

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

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网上银行分报告》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/201110/76386.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. 1

调查说明. 2

一、调查方法. 2

二、调查范围和样本量. 2

第一章 主用网上银行分布分析. 7

一、主用网上银行提及分布. 7

二、分省份主用网上银行提及分布. 9

三、主要城市主用网上银行提及分布. 11

第二章 主用网上银行用户满意度现状分析. 13

一、主用网上银行各驱动要素满意度分析. 13

二、主用网上银行不同客户群体满意度分析. 14

1.网上银行不同性别客户群体满意度对比分析. 14

2.网上银行不同年龄客户群体满意度对比分析. 15

3.网上银行不同学历客户群体满意度对比分析. 15

4.网上银行不同年收入客户群体满意度对比分析. 16

5.网上银行不同职业客户群体满意度对比分析. 16

第三章 主用网上银行用户满意度情况对比. 18

一、各银行的主用网上银行整体满意度和驱动要素对比. 18

1.各银行的主用网上银行整体满意度对比分析. 18

2.各银行主用网上银行各驱动要素满意度对比分析. 20

二、主用网上银行驱动要素满意度历期对比. 31

- 1.网上银行驱动要素得分历期对比分析. 32
- 2.各银行网上银行驱动要素满意度历期对比. 32
- 三、分省份主用网上银行用户满意度. 38
 - 1.主要省份主用网上银行的整体满意度. 38
 - 2.主要省份主用网上银行各驱动要素满意度. 39
- 四、主要城市主用网上银行用户满意度. 40
 - 1.主要城市主用网上银行的整体满意度. 40
 - 2.主要城市主用网上银行各驱动要素满意度. 41

第四章 网上银行用户满意度提升分析. 42

- 一、网上银行整体用户满意度提升分析. 42
 - 1.网上银行总体满意度得分及影响力分析. 42
 - 2.网上银行总体满意度提升建议. 43
- 二、主要银行的网上银行用户满意度提升分析. 43
 - 1.中国工商银行的满意度提升分析. 43
 - 2.中国建设银行的满意度提升分析. 44
 - 3.中国农业银行的满意度提升分析. 45
 - 4.中国银行的满意度提升分析. 47
 - 5.招商银行的满意度提升分析. 48
 - 6.交通银行的满意度提升分析. 49
 - 7.其它银行的满意度提升分析. 50

第五章 网上银行业务分布分析. 52

- 一、网上银行各项业务的整体使用情况. 52
- 二、网上银行各项业务使用情况的分析. 52
 - 1.网上银行各项业务的性别特征分析. 52
 - 2.网上银行各项业务的年龄特征分析. 53
 - 3.网上银行各项业务的学历特征分析. 53
 - 4.网上银行各项业务的收入特征分析. 54
 - 5.网上银行各项业务的职业特征分析. 54

第六章 网上银行安全措施选择情况分析. 55

- 一、网上银行安全措施选择的整体分布情况. 55
- 二、网上银行安全措施选择结果分析. 56
 - 1.网上银行安全措施选择的性别特征分析. 56
 - 2.网上银行安全措施选择的年龄特征分析. 56
 - 3.网上银行安全措施选择的学历特征分析. 57
 - 4.网上银行安全措施选择的收入特征分析. 57
 - 5.网上银行安全措施选择的职业特征分析. 58

第七章 主用网上银行和主办银行重合分析. 60

第八章 针对网上银行的意见和建议. 61

- 一、网上银行的意见和建议汇总. 61
- 二、分银行网上银行意见和建议分析. 62
 - 1.中国工商银行客户意见和建议汇总. 62
 - 2.中国建设银行客户意见和建议汇总. 63
 - 3.中国农业银行客户意见和建议汇总. 63
 - 4.中国银行客户意见和建议汇总. 64
 - 5.招商银行客户意见和建议汇总. 65
 - 6.交通银行客户意见和建议汇总. 66
 - 7.浦发银行客户意见和建议汇总. 66
- 附录1：本报告对应样本量分布. 68
- 附录2：样本构成分布. 70
- 附录3：对应问卷. 71

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/201110/76386.html>