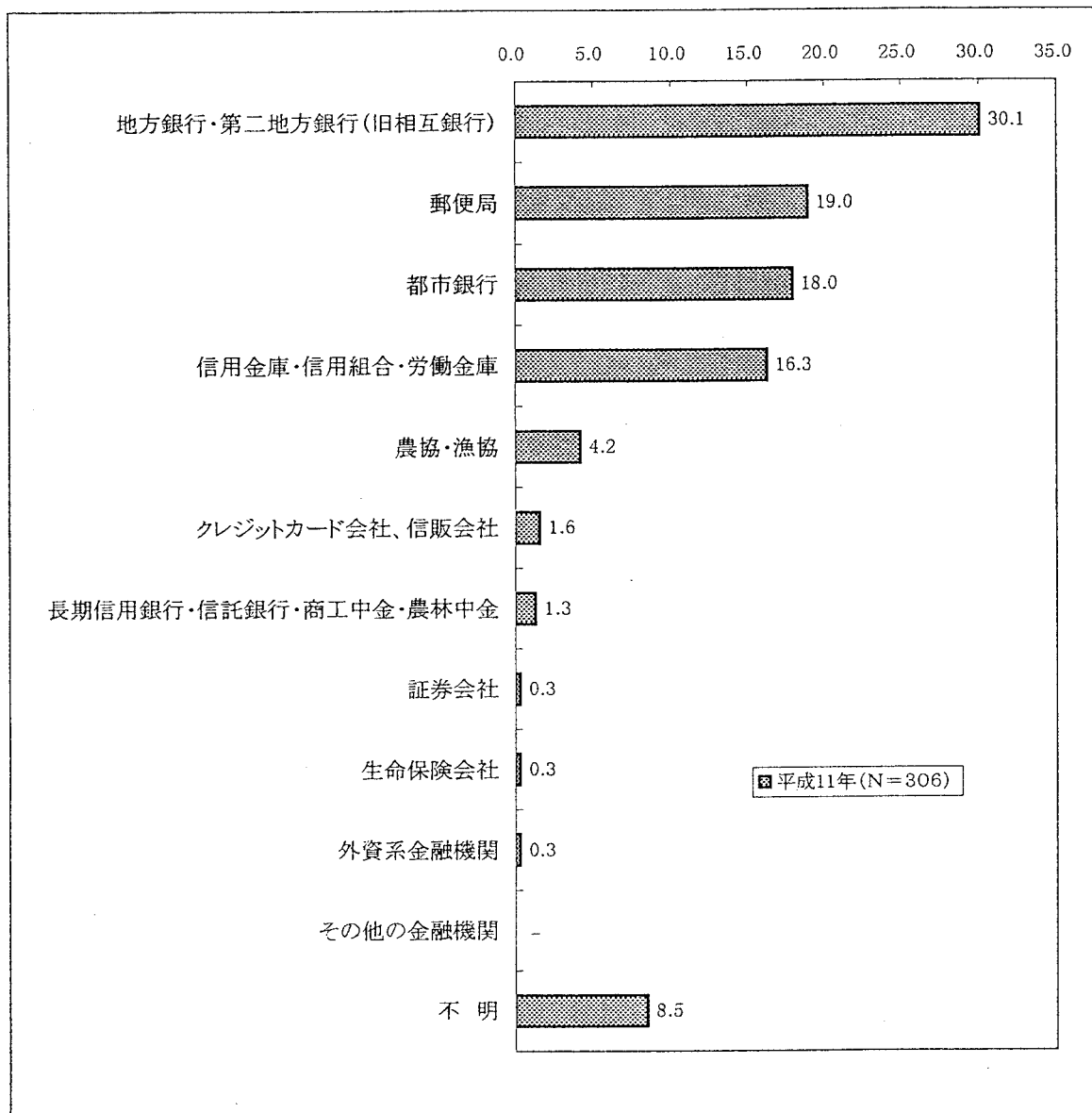


問6-付問3 最も利用したATM/CD、キャッシュカード

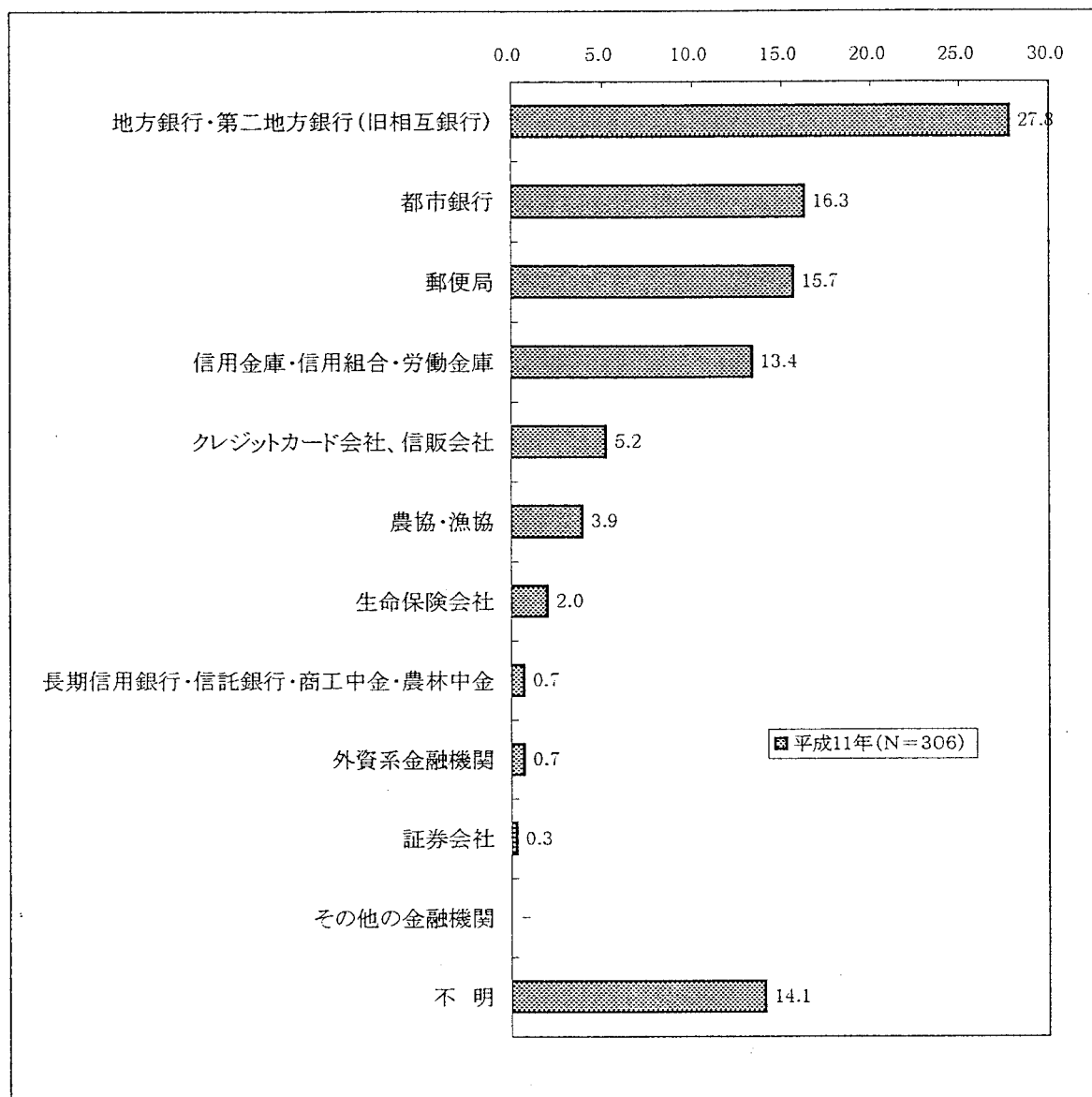
(a) このサービスを利用した金融機関のうち、最も頻繁に利用した金融機関は、「地方銀行・第二地方銀行」(30.1%)、「郵便局」(19.0%)、「都市銀行」(18.0%)の順となっている。

また、利用したキャッシュカードの金融機関については、「地方銀行・第二地方銀行」(27.8%)、「都市銀行」(16.3%)、「郵便局」(15.7%)の順となっている。

