

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

报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

www.cction.com

一、报告报价

《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》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.cction.com/report/201110/76388.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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、说明、目录、图表目录

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

目录... 5

第一章 主用信用卡业务主办银行分布... 11

一、主用信用卡银行提及分布... 11

二、分省份主用信用卡银行提及分布... 13

三、主要城市主用信用卡银行提及分布... 14

第二章 主用信用卡银行满意度现状分析... 16

一、主用信用卡银行满意度驱动要素及总体满意度分析... 16

二、主用信用卡银行满意度驱动要素及总体满意度历期对比... 16

三、主用信用卡银行不同客户群满意度对比分析... 18

1.主用信用卡银行不同性别客户群满意度对比分析... 18

2.主用信用卡不同年龄客户群满意度对比分析... 18

3.主用信用卡银行不同学历客户群满意度对比分析... 19

4.主用信用卡银行不同职业客户群满意度对比分析... 20

5.主用信用卡银行不同年收入客户群满意度对比分析... 20

第三章 主用信用卡银行满意度对比... 22

一、各主用信用卡银行满意度驱动要素及总体满意度对比... 22

- 1.各主用信用卡银行总体满意度对比... 22
- 2.各主用信用卡银行总体满意度历期对比... 23
- 3.各主用信用卡银行满意度驱动要素对比分析... 23
- 二、分省份信用卡业务银行满意度驱动要素及总体满意度对比... 35
- 1.分省份信用卡业务银行总体满意度对比... 35
- 2.分省份信用卡业务银行满意度驱动要素对比分析... 36
- 三、主要城市信用卡业务银行满意度驱动要素及总体满意度对比... 37
- 1.主要城市信用卡业务银行总体满意度对比... 37
- 2.主要城市信用卡业务银行满意度驱动要素对比分析... 38

第四章 主用信用卡银行满意度提升分析... 39

- 一、整体主用信用卡银行满意度提升分析... 39
- 二、主要商业银行信用卡业务满意度提升分析... 40
- 三、分省份信用卡业务银行满意度提升分析... 49

第五章 信用卡刷卡安全措施分析... 63

- 一、信用卡刷卡安全措施提及分布... 63
- 二、不同人群信用卡安全刷卡措施感知度分析... 63
- 1.不同性别客户群信用卡安全刷卡措施感知度分析... 63
- 2.不同年龄客户群信用卡安全刷卡措施感知度分析... 64
- 3.不同学历客户群信用卡安全刷卡措施感知度分析... 64
- 4.不同职业客户群信用卡安全刷卡措施感知度分析... 64
- 5.不同年收入客户群信用卡安全刷卡措施感知度分析... 65

第六章 主用信用卡和主办行重合度分析... 66

第七章 针对信用卡业务的意见和建议... 67

- 一、信用卡业务意见与建议汇总分析... 67
- 二、分银行信用卡业务意见与建议汇总分析... 68

附录1：本报告对应样本量分布... 77

附录2：样本构成分布... 79

附录3：对应问卷... 81

图目录

- 图 1调查模块... 4
- 图 2主用信用卡银行提及率... 11
- 图 3主用信用卡银行提及率与主办行提及率对比... 12
- 图 4主用信用卡银行总体满意度分析... 16
- 图 5主用信用卡银行总体满意度历期对比... 18
- 图 6主用信用卡银行不同性别客户群满意度对比... 18
- 图 7主用信用卡银行不同年龄客户群满意度对比... 19
- 图 8主用信用卡银行不同学历客户群满意度对比... 19
- 图 9主用信用卡银行不同职业客户群满意度对比... 20
- 图 10主用信用卡银行不同年收入客户群满意度对比... 21
- 图 11各主用信用卡银行总体满意度对比分析... 22
- 图 12各主用信用卡银行总体满意度历期对比分析... 23
- 图 13各主用信用卡银行“办卡方便快捷”满意度对比分析... 24
- 图 14各主用信用卡银行“开卡程序简单”满意度对比分析... 25
- 图 15各主用信用卡银行“办卡人员可信”满意度对比分析... 26
- 图 16各主用信用卡银行“刷卡一次成功率高”满意度对比分析... 26
- 图 17各主用信用卡银行“刷卡安全性高”满意度对比分析... 27
- 图 18各主用信用卡银行“账户变动通知及时”满意度对比分析... 28
- 图 19各主用信用卡银行“大额消费安全”满意度对比分析... 28
- 图 20各主用信用卡银行“信用卡使用信息提示及时准确”满意度对比分析... 29
- 图 21各主用信用卡银行“账户信息变更预先征得同意”满意度对比分析... 30
- 图 22各主用信用卡银行“账单准时准确”满意度对比分析... 31
- 图 23各主用信用卡银行“还款便捷，渠道多”满意度对比分析... 31
- 图 24各主用信用卡银行“积分奖励体系吸引人”满意度对比分析... 32
- 图 25各主用信用卡银行“年费费用收取合理”满意度对比分析... 33
- 图 26分省份信用卡业务总体满意度对比分析... 35
- 图 27主要城市信用卡业务总体满意度对比分析... 37
- 图 28信用卡业务满意度各驱动要素总体表现... 39
- 图 29招商银行信用卡业务各驱动要素表现... 41
- 图 30中国农业银行信用卡业务各驱动要素表现... 42
- 图 31交通银行信用卡业务各驱动要素表现... 44

