

# 2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查市场分析报告

## 报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

[www.bosidata.com](http://www.bosidata.com)

## 报告报价

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查市场分析报告》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.bosidata.com/jinrong1110/Z651043V6D.html>

【报告价格】 纸介版元 电子版元 纸介+电子元

【出版日期】 2011-10-11

【交付方式】 Email电子版/特快专递

【订购电话】 全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

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。

# 说明、目录、图表目录

博思数据研究中心 <http://www.bosidata.com>

## 报告说明:

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。

## 总 报 告 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 主办银行分布分析... 10

一、主要银行品牌主办行提及分布... 10

二、分省份各银行品牌主办行提及分布... 11

三、主要城市各银行品牌主办行提及分布... 12

四、各银行主办客户TGI指数分析... 14

第二章 主办银行拥护度分析... 19

一、客户拥护度概念... 19

二、主办银行拥护度阶梯人群分布... 19

三、各银行品牌拥护度阶梯人群分布... 20

四、各银行品牌拥护度人群表现对比... 21

五、各银行品牌拥护度人群构成分析... 26

六、主要省份各银行品牌拥护度人群分布... 34

七、重点城市各银行品牌拥护度人群分布... 40

第三章 零售银行业务主办行满意度分析... 45

一、营业厅服务主办行满意度得分和历史对比... 45

二、信用卡业务主办行满意度得分和历史对比... 47

三、个人贷款业务主办行满意度得分和历史对比... 50

四、投资理财业务主办行满意度得分和历史对比... 52

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 五、VIP贵宾服务主办行满意度得分和历史对比... | 55 |
| 六、电话银行业务主办行满意度得分和历史对比...  | 57 |
| 七、网上银行业务主办行满意度得分和历史对比...  | 60 |
| 第四章 口碑传播途径分析...           | 62 |
| 一、口碑传播途径分布...             | 62 |
| 二、口碑传播人群特征...             | 63 |
| 第五章 拥护度阶梯提升分析...          | 67 |
| 一、总体客户拥护度阶梯提升分析...        | 67 |
| 二、主要银行客户拥护度阶影响要素对比...     | 68 |
| 第六章 业务主办行和主办行分析...        | 70 |
| 一、七大业务主办行与主办行重合度分析...     | 70 |
| 二、营业厅业务主办行与主办行重合度分析...    | 71 |
| 三、信用卡业务主办行与主办行重合度分析...    | 72 |
| 四、个人贷款业务主办行与主办行重合度分析...   | 73 |
| 五、投资理财业务主办行与主办行重合度分析...   | 74 |
| 六、VIP贵宾业务主办行与主办行重合度分析...  | 75 |
| 七、电话银行业务主办行主办行重合度分析...    | 76 |
| 八、网上银行业务主办行与主办行重合度分析...   | 77 |
| 第七章 分区域业务主办行满意度比较...      | 78 |
| 一、各省份业务主办行满意度比较...        | 78 |
| 二、重点城市业务主办行满意度比较...       | 83 |
| 附录1：本报告对应样本量分布...         | 87 |
| 附录2：本报告样本构成分布...          | 88 |
| 附录3：对应问卷...               | 89 |
| 一、主办银行及顾客拥护度调查问卷...       | 89 |
| 二、银行营业厅服务客户满意度调查问卷...     | 91 |
| 三、信用卡业务客户满意度调查问卷...       | 93 |
| 四、个人贷款业务客户满意度调查问卷...      | 95 |
| 五、投资理财业务客户满意度调查问卷...      | 96 |
| 六、VIP贵宾业务客户满意度调查问卷...     | 97 |
| 七、电话银行业务客户满意度调查问卷...      | 98 |
| 八、网上银行业务客户满意度调查问卷...      | 99 |

## 图目录

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 图 1调查模块...                | 3  |
| 图 2主办银行提及率...             | 11 |
| 图 3拥护度阶梯人群定义...           | 19 |
| 图 4主办行拥护度阶梯人群分布...        | 20 |
| 图 5主要银行拥护度阶梯人群分布...       | 21 |
| 图 6主办银行总体口碑传播占比...        | 22 |
| 图 7主办银行总体口碑传播次数...        | 22 |
| 图 8新开办业务开通率...            | 25 |
| 图 9新开办VIP贵宾业务开通率...       | 26 |
| 图 10营业厅服务主办行满意度得分...      | 46 |
| 图 11营业厅服务主办行满意度历期对比...    | 47 |
| 图 12信用卡业务主办行满意度得分...      | 48 |
| 图 13信用卡业务主办行满意度历期对比...    | 49 |
| 图 14个人贷款业务主办行满意度得分...     | 51 |
| 图 15个人贷款业务主办行满意度历期对比...   | 52 |
| 图 16投资理财业务主办行满意度得分...     | 53 |
| 图 17投资理财业务主办行满意度历期对比...   | 54 |
| 图 18 VIP贵宾服务主办行满意度得分...   | 56 |
| 图 19 VIP贵宾服务主办行满意度历期对比... | 57 |
| 图 20电话银行业务主办行满意度得分...     | 59 |
| 图 21电话银行业务主办行满意度历期对比...   | 59 |
| 图 22网上银行业务主办行满意度得分...     | 61 |
| 图 23网上银行业务主办行满意度历期对比...   | 61 |
| 图 24口碑传播途径...             | 63 |
| 图 25总体客户拥护度得分与影响力...      | 67 |
| 图 26七大业务主办行与主办行重合度对比...   | 70 |
| 图 27营业厅主办行与主办行重合度...      | 71 |
| 图 28信用卡业务主办行与主办行重合度...    | 72 |
| 图 29个人贷款业务主办行与主办行重合度...   | 73 |
| 图 30投资理财业务主办行与主办行重合度...   | 74 |
| 图 31 VIP贵宾业务主办行与主办行重合度... | 75 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 图 32电话银行业务主办行与主办行重合度...    | 76 |
| 图 33网上银行业务主办行与主办行重合度...    | 77 |
| 图 34各省份营业厅服务主办行满意度得分...    | 79 |
| 图 35各省份信用卡业务主办行满意度得分...    | 79 |
| 图 36各省份个人贷款业务主办行满意度得分...   | 80 |
| 图 37各省份投资理财业务主办行满意度得分...   | 81 |
| 图 38各省份VIP贵宾业务主办行满意度得分...  | 81 |
| 图 39各省份电话银行业务主银行满意度得分...   | 82 |
| 图 40各省份网上银行业务主办行满意度得分...   | 83 |
| 图 41重点城市营业厅服务主办行满意度得分...   | 83 |
| 图 42重点城市信用卡业务主办行满意度得分...   | 84 |
| 图 43重点城市投资理财业务主办行满意度得分...  | 85 |
| 图 44重点城市VIP贵宾业务主办行满意度得分... | 85 |
| 图 45重点城市电话银行业务主办行满意度得分...  | 85 |
| 图 46重点城市网上银行业务主办行满意度得分...  | 86 |

