

中華郵政股份有限公司 111 年職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：營運職／郵儲業務甲【U3110-U3112】

第一節／專業科目(1)：管理個案分析及行銷管理

\*入場通知書編號：

注意：①作答前先檢查答案卷，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目等是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，該節不予計分。  
 ②本試卷為一張單面，非選擇題共 3 大題，請參考各題配分，共 100 分。  
 ③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請依標題指示之題號於各題指定作答區內作答。  
 ④請勿於答案卷上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。  
 ⑤答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

第一題：

有關市場區隔化(market segmentation)，請回答下列問題：

- (一) 選擇目標市場的策略有哪些？請說明之。【10 分】
- (二) 有效市場區隔的條件有哪些？請說明之。【15 分】

第二題：

近年服務業迅速成長，服務行銷議題受到許多關注。請回答下列問題：

- (一) 若以產品類型區分，多數服務屬於「搜尋品」、「經驗品」還是「信任品」？請說明之。【5 分】
- (二) 與實體產品相比，在設計行銷活動時，行銷人員必須考量服務的哪四種特性？請說明之。【20 分】

第三題：

A 銀行為一家中型規模的金融機構，同區域共計有十家商業銀行；若以存款業務量計算，該銀行位居第五名。相關單位進行電訪，調查樣本為該區域居民，調查內容為居民對於十家銀行特性的認知程度，以及該區域居民選擇往來銀行時，對於各項銀行特性重視程度，調查結果請見表一與表二。

例如，根據表一顯示，15%受測居民認同 A 銀行的地理位置優於其他銀行；又，38%受測居民認同 A 銀行的交通較為便利。根據表二顯示，70%受測居民認為銀行離家近很重要，14%則認為不重要；又，46%受測居民認為銀行離公司近很重要，32%則認為不重要。

表一 銀行特徵認知程度與百分比 %

對銀行認知 銀行別	A	B	C	D	E	F	G	其他	不知道
地理位置優越	15	12	3	8	11	33	2	3	13
交通最便利	38	16	12	4	3	11	5	1	10
服務最佳	12	20	17	6	5	10	8	4	18
善用科技	15	20	3	4	4	33	7	3	11
辦理業務迅速	11	24	20	7	3	12	2	1	20
規模最大	12	18	2	3	4	50	1	1	9
營業績效最佳	6	17	1	2	4	37	6	1	26
授信取得最容易	20	15	10	9	6	8	10	4	18

表二 選擇銀行特性重要程度百分比 %

	不重要	稍重要	很重要
地理位置最便利-離家近	14	16	70
地理位置最便利-離公司近	32	22	46
大眾捷運交通便利性	23	37	40
服務態度	6	24	70
理財諮詢能力	32	29	39
行動銀行	40	26	34
等候時間	7	28	65
規模	20	35	45
信用卡服務	43	32	25
授信取得容易	20	29	51
門廳與櫃台周遭環境	45	25	30
網路銀行	27	31	42
致贈小禮物	58	25	17

請回答下列問題：

- (一) 如果該行欲提升存款戶數量，根據表一與表二的資訊，您可以提供 A 銀行哪一些建議？原因為何？【25 分】
- (二) 若此調查係由您負責，您還會想收集哪些其他資料？原因為何？【25 分】