

# 信用卡行銷策略問卷調查表

親愛的小姐、先生，您好!：

這是一份實用性研究問卷，想請教您對信用卡的相關看法，您的寶貴意見將關係著我們的研究成果，敬請能惠予撥冗填答。本研究成果也將提供給發卡銀行作參考，亦是間接代您表達對信用卡使用的意見，信用卡服務品質若能有所提昇，您將是最直接的受益者。在此對您的熱心填答，致上最大的謝意。

祝

身體健康 萬事如意

義守大學財經系研究所

李樑堅 博士

如有疑問敬請聯絡 TEL (07) 6577711\*5716

## 一、請問您目前的持卡情形 (單選並以此立場來回答本問卷之所有問題)

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 持有信用卡，未來穩定持有  | 未持信用卡，未來也不會申請 |
| 持有信用卡，未來會再申請  | 未持信用卡，未來會申請   |
| 持有信用卡，但未來將會剪卡 |               |

## 二、持卡資料 (本部份限「持有信用卡」者填答)

1. 您目前持有 \_\_\_\_\_ 張信用卡
2. 您有多久的持卡經驗 1年以內 1~2年 3~5年 6年以上
3. 您平均每個月的刷卡金額 1000元以內 1001~3000元 3001~6000元  
6001~10000元 10000元以上
4. 您平均每個月的刷卡次數 2次以內 3~5次 6~9次 10次以上
5. 您刷卡消費大多用於 購物 餐飲 住宿 交通費 文教費 休閒娛樂  
其它，\_\_\_\_\_ (可複選)
6. 您信用卡的使用時機 只要是特約店就使用 看場合才使用 無現金時使用  
金額大時使用 其它\_\_\_\_\_ (可複選)

### 三、您在選擇信用卡時，對下列“交易行銷因素”的重視程度為何？

	非 常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要
(請在適當部分予以打勾“○”)					
<b>信用卡特色方面</b>					
1.信用卡品牌(如 VISA,MasterCard 等)					
2.信用卡風格造型(如相片卡、藝術卡、星座卡、紀念卡 等)					
3.辦卡即送贈品、可參加優惠活動					
4.信用卡契約可彈性組合(服務內容不同,年費會有所調整)					
<b>費用方面</b>					
5.循環信用、違約金利率高低	...	...	...	...	...
6.年費高低					
7.信用額度					
8.國內外預借現金額度					
<b>附加服務方面</b>					
9.國內外旅遊客服中心	...	...	...	...	...
10.24 小時電話服務中心					
11.道路救援服務					
12.電話語音繳納各項費用					
13.國際電話服務					
14.緊急支援服務(如掛失、簽證、法律、醫療等)					
15.結合認同卡對象(如公益卡、校園卡、企業認同卡等)					
16.信用卡結合創新功能(如電子錢包、IC 卡等)					
17.郵購資訊服務					
<b>刷卡回饋方面</b>					
18.刷卡折扣店指南	...	...	...	...	...
19.刷卡紅利回饋					
20.刷卡贈禮回饋					

#### 四、您在申請信用卡時，對下列“關係行銷因素”的重視程度為何？

(請在適當部分予以打勾“○”)		非			非
		常	重	普	不
		重	要	通	重
		要		要	要
<b>信譽與承諾方面</b>		...	...	...	...
1.	發卡銀行具有良好的信譽				
2.	發卡銀行在作決策時，會考慮顧客的福祉				
3.	若有延遲情況發生，發卡銀行會主動且誠實的告知顧客				
4.	發卡銀行會以顧客問題為優先，甚至暫時放棄自己的利益				
<b>關係銷售行為方面</b>		...	...	...	...
5.	信用卡客服人員會與顧客建立良好的互動關係				
6.	信用卡客服人員會仔細傾聽顧客的需求與意見				
7.	信用卡客服人員會適度揭露公司的優點與缺點				
8.	信用卡客服人員會適度揭露自己的看法與建議				
9.	信用卡客服人員會對我的問題提出適當的解答				
10.	信用卡客服人員會協助我解決緊急問題				
<b>關係接觸程度方面</b>		...	...	...	...
11.	發卡銀行會與我保持頻繁的接觸				
12.	發卡銀行會致力與顧客維持長久的關係				
<b>道德、專業知識、關鍵事件補救方面</b>		...	...	...	...
13.	信用卡客服人員的道德操守具有崇高的水準				
14.	信用卡客服人員的專業知識足以解決顧客的問題				
15.	發卡銀行對關鍵事件補救能夠妥善處理				
16.	發卡銀行會主動協助顧客恢復原先的便利				
<b>資料庫管理方面</b>		...	...	...	...
17.	發卡銀行會以最快速度傳遞最新訊息				
18.	發卡銀行會利用電腦及網路管理顧客資料				
19.	發卡銀行會隨時更新顧客的異動資料及往來情形				
20.	發卡銀行會整合顧客資料以傳送顧客最需要的訊息				

