



艾凯咨询
ICAN Consulting

2008银行客户消费行为暨服务满意度调查市场分析及发展趋势研究报告

一、调研说明

《2008银行客户消费行为暨服务满意度调查市场分析及发展趋势研究报告》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/43962.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

随着金融业的发展和金融环境的变化，国内银行已经意识到服务对银行的生存和发展至关重要，是增强竞争实力的根本保证，由此银行的服务理念也在不断升级，竭力创造一流的人性化服务，力争在金融市场占据一席之地。

在这样的背景下，迪纳市场研究院于2008年5-6月再次实施了银行业客户消费行为和服务满意度调查，旨在了解居民办理金融业务的情况以及对国内银行服务的满意情况，以利于银行业和各银行服务的进一步提高。此外，对居民认识外资银行的情况也进行了一定探讨。

此次调查选取北京、上海两个地区平时经常到银行办理个人或家庭业务的客户进行电话访谈，有效样本量为926份，其中北京和上海地区的样本量分别为503份和423份。

涉及的主要银行包括工商银行、建设银行、农业银行、北京银行、招商银行、中国银行和交通银行，还包括北京市和上海市的地方商业银行——北京银行和上海银行。

银行满意度分析框架采用迪纳市场研究院专门开发的银行满意度测评结构方程模型，并采用PLS算法计算得到满意度、忠诚度和影响满意度的各要素的用户评价分值，以及这些要素对满意度影响的大小。满意度分析不仅列出了分值和影响，还给出了银行改进的建议，更是从多个角度进行了详细探讨：总体分析、北京、上海两个地区银行业的对比、不同银行之间的对比、纵向的历史对比（限于北京地区）。

另外的分析还包括：对一些不能进入模型分析的变量作为特定变量进行计算；不同人群对银行服务的评价；开放问题统计的方式获取居民对银行服务的建议和意见。

总之，该银行报告提供的信息覆盖面较广，具有较强的参考性。详细目录如下：

【 目录 】

第一部分 消费行为分析

一、 客户选择银行及其办理主要业务分布

客户办理基本业务时选择的银行（总体、北京与上海比较）

北京客户办理基本业务时选择的银行历史对比

客户办理银行业务类型分布（总体、北京与上海比较）

客户在各银行办理业务分析

北京客户在银行办理业务类型的历史变化分析

二、 主要银行客户使用特定服务的情况

客户拨打银行热线情况

客户拨打人工座席电话情况

客户使用网上银行情况

客户使用ATM机情况

北京、上海客户使用特定服务的对比分析

北京客户使用特定服务的变化分析

三、 客户心目中最好的银行

客户心目中最好的银行统计（总体、北京与上海比较）

客户心目中最好银行与经常办理业务银行对比分析

北京市民心目中最好的银行历史变化

四、 首选银行分析

客户首选银行统计

客户主办银行与办理业务首选银行对比分析

客户心目中最好银行与办理业务首选银行对比分析

五、 刷卡消费意愿

六、 外资银行知晓情况

外资银行开展个人人民币业务知晓情况

外资银行知名度

七、 主要银行的客户人口统计特征分析

主要银行的客户年龄、学历、收入特征

第二部分 客户满意度分析

一、 满意度测评结果

结构变量分析——满意度、忠诚度

结构变量分析——原因结构变量及其对满意度的影响

观测变量分析——满意度、忠诚度

观测变量分析——品牌形象、营业厅网络、服务硬件、服务软件

观测变量分析——二级观测变量

二、 北京与上海地区银行满意度测评对比分析

结构变量对比分析

观测变量对比分析

三、 各银行满意度测评对比分析

主要银行用户满意度得分及其排名

主要银行忠诚度得分及其排名

.....

四、 北京、上海地区各银行满意度测评对比分析

北京、上海地区中国工商银行对比

北京、上海地区中国农业银行对比

北京、上海地区建设银行量对比

.....

五、 不同人群满意度比较

不同性别、年龄、学历、收入人群满意度比较

六、 满意度改进建议分析

用户满意度观测变量改进的建议——银行业总体

用户满意度观测变量改进的建议——北京市、上海市银行业

用户满意度观测变量改进的建议——工商银行

用户满意度观测变量改进的建议——农业银行

用户满意度观测变量改进的建议——建设银行

.....

七、客户意见与建议

八、特定变量分析

ATM机业务

热线业务

人工热线业务

网上银行业务

第三部分 客户满意度历史对比分析

一、北京地区满意度历史对比分析

二、北京地区分银行满意度历史对比分析

附录

附录1：银行客户满意度专项分析模型

附录2：银行业客户消费行为和服务满意度调查问卷

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43962.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。