图 32	中国银行信用卡业务各驱动要素表现...	45
图 33	中国建设银行信用卡业务各驱动要素表现...	46
图 34	中国工商银行信用卡业务各驱动要素表现...	47
图 35	辽宁省信用卡业务各驱动要素表现...	49
图 36	福建省信用卡业务各驱动要素表现...	51
图 37	上海市信用卡业务各驱动要素表现...	52
图 38	山东省信用卡业务各驱动要素表现...	53
图 39	河北省信用卡业务各驱动要素表现...	55
图 40	江苏省信用卡业务各驱动要素表现...	56
图 41	北京市信用卡业务各驱动要素表现...	57
图 42	浙江省信用卡业务各驱动要素表现...	59
图 43	河南省信用卡业务各驱动要素表现...	60
图 44	广东省信用卡业务各驱动要素表现...	61
图 45	信用卡刷卡安全措施提及分布...	63
图 46	信用卡业务主办行与主办行重合度...	66

表目录

表 1	分省份主用信用卡银行提及率...	13
表 2	分省份主用信用卡银行提及率-续1.	13
表 3	主要城市主用信用卡银行提及率...	15
表 4	各主用信用卡银行满意度驱动要素对比...	33
表 5	各主用信用卡银行满意度驱动要素对比-续...	34
表 6	分省主用信用卡银行满意度驱动要素对比...	36
表 7	分省主用信用卡银行满意度驱动要素对比-续...	36
表 8	主要城市主用信用卡银行满意度驱动要素对比...	38
表 9	主用信用卡客户满意度提升建议...	40
表 10	招商银行信用卡业务客户满意度提升建议...	41
表 11	中国农业银行信用卡业务客户满意度提升建议...	42
表 12	交通银行信用卡业务客户满意度提升建议...	44
表 13	中国银行信用卡业务客户满意度提升建议...	45
表 14	中国建设银行信用卡业务客户满意度提升建议...	46
表 15	中国工商银行信用卡业务客户满意度提升建议...	48

表 16 其它银行信用卡业务客户满意度提升建议...	48
表 17 辽宁省信用卡业务客户满意度提升建议...	50
表 18 福建省信用卡业务客户满意度提升建议...	51
表 19 上海市信用卡业务客户满意度提升建议...	52
表 20 山东省信用卡业务客户满意度提升建议...	54
表 21 河北省信用卡业务客户满意度提升建议...	55
表 22 江苏省信用卡业务客户满意度提升建议...	56
表 23 北京市信用卡业务客户满意度提升建议...	58
表 24 浙江省信用卡业务客户满意度提升建议...	59
表 25 河南省信用卡业务客户满意度提升建议...	60
表 26 广东省信用卡业务客户满意度提升建议...	62
表 27 不同性别客户群信用卡刷卡安全措施提及分布...	63
表 28 不同年龄客户群信用卡刷卡安全措施提及分布...	64
表 29 不同学历客户群信用卡刷卡安全措施提及分布...	64
表 30 不同职业客户群信用卡刷卡安全措施提及分布...	64
表 31 不同年收入客户群信用卡刷卡安全措施提及分布...	65
表 32 信用卡客户意见与建议汇总...	67
表 33 招商银行信用卡客户意见与建议汇总...	68
表 34 光大银行信用卡客户意见与建议汇总...	69
表 35 兴业银行信用卡客户意见与建议汇总...	69
表 36 广东发展银行信用卡客户意见与建议汇总...	70
表 37 民生银行信用卡客户意见与建议汇总...	71
表 38 中信银行信用卡客户意见与建议汇总...	71
表 39 浦发银行信用卡客户意见与建议汇总...	72
表 40 中国农业银行信用卡客户意见与建议汇总...	72
表 41 中国银行信用卡客户意见与建议汇总...	73
表 42 交通银行信用卡客户意见与建议汇总...	74
表 43 中国建设银行信用卡客户意见与建议汇总...	75
表 44 中国工商银行信用卡客户意见与建议汇总...	76
表 45 各商业银行信用卡客户样本分布...	77
表 46 主要省市信用卡客户样本分布...	77
表 47 主要城市信用卡客户样本分布...	78

表 48 信用卡客户性别样本构成分布... 79

表 49 信用卡客户年龄样本构成分布... 79

表 50 信用卡客户学历样本构成分布... 79

表 51 信用卡客户职业样本构成分布... 79

表 52 信用卡客户个人年收入样本构成分布... 80

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.cction.com/report/201110/76388.html>