

華南銀行 105 年度一般行員及金融、資訊專業人員甄試試題

甄試類別【代碼】：資深個金分析人員【I5514】

專業科目：(1)客戶關係管理 (2)SQL 程式語言

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡（卷）、入場通知書號碼、座位標籤號碼、甄試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡（卷）作答者，該節不予計分。
②本試卷為一張雙面，測驗題型分為【四選一單選選擇題 25 題，每題 2 分，合計 50 分】與【非選擇題 2 題，每題 25 分，合計 50 分】。
③選擇題限以 2B 鉛筆於答案卡上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
④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。
⑤請勿於答案卡（卷）上書寫姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
⑥本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑦答案卡（卷）務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

壹、四選一單選選擇題 25 題（每題 2 分）

【3】1. CRM 的目的即為達成 4 Right Model (4R)，下列何者不屬於 4R？

- ① Right time ② Right channel ③ Right relationship ④ Right customer

【4】2. 顧客經濟學中有一個著名模型 ADR Model，其內涵不包括下列何者？

- ①顧客獲取 ②顧客發展 ③顧客保留 ④顧客流失

【2】3. IDIC 模型四個步驟，包括：A.與客戶保持互動 B.識別你的客戶 C.調整產品或服務以滿足每個客戶的需要 D.對客戶進行差異分析。其步驟順序為何？

- ① ABCD ② BDAC ③ DBAC ④ CADB

【4】4. 4C 的 CRM 觀念模式，不包括下列何者？

- ① Convenience ② Communication ③ Customer Need ④ Creativity

【2】5. 根據滿意度—利潤的連結之研究結果，下列敘述何者錯誤？

- ①滿意度所獲得的邊際效益會遞減，但滿意度成長所需的邊際費用卻是遞增的
②客戶具有高水準的滿意度，就保證會有好的留存率
③在高度競爭的汽車業中，若要顧客再次購買相同的品牌，是需要非常高的滿意度
④任何企業都有一個適當的滿意度水準

【2】6. 瑞那茲(Reinartz)與庫瑪(Kumar)(2000)針對橫跨四種產業分析的客戶生命長度—獲利能力的關連研究，下列敘述何者錯誤？

- ①整體的趨勢是忠誠度與獲利能力間有直接的關連
②忠誠度絕對是通往獲利的唯一途徑
③有一部分的顧客是忠誠的，但卻不見得能獲利，因為分配了過多的資源
④有一部分的顧客雖然是短期的，但卻能產生很高的利潤

【2】7. 消費者在購買時的思維模式有：A.購買 B.問題察覺 C.資訊蒐集 D.方案評估 E.購後行為，請問其決策過程，下列順序何者正確？

- ① CDBAE ② BCDAE ③ CBD AE ④ ABCDE

題組（請回答第 8~11 題）

台灣必勝量販店公司，其顧客資料分析部門最近花費 50,000 元向聽說行銷公司取得一些潛在顧客名單 5,000 名，分析他們的特徵與偏好後，轉交行銷部門進行行銷計畫與活動，共計花費 1,500,000 元，結果這些潛在顧客來店購買商品的人數是 500 人。假如這 500 個新顧客群的平均生命長度是 5 年，而且假設顧客保留率是常數。

【1】8. 請問台灣必勝量販店公司的顧客取得率為何？

- ① 10% ② 12% ③ 15% ④ 20%

【3】9. 請問台灣必勝量販店公司的每個顧客取得成本為何？

- ① 3,000 元 ② 100 元 ③ 3,100 元 ④ 3,500 元

【4】10. 請問台灣必勝量販店公司的顧客平均保留率為何？

- ① 20% ② 30% ③ 70% ④ 80%

【1】11. 請問台灣必勝量販店公司第 5 年底還留下的顧客數目約為多少人（四捨五入）？

- ① 164 人 ② 400 人 ③ 181 人 ④ 100 人

【2】12. 企業導入 CRM 專案時，經常會產生許多誤解或者迷思，下列何者不是迷思或誤解？

- ① CRM 是資訊部門的責任
② CRM 策略、組織結構、流程與科技應同步適度調整
③ CRM 是大公司的專利，小企業沒有能力負擔
④ CRM 只是一套系統或軟體

【2】13. 下列何者不是企業選擇 CRM 軟體應該考慮之主要因素？

- ①客製化工具的彈性程度 ②製造國
③軟體的擴充性 ④技術支援程度

【1】14. 有關行銷 4P 與 4C 的對應關係，下列敘述何者正確？

- ①產品-顧客需求 ②價格-溝通 ③通路-成本 ④推廣-便利

【1】15. 零售業中的結帳系統一般採用 POS 系統，其中儲存的銷貨數據屬資料分級中哪一個層級？

- ①資料 ②資訊 ③知識 ④智慧

【2】16. 下列何者不是「服務」具有之特徵？

- ①有價值的 ②有形性的 ③不可分割性 ④異質性

【3】17. 近年來，CRM 領域已經進展至 SCRM，請問其中的 S 代表下列何者？

- ① Sales ② Service ③ Social ④ Science

【請接續背面】

【2】18. 2001 年麥塔集團 (META Group, 現為高德納) 分析員道格·萊尼(Doug Laney)指大數據(Big Data) 的挑戰和機遇有三個方向, 合稱「3V」或「3Vs」, 請問下列何者不屬於 3V?

