

# 2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查电话银行市场分析报告

## 报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

[www.bosidata.com](http://www.bosidata.com)

## 报告报价

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查电话银行市场分析报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.bosidata.com/jinrong1110/P643802ODG.html>

【报告价格】纸介版元 电子版7800元 纸介+电子元

【出版日期】2011-10-11

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

# 说明、目录、图表目录

博思数据研究中心 <http://www.bosidata.com>

## 报告说明:

本报通过对全国23329份有效问卷的数据分析，阐述了银行各业务模块客户满意度情况、各银行品牌拥护度排名等研究成果。所涉及的银行品牌包括：中国银行、中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、招商银行、中信银行、北京银行、光大银行、广东发展银行、华夏银行、交通银行、民生银行、浦发银行、深圳发展银行、兴业银行、邮政储蓄银行等十余家内外资银行。

## 目录

版权说明... 2

调查说明... 3

一、调查方法... 3

二、调查范围和样本量... 3

第一章 电话银行业务主办银行分布... 8

一、电话银行业务主办银行提及分布... 8

二、分省份电话银行业务主办行提及分布... 9

三、主要城市电话银行业务主办行提及分布... 11

第二章 电话银行业务主办行满意度现状... 13

一、电话银行业务主办行总体满意度分析... 13

1.电话银行业务主办行满意度驱动要素及总体满意度分析... 13

2.电话银行业务主办行满意度驱动要素及总体满意度历期对比... 13

3.电话银行业务是否拥有独立专有服务区域分析... 14

4.电话银行业务是否拥有专门的客户经理分析... 15

第三章 电话银行业务主办行不同客户群满意度对比分析... 16

1.电话银行业务不同性别客户群满意度对比分析... 16

2.电话银行业务不同年龄客户群满意度对比分析... 17

3.电话银行业务不同学历客户群满意度对比分析... 18

4.电话银行业务不同职业客户群满意度对比分析... 18

5.电话银行业务不同年收入客户群满意度对比分析... 19

第四章 电话银行业务主办行满意度对比... 20

一、各银行电话银行业务满意度驱动要素及总体满意度对比... 20

1.各银行电话银行业务总体满意度对比...	20
2.各银行电话银行业务总体满意度历期对比...	21
3.各银行电话银行业务是否拥有独立专有服务区域分析...	21
4.各银行电话银行业务是否拥有专门的客户经理分析...	23
4.各银行电话银行业务满意度驱动要素对比分析...	24
二、分省份电话银行业务满意度驱动要素及总体满意度对比...	29
1.分省份电话银行业务总体满意度对比...	29
2.分省份电话银行业务是否拥有独立专有服务区域分析...	30
3.分省份电话银行业务是否拥有专门的客户经理分析...	31
4.分省份电话银行业务满意度驱动要素对比分析...	33
第五章 主办电话银行业务和主办行重合度分析...	34
第六章 针对电话银行业务的意见和建议...	35
一、电话银行业务意见与建议汇总分析...	35
二、分银行电话银行业务意见与建议汇总分析...	35
附录1：本报告对应样本量分布...	40
附录2：样本构成分布...	42
附录3：对应问卷...	44

## 图目录

图 1调查模块...	4
图 2 电话银行业务主办银行提及率...	8
图 3 电话银行业务主办银行提及率与主办行提及率对比...	9
图 4 电话银行业务主办银行总体满意度分析...	13
图 5 电话银行业务主办银行总体满意度历期对比...	14
图 6 电话银行业务拥有独立专有服务区域所占比...	14
图 7 电话银行业务是否拥有独立专有服务区域主办行客户满意度对比...	15
图 8 电话银行业务拥有专门的客户经理所占比...	15
图 9 电话银行业务是否拥有专门客户经理主办行客户满意度对比...	16
图 10 电话银行业务主办银行不同性别客户群满意度对比...	17
图 11 电话银行业务主办银行不同年龄客户群满意度对比...	17

图 12 电话银行业务主办银行不同学历客户群满意度对比...	18
图 13 电话银行业务主办银行不同职业客户群满意度对比...	19
图 14 电话银行业务主办银行不同年收入客户群满意度对比...	19
图 15 各银行电话银行业务总体满意度对比分析...	20
图 16 各银行电话银行业务“VIP客户条件合理”满意度对比分析...	25
图 17 各银行电话银行业务“办理提示及时”满意度对比分析...	25
图 18 各银行电话银行业务“服务的内容广泛”满意度对比分析...	26
图 19 各银行电话银行业务“独立业务办理区域具有私密性”满意度对比分析...	27
图 20 各银行电话银行业务“独立业务办理区域美观舒适”满意度对比分析...	27
图 21 各银行电话银行业务“专门客户经理的服务质量很好”满意度对比分析...	28
图 22 分省份电话银行业务总体满意度对比分析...	30
图 23 主要电话银行业务和主办行重合度分析...	34

## 表目录

表 1 分省份电话银行业务主办行提及率...	10
表 2 分省份电话银行业务主办行提及率-续...	10
表 3 主要城市电话银行业务主办行提及率...	11
表 4 各银行电话银行业务拥有专有服务窗口/区域所占比...	21
表 5 各银行电话银行业务是否拥有专有服务窗口/区域客户满意度对比...	22
表 6 各银行电话银行业务拥有专门客户经理所占比...	23
表 7 各银行电话银行业务是否拥有专门客户经理满意度对比...	23
表 8 各银行电话银行业务满意度驱动要素对比...	28
表 9 分省份电话银行业务拥有专有服务窗口/区域所占比...	30
表 10 分省份电话银行业务是否拥有专有服务窗口/区域客户满意度对比...	30
表 11 分省份电话银行业务拥有专门客户经理所占比...	31
表 12 分省份电话银行业务是否拥有专门客户经理客户满意度对比...	31
表 13 分省份电话银行业务满意度驱动要素对比...	32
表 14 电话银行业务客户意见与建议汇总...	34
表 15 中国工商银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	35
表 16 中国建设银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	35

表 17 招商银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	36
表 18 中国银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	36
表 19 中国农业银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	37
表 20 交通银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	37
表 21 民生银行电话银行业务客户意见与建议汇总...	38
表 22 各商业银行电话银行业务客户样本分布...	39
表 23 主要省市电话银行业务客户样本分布...	39
表 24 电话银行户性别样本构成分布...	41
表 25 电话银行户年龄样本构成分布...	41
表 26 电话银行户学历样本构成分布...	41
表 27 电话银行户职业样本构成分布...	41
表 28 电话银行户个人年收入样本构成分布...	42

#### 分册价格

- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：营业厅分报告》；19800元。
- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：网上银行分报告》；16800元。
- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：信用卡分报告》；12800元。
- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：投资理财分报告》；9800元。
- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：电话银行分报告》；7800元。
- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：个人贷款分报告》；7800元。
- 《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：VIP贵宾分报告》；7800元。

详细请访问：<http://www.bosidata.com/jinrong1110/P643802ODG.html>