



艾凯咨询
ICAN Consulting

2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查报告

一、调研说明

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/188689.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.com

联系人：刘老师

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。

二、摘要、目录、图表

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。

总报告目录

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 主办银行分布分析... 10

一、主要银行品牌主办行提及分布... 10

二、分省份各银行品牌主办行提及分布... 11

三、主要城市各银行品牌主办行提及分布... 12

四、各银行主办客户TGI指数分析... 14

第二章 主办银行拥护度分析... 19

一、客户拥护度概念... 19

二、主办银行拥护度阶梯人群分布... 19

三、各银行品牌拥护度阶梯人群分布... 20

四、各银行品牌拥护度人群表现对比... 21

五、各银行品牌拥护度人群构成分析... 26

六、主要省份各银行品牌拥护度人群分布... 34

七、重点城市各银行品牌拥护度人群分布... 40

第三章 零售银行业务主办行满意度分析... 45

一、营业厅服务主办行满意度得分和历史对比... 45

二、信用卡业务主办行满意度得分和历史对比... 47

三、个人贷款业务主办行满意度得分和历史对比... 50

四、投资理财业务主办行满意度得分和历史对比... 52

五、VIP贵宾服务主办行满意度得分和历史对比... 55

六、电话银行业务主办行满意度得分和历史对比... 57

七、网上银行业务主办行满意度得分和历史对比...	60
第四章 口碑传播途径分析...	62
一、口碑传播途径分布...	62
二、口碑传播人群特征...	63
第五章 拥护度阶梯提升分析...	67
一、总体客户拥护度阶梯提升分析...	67
二、主要银行客户拥护度阶影响要素对比...	68
第六章 业务主办行和主办行分析...	70
一、七大业务主办行与主办行重合度分析...	70
二、营业厅业务主办行与主办行重合度分析...	71
三、信用卡业务主办行与主办行重合度分析...	72
四、个人贷款业务主办行与主办行重合度分析...	73
五、投资理财业务主办行与主办行重合度分析...	74
六、VIP贵宾业务主办行与主办行重合度分析...	75
七、电话银行业务主办行主办行重合度分析...	76
八、网上银行业务主办行与主办行重合度分析...	77
第七章 分区域业务主办行满意度比较...	78
一、各省份业务主办行满意度比较...	78
二、重点城市业务主办行满意度比较...	83
附录1：本报告对应样本量分布...	87
附录2：本报告样本构成分布...	88
附录3：对应问卷...	89
一、主办银行及顾客拥护度调查问卷...	89
二、银行营业厅服务客户满意度调查问卷...	91
三、信用卡业务客户满意度调查问卷...	93
四、个人贷款业务客户满意度调查问卷...	95
五、投资理财业务客户满意度调查问卷...	96
六、VIP贵宾业务客户满意度调查问卷...	97
七、电话银行业务客户满意度调查问卷...	98
八、网上银行业务客户满意度调查问卷...	99

图 1调查模块...	3
图 2主办银行提及率...	11
图 3拥护度阶梯人群定义...	19
图 4主办行拥护度阶梯人群分布...	20
图 5主要银行拥护度阶梯人群分布...	21
图 6主办银行总体口碑传播占比...	22
图 7主办银行总体口碑传播次数...	22
图 8新开办业务开通率...	25
图 9新开办VIP贵宾业务开通率...	26
图 10营业厅服务主办行满意度得分...	46
图 11营业厅服务主办行满意度历期对比...	47
图 12信用卡业务主办行满意度得分...	48
图 13信用卡业务主办行满意度历期对比...	49
图 14个人贷款业务主办行满意度得分...	51
图 15个人贷款业务主办行满意度历期对比...	52
图 16投资理财业务主办行满意度得分...	53
图 17投资理财业务主办行满意度历期对比...	54
图 18 VIP贵宾服务主办行满意度得分...	56
图 19 VIP贵宾服务主办行满意度历期对比...	57
图 20电话银行业务主办行满意度得分...	59
图 21电话银行业务主办行满意度历期对比...	59
图 22网上银行业务主办行满意度得分...	61
图 23网上银行业务主办行满意度历期对比...	61
图 24口碑传播途径...	63
图 25总体客户拥护度得分与影响力...	67
图 26七大业务主办行与主办行重合度对比...	70
图 27营业厅主办行与主办行重合度...	71
图 28信用卡业务主办行与主办行重合度...	72
图 29个人贷款业务主办行与主办行重合度...	73
图 30投资理财业务主办行与主办行重合度...	74
图 31 VIP贵宾业务主办行与主办行重合度...	75
图 32电话银行业务主办行与主办行重合度...	76

