

## 附 錄

# 「銀行理財專業服務人員應用客戶服務資訊系統」問卷調查

各位理財服務員您好：

幾十年來台灣的金融資訊系統服務，多半以代理與服務客戶的基礎設備層與交易層為主，忽視應用軟體的研發以及不適的發展及投資，由其以金融產業的流程軟體與應用管理為甚，這對於台灣金融服務業在邁入以知識經濟為導向的發展，產生極大的限制與技術瓶頸的落差情形，有鑑於此，金融業應多加關注於軟體應用之實際情況。故本研究目的應用客戶服務資訊系統下，理財服務人員之觀感要素間關聯性為何。希冀所得之研究結果能有效提供金融實務界的參考。

感謝您於百忙之中撥空填答此份問卷，並擔任本研究參與評定之專家。本研究擬採用 DEMATEL 進行問卷調查，您所填寫的答案與提供的資料，僅供本研究使用，並將填答結果以彙整方式整理分析，以作為銀行實務界及學術界之參考，不另作其他用途。填寫問卷會耽誤您些許時間，但您的協助對於本研究有極重要之貢獻，在此致上十二萬分之感謝。

再次謝謝您撥冗分享您的寶貴經驗與看法，謹向您之支持表達最誠摯之敬意。

敬 頌

時 祺

中國文化大學國際企業管理研究所

指導教授：施光訓 博士

研究生：劉冠伶 敬上

### [問卷填寫說明]

- 1.問卷目的：依據各因子定義，並依據您的專業考量給予各項目影響分數，作為銀行實務界及學術界之參考。
- 2.填寫方式：本研究採取 DEMATEL 問卷設計，請您依照研究題目針對各項目給予 0~4 分的影響分數。

### [名詞解釋]

客戶服務資訊系統：本問卷所稱「客戶服務資訊系統」是指日前以網路傳送進行客戶服務之系統，包括問題建檔、資料庫查詢、報表製作及文件歸檔等軟體。

### 壹、基本資料

- 1.性 別：男 女
- 2.年齡：20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲
- 3.學 歷：專科 大學 碩士 博士
- 4.擔任理財服務員之工作時間約：1 年以內 1 年以上~5 年 5~10 年  
10~15 年 15~20 年 20 年以上
- 5.擔任理財服務員之工作年資約：\_\_\_\_\_
- 6.請問貴公司為：公營銀行 私營銀行

## 貳、各指標關聯性評估

(填寫範例)						
	(1)A	(2)B	(3)C	(4)D	(5)E	(6)F
(1)A	■	1				
(2)B	3	■				
(3)C			■			
(4)D				■		
(5)E					■	
(6)F						■

(0:無影響；1:低度影響；2:中度影響；3:高度影響；4:極高度影響；■部份不需填答)

範例：當「A」對「B」低度影響，則如上表所示於表中填入1。

當「B」對「A」具有高度影響，則如上表所示於表中填入3。

註1: 無影響(0)代表兩個準則之間是無關係的，如A要件是不會對B要件造成影響。

註2: 低度影響(1)代表準則之間是彼此低度關聯的，如A要件上升則B要件也會上升，不過上升幅度不明顯。

註3: 中度影響(2)代表準則之間是彼此中度關聯的，如A要件上升則B要件也會上升，不過上升幅度較小。

註4: 高度影響(3)代表準則之間是彼此高度關聯的，如A要件上升則B要件也會上升，上升幅度明顯可見。

註5: 極高度影響(4)代表準則之間是彼此極高度關聯的，如A要件上升則B要件也會上升，上升幅度非常明顯。

### 參、問卷部分

衡量指標 編號	衡量指標名稱
1	資訊品質正確性(系統所顯示之資訊排除客戶問題)
2	資訊品質可靠性(系統所提供之資訊是值得信賴的)
3	資訊品質精確性(系統所顯示之資訊是正確的，資料是清楚、有意義、可信的和有一致性)
4	資訊品質易學性(系統操作是容易的，且有相關資訊可供參考與閱讀)
5	系統品質容易使用(整體操作上淺顯易懂)
6	系統品質正確性(資料建檔，資訊不會遺失)
7	系統品質理解程度(資訊系統提示內容容易理解)
8	服務品質正確性(資訊人員能提供正確資訊相關服務)
9	財務風險(當使用者操作系統或事後維修可能造成使用者之財務損失)
10	功能風險(系統不能使用或功能不能達到使用者所預期之效果)
11	時間風險(使用者使用系統不能發揮預期功能，浪費使用系統之時間，亦或是在時間內完成功作)
12	心理風險(所使用系統不能達到預期結果，對自尊或自我知覺產生傷害)
13	身體風險(當使用者使用系統時可能會直接或間接造成身體上的不良影響或傷害)
14	社會風險(當使用者所使用之系統不被顧戶所認同時，導致使用者產生困窘或被顧戶拒絕提供服務)
15	情感性價值(使用系統具有改變使用者情感或情緒上的能力或效用)
16	社會性價值(使用者所使用之系統，不僅是為了系統的實用功能，也為了系統存在之實質意義)
17	品質或績效性價值(使用者對使用系統所累積優點的一種估計)
18	價格或金錢價值(使用此系統的貨幣成本，也包括使用者使用系統時所付出的時間成本及搜尋成本)

請您依照上述各衡量指標之敘述，進行相關影響分數之評估，  
並將分數填寫至下列空格。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	■																	
2		■																
3			■															
4				■														
5					■													
6						■												
7							■											
8								■										
9									■									
10										■								
11											■							
12												■						
13													■					
14														■				
15															■			
16																■		
17																	■	
18																		■

(0:無影響；1:低度影響；2:中度影響；3:高度影響；4:極高度影響；■部份不需填答)

問卷到此結束，煩請您再次檢查是否全部作答完畢，

再次感謝您協助，謝謝！