

## 附 錄 B 顧 客 問 卷

親愛的受訪者，您好：

首先感謝您撥空完成此份學術性的研究問卷，衷心誠懇企盼您於百忙中抽空作答，以協助本研究順利完成。本問卷採不記名的方式，而您所填答之各項資料，純粹作為學術研究的統計分析之用，絕不單獨對外公開發表，請安心作答。對於您的熱心協助與支持，茲 致上最誠摯的謝意。

敬祝

身體健康 萬事如意

文化大學國際企業管理研究所

指導教授：楊濱燦 教授

研究生：何籍芳 敬上

中華民國九十七年四月

一、此部份問題主要衡量您在接受該名保險業務員傳遞給您服務後，您對於該名保險業務員所提供服務之感受程度。請依您依據您實際的感受並仔細閱讀每一道題目後依照您同意的程度，請在最適當的□內打√。

	非 常 不 滿 意	不 滿 意	普 通	滿 意	非 常 滿 意
1. 該名保險業務員迅速地提供服務給您。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 該名保險業務員不會因為忙碌而不回應您的需求。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 該名保險業務員所表現出的行為，讓您感到可信賴。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 與該名保險業務員交易時，您會感到安心。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 該名保險業務員讓您感受到被殷勤款待。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 該名保險業務員有能力解決您的問題。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 該公司有提供個人化的服務給您。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 該名保險業務員有對您提供個人化的關懷。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 該名保險業務員發自內心關心您的需要。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 該名保險業務員能夠了解您的特殊需求。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、以下請問您的個人資料，純粹供分析統計之用，決不對外公開且採匿名方式作答，請安心作答，並在適當的□內打✓，謝謝您。

1. 性別：男 女
2. 年齡：0-19歲 20-39歲 40-59歲 60-79歲。
3. 教育程度：國中及以下 高中職 專科 大學 碩士/博士
4. 職業：工 商 軍公教 自由業 學生 家管
5. 婚姻：未婚 已婚

本問卷到此結束，麻煩您再檢查一遍，是否有遺漏未填之處。再次感謝您的撥冗填答！！

