



艾凯咨询
ICAN Consulting

2006北京市银行业客户消费行为 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

《2006北京市银行业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/68923.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

调查说明3

主要结论4

消费行为分析部分5

一、客户选择银行及其办理主要业务分布7

客户办理基本业务所选择的银行分布

05、06年客户办理基本业务时选择的银行对比

客户办理银行业务类型分布

05、06年客户在银行办理业务类型的变化分析

二、各主要银行客户使用特定服务的情况11

不同银行客户拨打银行热线情况

不同银行客户拨打人工坐席电话情况

不同银行客户使用网上银行情况

不同银行客户使用ATM机情况

三、客户心目中最好的银行统计15

06年客户心目中北京最好的银行

客户心目中最好的银行与经常办理业务的银行对比分析

四、各主要银行的客户人口统计特征分析19

主要银行的客户年龄特征

主要银行的客户职业特征

主要银行的客户学历特征

主要银行的客户个人月收入特征

满意度分析部分23

一、满意度分析模型说明24

二、满意度测评结果28

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——银行形象

观测变量分析——营业厅网络

观测变量分析——服务硬件

观测变量分析——服务软件

观测变量分析——二级观测变量

用户满意度数据汇总

三、用户意见与建议38

四、各银行满意度测评对比分析46

结构变量对比分析——满意度

结构变量对比分析——忠诚度

结构变量对比分析——银行形象

结构变量对比分析——营业厅网络

结构变量对比分析——服务硬件

结构变量对比分析——服务软件

北京市各主要银行用户满意度数据对比汇总

五、满意度改进建议分析56

用户满意度观测变量改进的建议——北京市银行总体

用户满意度观测变量改进的建议——中国银行

用户满意度观测变量改进的建议——中国工商银行

用户满意度观测变量改进的建议——中国农业银行

用户满意度观测变量改进的建议——中国建设银行

用户满意度观测变量改进的建议——中国交通银行

用户满意度观测变量改进的建议——招商银行

用户满意度观测变量改进的建议——北京银行

六、特定变量分析66

特定变量分析——热线业务

特定变量分析——网上银行业务

特定变量分析——ATM机业务

第三部 用户满意度历史对比分析74

一、整体满意度历史对比分析76

二、北京市分银行满意度历史对比分析88

附录：北京市银行业客户消费行为和服务满意度调查问卷100

A026

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/68923.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。