## 表目录

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 表 1主要省份主办银行品牌提及率...      | 11 |
| 表 2主要省份主办银行品牌提及率-续...    | 12 |
| 表 3主要城市主办银行品牌提及率...      | 12 |
| 表 4主要城市主办银行品牌提及率-续1.     | 13 |
| 表 5主要城市主办银行品牌提及率-续2.     | 14 |
| 表 6各银行主办客户性别TGI指数...     | 14 |
| 表 7各银行主办客户年龄TGI指数...     | 15 |
| 表 8各银行主办客户学历TGI指数...     | 16 |
| 表 9各银行主办客户职业TGI指数...     | 16 |
| 表 10各银行主办客户个人年收入TGI指数... | 18 |
| 表 11各主办银行口碑传播占比...       | 23 |
| 表 12各主办银行口碑传播次数...       | 24 |
| 表 13总体阶梯人群构成...          | 26 |
| 表 14中国银行阶梯人群构成...        | 28 |
| 表 15中国农业银行阶梯人群构成...      | 29 |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 表 16中国工商银行阶梯人群构成...    | 30 |
| 表 17中国建设银行阶梯人群构成...    | 31 |
| 表 18交通银行阶梯人群构成...      | 32 |
| 表 19招商银行阶梯人群构成...      | 33 |
| 表 20北京市各银行拥护度人群分布...   | 34 |
| 表 21天津市各银行拥护度人群分布...   | 35 |
| 表 22河北省各银行拥护度人群分布...   | 35 |
| 表 23山西省各银行拥护度人群分布...   | 35 |
| 表 24辽宁省各银行拥护度人群分布...   | 36 |
| 表 25黑龙江省各银行拥护度人群分布...  | 36 |
| 表 26上海市各银行拥护度人群分布...   | 36 |
| 表 27江苏省各银行拥护度人群分布...   | 37 |
| 表 28浙江省各银行拥护度人群分布...   | 37 |
| 表 29安徽省各银行拥护度人群分布...   | 37 |
| 表 30福建省各银行拥护度人群分布...   | 38 |
| 表 31山东省各银行拥护度人群分布...   | 38 |
| 表 32河南省各银行拥护度人群分布...   | 38 |
| 表 33湖北省各银行拥护度人群分布...   | 39 |
| 表 34湖南省各银行拥护度人群分布...   | 39 |
| 表 35广东省各银行拥护度人群分布...   | 39 |
| 表 36四川省各银行拥护度人群分布...   | 40 |
| 表 37陕西省各银行拥护度人群分布...   | 40 |
| 表 38重点城市拥护度人群分布...     | 40 |
| 表 39重点城市拥护度人群分布-续1.    | 42 |
| 表 40重点城市拥护度人群分布-续2.    | 43 |
| 表 41重点城市拥护度人群分布-续3.    | 44 |
| 表 42营业厅服务主办行样本分布...    | 45 |
| 表 43信用卡业务主办行样本分布...    | 48 |
| 表 44个人贷款业务主办行样本分布...   | 50 |
| 表 45投资理财业务主办行样本分布...   | 53 |
| 表 46 VIP贵宾服务主办行样本分布... | 55 |
| 表 47 电话银行业务主办行样本分布...  | 58 |

|      |                    |    |
|------|--------------------|----|
| 表 48 | 网上银行业务主办行样本分布...   | 60 |
| 表 49 | 口碑传播人群年龄特征...      | 63 |
| 表 50 | 口碑传播人群学历特征...      | 64 |
| 表 51 | 口碑传播人群职业特征...      | 65 |
| 表 52 | 口碑传播人群个人收入特征...    | 66 |
| 表 53 | 总体客户拥护度提升建议...     | 68 |
| 表 54 | 主办行拥护度影响要素得分...    | 69 |
| 表 55 | 本报告各测评模块各银行样本分布... | 87 |
| 表 56 | 本报告样本构成...         | 88 |

#### 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.bosidata.com/jinrong1110/Z651043V6D.html>