## 五、您在申請信用卡時，對下列“關係行銷因素”的滿意程度為何？

(請在適當部分予以打勾“○”)		非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
<b>信譽與承諾方面</b>		...	...	...	...	...
21.	發卡銀行具有良好的信譽					
22.	發卡銀行在作決策時，會考慮顧客的福祉					
23.	若有延遲情況發生，發卡銀行會主動且誠實的告知顧客					
24.	發卡銀行會以顧客問題為優先，甚至暫時放棄自己的利益					
<b>關係銷售行為方面</b>		...	...	...	...	...
25.	信用卡客服人員會與顧客建立良好的互動關係					
26.	信用卡客服人員會仔細傾聽顧客的需求與意見					
27.	信用卡客服人員會適度揭露公司的優點與缺點					
28.	信用卡客服人員會適度揭露自己的看法與建議					
29.	信用卡客服人員會對我的問題提出適當的解答					
30.	信用卡客服人員會協助我解決緊急問題					
<b>關係接觸程度方面</b>		...	...	...	...	...
31.	發卡銀行會與我保持頻繁的接觸					
32.	發卡銀行會致力與顧客維持長久的關係					
<b>道德、專業知識、關鍵事件補救方面</b>		...	...	...	...	...
33.	信用卡客服人員的道德操守具有崇高的水準					
34.	信用卡客服人員的專業知識足以解決顧客的問題					
35.	發卡銀行對關鍵事件補救能夠妥善處理					
36.	發卡銀行會主動協助顧客恢復原先的便利					
<b>資料庫管理方面</b>		...	...	...	...	...
37.	發卡銀行會以最快速度傳遞最新訊息					
38.	發卡銀行會利用電腦及網路管理顧客資料					
39.	發卡銀行會隨時更新顧客的異動資料及往來情形					
40.	發卡銀行會整合顧客資料以傳送顧客最需要的訊息					

## 六、信用卡綜合問題方面 (可複選)

1. 您將要剪卡的原因？ (限「將要剪卡者」回答)  
對目前所持信用卡不滿意 不想使用信用卡 想申請其它公司的信用卡  
實用性不高 易消費過度 遺失盜用風險
2. 那一種促銷活動最能刺激您的刷卡金額？ (限「持有信用卡者」回答)  
刷卡購物享有高額折扣 刷卡回饋活動 特別節慶促銷活動  
不會受促銷活動影響刷卡金額
3. 您最願意接受之信用卡申請管道？  
推廣人員 銀行 直接填寫 DM 寄出 認同卡企業推薦發行
4. 對您最有效之信用卡廣告媒體？  
電視 報紙 廣播 雜誌 有線電視 大型看板 商店櫃檯宣傳手冊

## 七、請問您對下列“關係品質”的同意程度為何？

(請在適當部分予以打勾)		非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1.	我信賴這家發卡銀行的信用卡(限「持有信用卡者」回答)					
2.	我滿意這家發卡銀行的信用卡(限「持有信用卡者」回答)					
3.	我信賴這家發卡銀行					
4.	我滿意這家發卡銀行					
5.	我信賴這家發卡銀行的信用卡客服人員					
6.	我滿意這家發卡銀行的信用卡客服人員					

## 八、基本資料：

- 1、性別： 男 女
- 2、年齡： 19歲以下 20~24歲 25~29歲 30~34歲  
35~39歲 40~49歲 50歲以上
- 3、學歷： 小學或以下 國中 高中/高職 大專 大學 研究所或以上
- 4、居住地： 北部 中部 南部 東部 離島
- 5、個人收入： 20000元以下 20001~30000元 30001~45000元 45001~60000元  
60001~75000元 75001~90000元 90001元以上 無收入
- 6、家庭狀況： 未婚 已婚(沒小孩) 已婚(有小孩)
- 7、行業： 軍公教 工業 商業 服務業 證券金融業 農林漁牧業  
自由業 學生 家管 其他
- 8、職稱： 老闆 主管 員工 軍人 公務員 老師  
學生 家管 其他