



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电话银行分报告

## 一、调研说明

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查电话银行分报告》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/188695.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](mailto: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。

### 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：<https://www.icandata.com/view/188695.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](http://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提供专业投资咨询报告、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。