

服務品質滿意度與績效相關性之探討

-以 E 銀行財富管理為例

學生：鄭淑甘

指導教授：程言信 博士
杜建衡 博士

國立高雄應用科技大學金融資訊研究所碩士班

摘要

本研究根據樣本銀行總行進行客戶滿意度調查之問卷資料庫，以評分方式得出每家分行與每位理專分數，並蒐集分行與理專各項業績達成率，透過統計分析來探討客戶滿意度與分行端及理專個人各項業績構面之相關性。本文將探討服務品質與績效的相關性，透過銀行財富管理業務之各項績效指標與客戶滿意度來探討其中的相關性，並深入探討樣本銀行應如何藉服務品質提升顧客滿意度進而創造營運績效，以達到各項業務目標最大效益化。

實證結果可分三方面

一、分行方面

在分行端客戶滿意度對存款及保險業績有高度相關性，其次為保險及總達成率以及財管手收均為正相關但較不顯著；與VIP為負相關，投資餘額顯示為不相關或不顯著。

二、分區方面

北部分行客戶滿意度高低落差較大，中南部普遍有一定穩定度，客戶滿意度與投資呈現負相關。桃竹區客戶滿意度得分最高且相對其各項業績均為正相關。中南區分行客戶滿意度與總績效達成呈現負相關或不顯著。

三、理專方面

理專之客戶滿意度部分在手收及總達成率上呈現顯著高度相關。理專在服務年資與客戶滿意度呈現正相關性。

關鍵字：財富管理、服務品質、客戶滿意度、績效。

ABSTRACT

The study is based on the questionnaires of the customers satisfaction from the headquarter of the sample bank. We graded every financial adviser in every branch by collecting the rates of the business achievement , and studied the connections between the branches and the financial advisers in the customers satisfaction and business achievements in all areas through the Statistical analysis .The results of the experiments shows in three parts :

1. In branches part :

The customers satisfaction is highly connected to the saving and insurance business achievements. The insurance, the rate of business achievements, and money collecting are relating but minor. The connection with VIP is negative. There is nothing much to show related with the investment amounts.

2. In the districts part :

The connection between the customers satisfaction and investment is negative. The gap of the customers satisfaction is wide in the branches in the north, but it's stable in the other districts. The customers satisfaction in TaoYuan and HsinChu branches scores the best and the connections to all business achievements are positive. The customers satisfaction and business achievements is negative or minor in the rest of the branches.

3. In the financial advisers part :

The customers satisfaction is highly related to the money collecting and the rate of business achievements. Financial advisers' working years are highly related to The customers satisfaction as well.

目錄

摘要.....	I
ABSTRACT.....	III
謝誌.....	III
目錄.....	IV
圖目錄.....	VI
表目錄.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	2
第三節 研究架構.....	3
第四節 研究流程.....	3
第二章 文獻回顧.....	5
第一節 國內各銀行對財富管理業務概況及展望.....	5
第二節 服務品質與客戶滿意度的相關文獻.....	9
第三節 銀行業「財富管理」客群之經營與客戶關係維護.....	12
第三章 研究方法.....	13
第一節 研究樣本選擇與資料描述.....	13
第二節 資料與研究變數設計.....	17
第三節 統計方法與研究模型.....	19
第四節 研究假說建立.....	23
第四章 實證結果.....	24
第一節 資料說明與敘述統計.....	24
第二節 資料分析.....	25
第三節 分行滿意度與績效分區實證分析.....	33
第四節 考慮區域分行影響分行滿意度分析.....	41
第五節 理專滿意度與服務績效實證分析.....	43
第五章 結論與建議.....	56
第一節 結論.....	56
第二節 研究建議.....	56
第三節 研究限制.....	57

參考文獻.....	58
附錄一.....	59
附錄二.....	63



參考文獻

一、中文部份

1. 王澄婷(2006) 「中小型製造業的訓練投入產出關聯性之研究」國立台北大學企業管理學系 博士論文。
2. 姜林杰祐(2011) 北京交通大學「在十二五與ECFA規範下兩岸經貿發展契機研討會-信息科技如何創造台灣證券期貨業在交易、財管與金融創新的優勢」
3. 張伊嫻(2002) 「服務品質、顧客滿意度、信任、承諾與行為意圖間關係之研究—以銀行業為例」大同大學事業經營研究所碩士論文。
4. 張素菱(2007) 「財富管理產業之實務探討」，國立中央大學財金系碩士在職專班碩士論文。
5. 陳建州(2002) 「顧客滿意、信任與承諾影響因素之探討-以銀行個人理財部門為例」，銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
6. 程言信(2011) 於北京交通大學「在十二五與ECFA規範下兩岸經貿發展契機研討會-兩岸投資與全球資產配置之實證分析」
7. 董裕生(2010) 「財富管理服務認知、顧客滿意度及顧客忠誠度對顧客關係管理績效關聯性之研究」立德大學-國際企業管理學系碩士論文。
8. 蘇怡璋(2006) 「企業經理人生涯發展認知、生涯路徑選擇與組織承諾關係之研究」長榮大學經營管理研究所 碩士論文。

二、網站部份

1. 中央銀行，<http://www.cbc.gov.tw/>
2. 中華民國信託商業公會，<http://www.trust.org.tw/>
3. 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會，<http://www.ba.org.tw/>
4. 台灣金融研訓院 <http://www.tabf.org.tw/tw>
5. 行政院主計處 <http://www.dgbas.gov.tw>
6. 行政院金融監督管理委員會保險局 <http://www.ib.gov.tw/>
7. 行政院金融監督管理委員會銀行局 <http://www.boma.gov.tw/>
8. 行政院經濟建設委員會 <http://www.cepd.gov.tw/>
9. 全國博碩士論文資訊網 <http://datas.ncl.edu.tw/>
10. 壽險公會 <http://www.lia-roc.org.tw>