・利用した金融機関

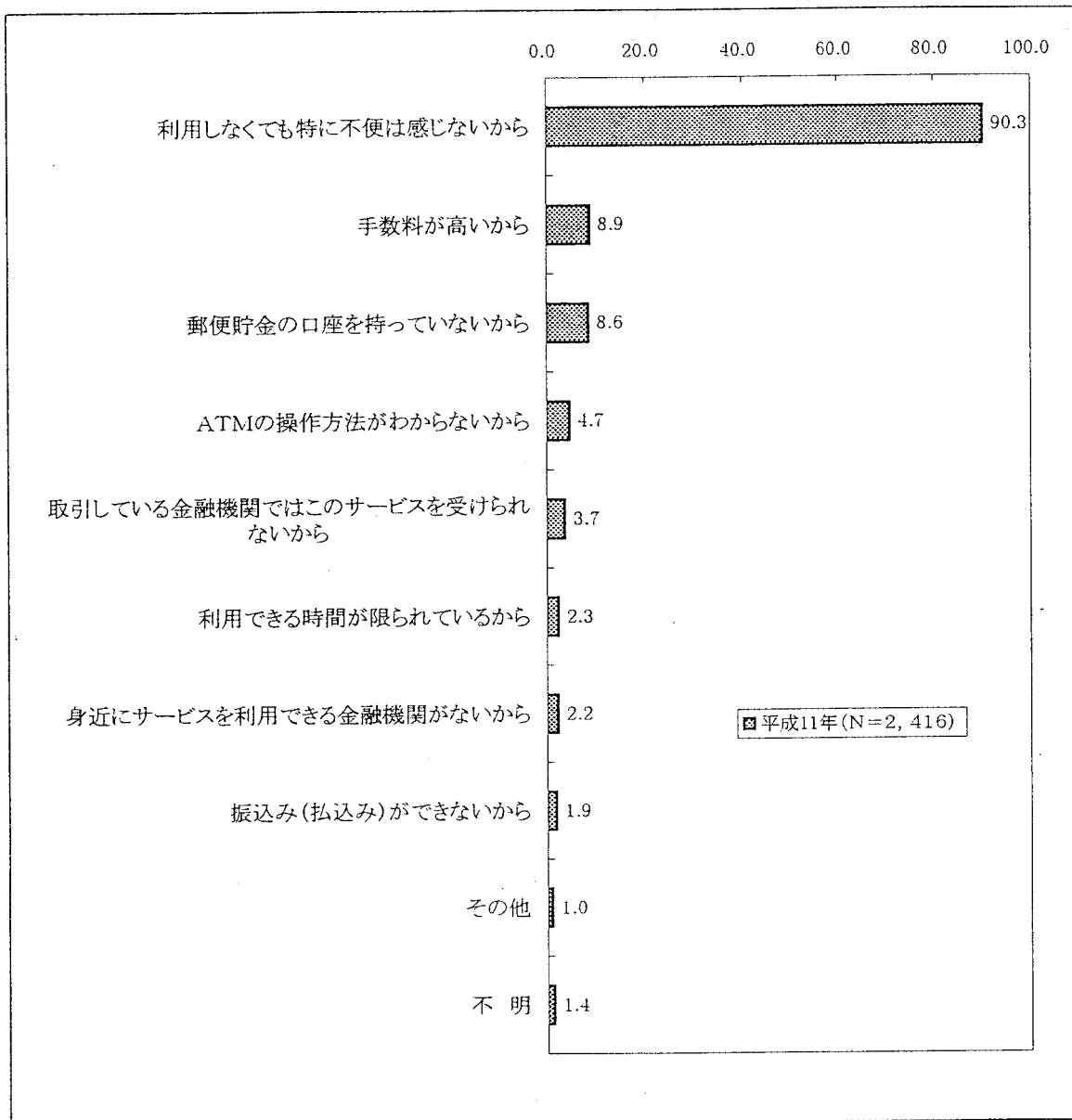


・利用したキャッシュカード



問6-付問4 サービスを利用したことがない理由

郵便局と民間金融機関とのATM/CD提携サービスについて、「知っているが、利用したことはない」または「知らなかったが、特に利用したいとは思わない」という人に、そのサービスを利用しなかった理由、または利用したくない理由を聞いたところ、「利用しなくても特に不便は感じないから」が90.3%と他に比べて圧倒的に多かった。