图 33	网上银行业务主办行与主办行重合度...	77
图 34	各省份营业厅服务主办行满意度得分...	79
图 35	各省份信用卡业务主办行满意度得分...	79
图 36	各省份个人贷款业务主办行满意度得分...	80
图 37	各省份投资理财业务主办行满意度得分...	81
图 38	各省份VIP贵宾业务主办行满意度得分...	81
图 39	各省份电话银行业务主银行满意度得分...	82
图 40	各省份网上银行业务主办行满意度得分...	83
图 41	重点城市营业厅服务主办行满意度得分...	83
图 42	重点城市信用卡业务主办行满意度得分...	84
图 43	重点城市投资理财业务主办行满意度得分...	85
图 44	重点城市VIP贵宾业务主办行满意度得分...	85
图 45	重点城市电话银行业务主办行满意度得分...	85
图 46	重点城市网上银行业务主办行满意度得分...	86

表目录

表 1	主要省份主办银行品牌提及率...	11
表 2	主要省份主办银行品牌提及率-续...	12
表 3	主要城市主办银行品牌提及率...	12
表 4	主要城市主办银行品牌提及率-续1.	13
表 5	主要城市主办银行品牌提及率-续2.	14
表 6	各银行主办客户性别TGI指数...	14
表 7	各银行主办客户年龄TGI指数...	15
表 8	各银行主办客户学历TGI指数...	16
表 9	各银行主办客户职业TGI指数...	16
表 10	各银行主办客户个人年收入TGI指数...	18
表 11	各主办银行口碑传播占比...	23
表 12	各主办银行口碑传播次数...	24
表 13	总体阶梯人群构成...	26
表 14	中国银行阶梯人群构成...	28
表 15	中国农业银行阶梯人群构成...	29
表 16	中国工商银行阶梯人群构成...	30

表 17	中国建设银行阶梯人群构成...	31
表 18	交通银行阶梯人群构成...	32
表 19	招商银行阶梯人群构成...	33
表 20	北京市各银行拥护度人群分布...	34
表 21	天津市各银行拥护度人群分布...	35
表 22	河北省各银行拥护度人群分布...	35
表 23	山西省各银行拥护度人群分布...	35
表 24	辽宁省各银行拥护度人群分布...	36
表 25	黑龙江省各银行拥护度人群分布...	36
表 26	上海市各银行拥护度人群分布...	36
表 27	江苏省各银行拥护度人群分布...	37
表 28	浙江省各银行拥护度人群分布...	37
表 29	安徽省各银行拥护度人群分布...	37
表 30	福建省各银行拥护度人群分布...	38
表 31	山东省各银行拥护度人群分布...	38
表 32	河南省各银行拥护度人群分布...	38
表 33	湖北省各银行拥护度人群分布...	39
表 34	湖南省各银行拥护度人群分布...	39
表 35	广东省各银行拥护度人群分布...	39
表 36	四川省各银行拥护度人群分布...	40
表 37	陕西省各银行拥护度人群分布...	40
表 38	重点城市拥护度人群分布...	40
表 39	重点城市拥护度人群分布-续1.	42
表 40	重点城市拥护度人群分布-续2.	43
表 41	重点城市拥护度人群分布-续3.	44
表 42	营业厅服务主办行样本分布...	45
表 43	信用卡业务主办行样本分布...	48
表 44	个人贷款业务主办行样本分布...	50
表 45	投资理财业务主办行样本分布...	53
表 46	VIP贵宾服务主办行样本分布...	55
表 47	电话银行业务主办行样本分布...	58
表 48	网上银行业务主办行样本分布...	60

表 49口碑传播人群年龄特征...	63
表 50口碑传播人群学历特征...	64
表 51口碑传播人群职业特征...	65
表 52口碑传播人群个人收入特征...	66
表 53总体客户拥护度提升建议...	68
表 54主办行拥护度影响要素得分...	69
表 55本报告各测评模块各银行样本分布...	87
表 56本报告样本构成...	88

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：<https://www.icandata.com/view/188689.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。