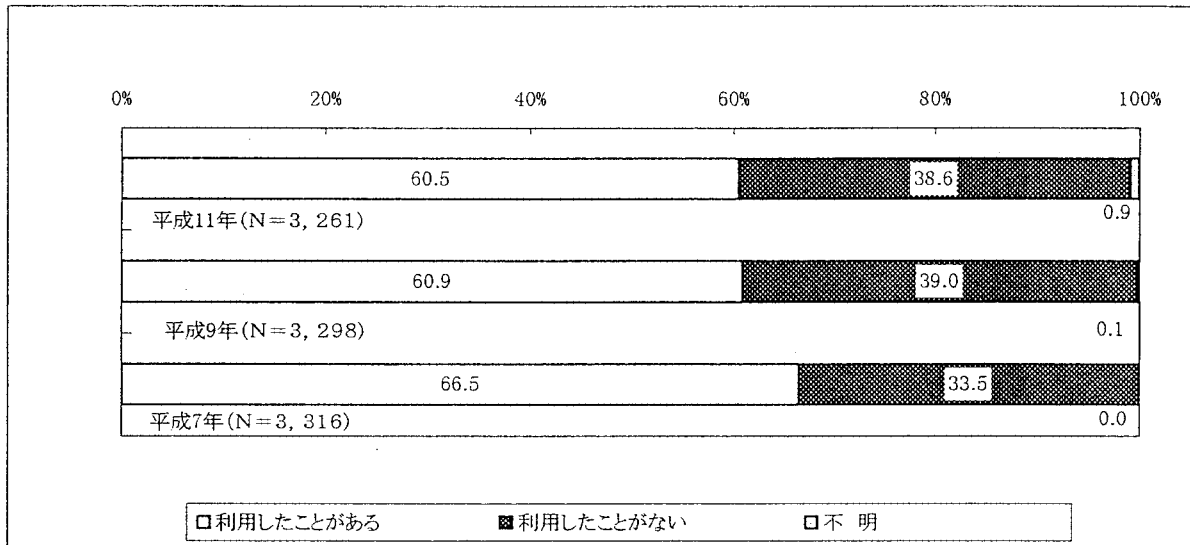


7. その他の店舗

問7 ATM/CDがある無人店舗の利用の有無

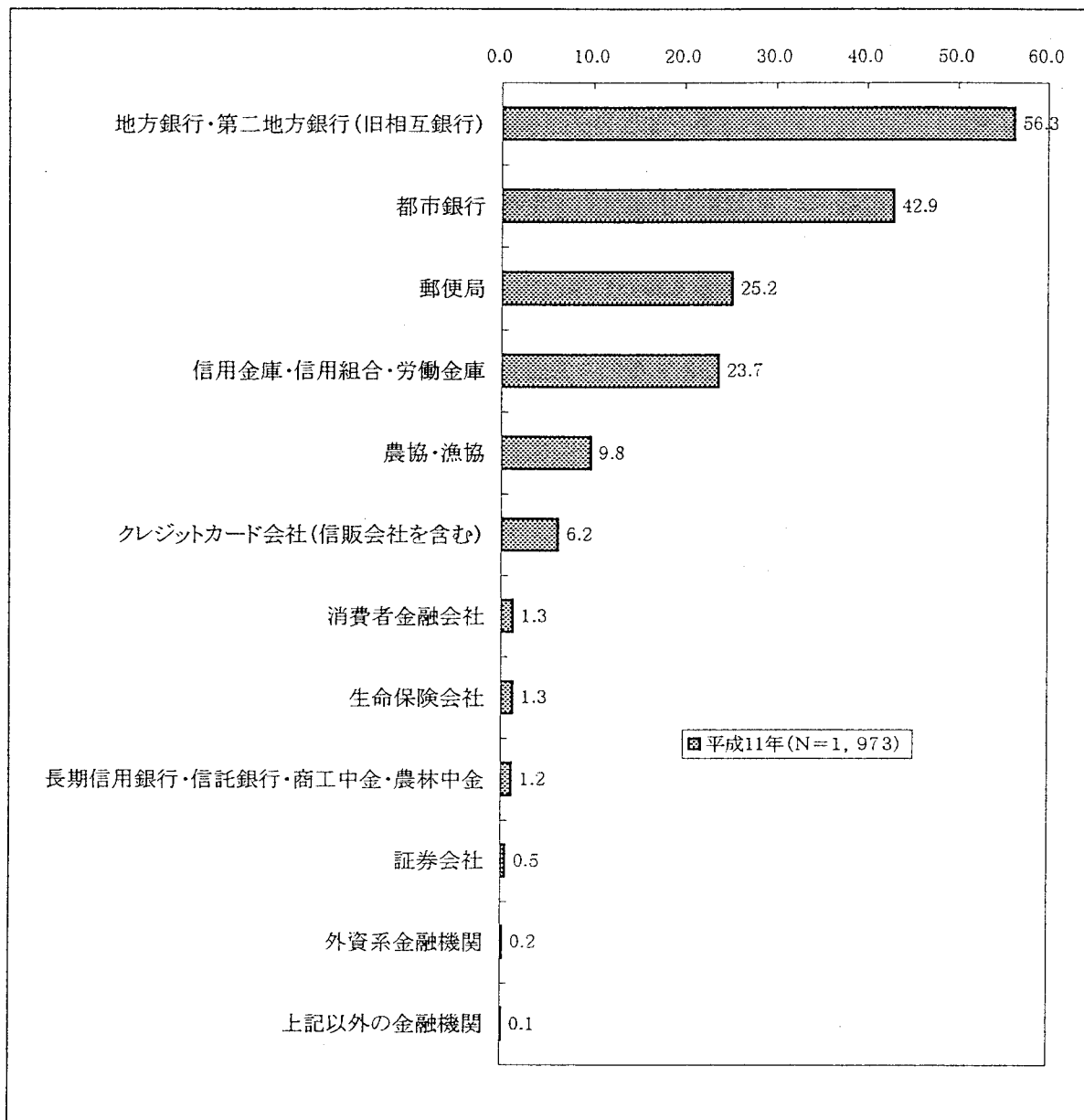
ATM/CDがある金融機関の無人店舗を利用したことがあるかどうかを聞いたところ、「利用したことがある」という人は60.5%である。

前回の調査結果（「利用したことがある」60.9%）と比べると、ほぼ同率となっている。



問7-付問1 どの金融機関の無人店舗か

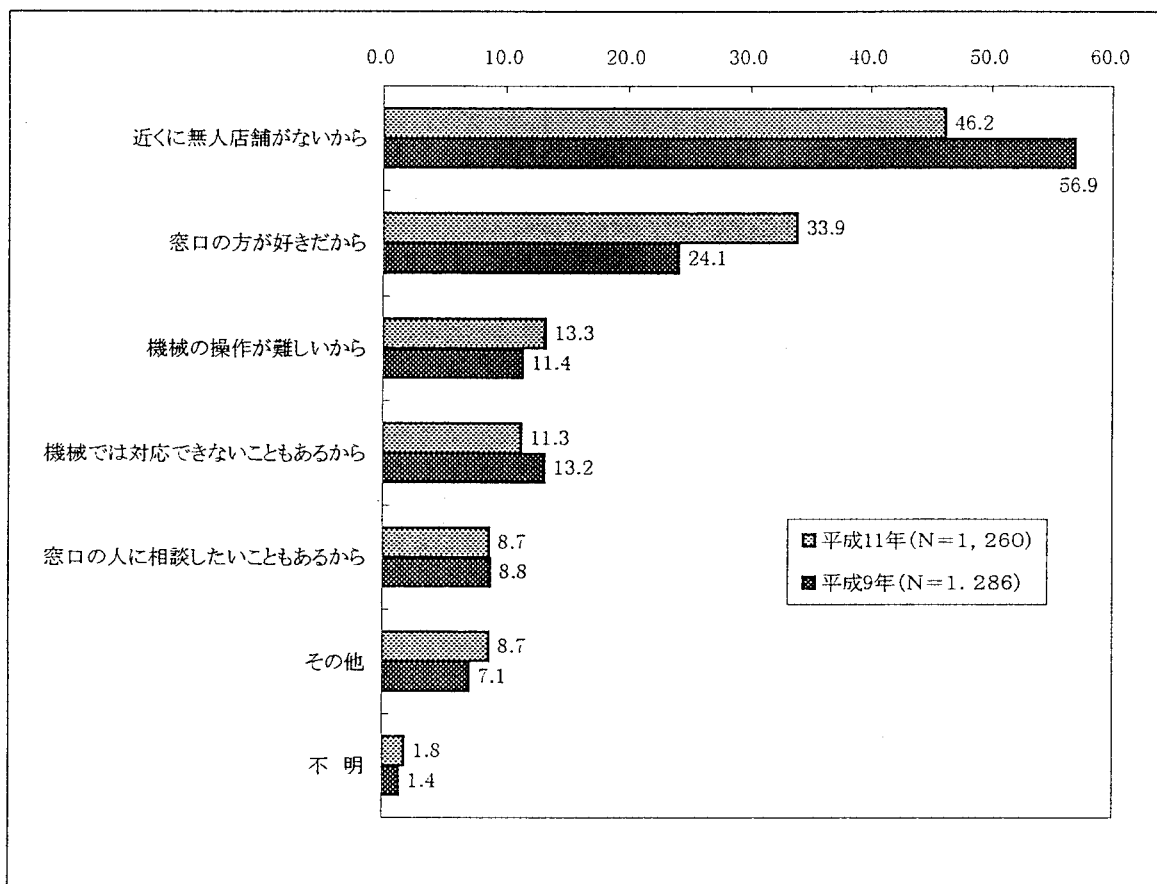
ATM/CDがある金融機関の無人店舗を「利用したことがある」という人に、その無人店舗はどの金融機関が出店しているかを聞いたところ、「地方銀行・第二地方銀行」(56.3%)、「都市銀行」(42.9%)、「郵便局」(25.2%)、「信用金庫・信用組合・労働金庫」(23.7%)の順となっている。



問7-付問2 無人店舗を利用したことがない理由

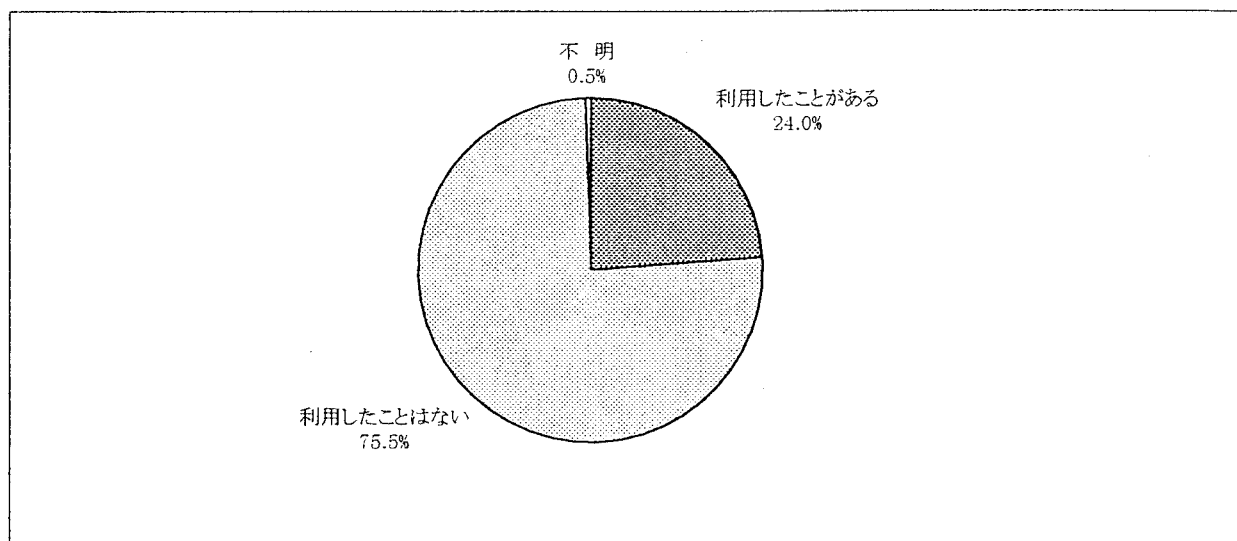
ATM/CDがある金融機関の無人店舗を「利用したことがない」という人に、その理由を聞いたところ、「近くに無人店舗がないから」(46.2%)、「窓口の方が好きだから」(33.9%)が主な回答としてあげられている。

前回の調査結果と比較すると、「近くに無人店舗がないから」は前回(56.9%)より減少し、「窓口の方が好きだから」は前回(24.1%)より増加している。



問8 インストアランチ利用の有無

インストアランチの利用状況について聞いたところ、「利用したことがある」という人は24.0%である。



問8-付問1 利用した感想

インスタブランチを「利用したことがある」という人に、利用した感想を聞いたところ、「買い物ついでに立ち寄れるので便利だ」が93.5%と断然多く、次いで、「日祝日も営業しているので助かる」(42.7%)、「気楽に立ち寄れる雰囲気があってよい」(24.9%)などが続いている。