- ①大數量(Volume) ②真實性(Veracity) ③多樣性(Variety) ④快速度(Velocity)

【1】19. 導入資料倉儲過程中最重要, 也是困難度較高的工作就是簡稱 ETL 的機制, 下列何者屬於 ETL 機制之一?

- ①轉換(Transformation) ②延伸(Extention)
③層級(Level) ④擴展(Expand)

【4】20. 在資料探勘的整個運作過程, 資料準備是最重要的一個步驟, 包括 1. 資料選擇(Data Selection) 2. 資料清理(Data Cleaning) 3. 資料簡化(Data Reduction) 4. 資料轉換(Data Transformation) 5. 資料整合(Data Integration), 其合理的順序排列為下列何者?

- ① 12345 ② 12435 ③ 21534 ④ 12453

【1】21. 建立有效的 CRM 系統與策略之基礎, 在於建立長期雙方互蒙其利之關係, 且藉由產品或服務之提供, 以實現其承諾。有關 CRM 系統的敘述, 下列何者正確?

- ① CRM 系統需以顧客為中心(Customer Focus)
② CRM 系統需以產品為中心(Product Focus)
③ CRM 系統需以利潤為中心(Profit Focus)
④ CRM 系統需以資訊技術為中心(Information Technology Focus)

【3】22. CRM 一般分為三大部分, 除了分析型 CRM 與操作型 CRM 外, 還包括下列何者?

- ①後台社交型 CRM ②後台操作型 CRM ③接觸型 (前端) CRM ④ SFA CRM

【2】23. 一般公司經常把焦點放在「獲取新顧客」的活動上, 卻往往忽略了本身原有的顧客群, 將造成何種效應?

- ①長尾效應 ②旋轉門效應 ③蝴蝶效應 ④衝突效應

【1】24. 資料探勘是利用完備的統計與機器學習(Machine Learning)技術, 發展出有價值的商業用途。資料探勘技術可應用在 CRM 許多方向, 下列何者錯誤?

- ①獲取「好」人才 ②維繫「舊」客戶
③獲取「新」客戶 ④剔除「壞」客戶

【2】25. 台灣必勝量販店公司, 在台北市信義區有 8,000 名顧客, 每位顧客每月平均在新鮮蔬果上的花費是 5,000 元, 其中有 1,000 元是在台灣必勝量販店公司花費。如果每個月在台北市信義區之新鮮蔬果銷售總額為 32,000,000 元。則台灣必勝量販店公司在台北市信義區的新鮮蔬果市場佔有率為何?

- ① 20% ② 25% ③ 28% ④ 22%

貳、非選擇題二大題 (每大題 25 分)

第一題：

資料庫中部門及員工資料表與說明如下：

departments(d_id, dname, m_id)

employees(e_id, title, name, gender, birthday, address, salary, d_id)

表格說明：

- d_id 為部門編號(int), dname 為部門名稱(varchar), m_id 為部門主管編號(int)
- e_id 為員工編號(int), title 為員工職稱(varchar), name 為員工姓名(varchar), gender 為員工性別(varchar), birthday 為員工生日(date), address 為員工住址(varchar), salary 為員工薪資(int), d_id 為員工部門編號(int)。
- 一位員工只能在一個部門、一個部門有多位員工
- 部門主管編號(m_id)是指向員工編號(e_id)的外來鍵

請以 SQL 語法, 寫出下列查詢語句(Query)：

- 列出平均薪資大於等於 60,000 的部門, 並依平均薪資由高到低顯示, 欄位顯示部門編號(d_id)和平均薪資(avg_salary)。【5 分】
- 將員工職稱為「業務經理」的員工薪水加 5,000 元。【5 分】
- 列出部門主管為「女」性的部門名稱(dname)及該部門主管姓名(name)。【5 分】
- 計算並列出部門中薪水有大於等於 50,000 的人數, 沒有的部門不用顯示。依計算之結果, 人數由大到小排列, 顯示部門名稱(dname)及人數(no)。【5 分】
- 列出所有非部門主管的員工, 先排序部門名稱、再排員工名稱, 排序皆是由小到大, 顯示部門名稱(dname)及員工姓名(name)。【5 分】

第二題：

資料庫中員工資料表與說明如下：

employees(e_id, title, name, gender, birthday, address, salary, d_id)

表格說明：

- e_id 為員工編號(int), title 為員工職稱(varchar), name 為員工姓名(varchar), gender 為員工性別(varchar), birthday 為員工生日(date), address 為員工住址(varchar), salary 為員工薪資(int), d_id 為員工部門編號(int)。
- 一位員工只能在一個部門、一個部門有多位員工

請以 SQL 語法, 寫出下列查詢語句(Query)：

- 列出薪資在 50,000 到 70,000 間的員工姓名(name)和員工薪資(salary)。【5 分】
- 列出住在台中市的員工姓名(name)、員工住址(address)。【5 分】
- 列出公司所有的部門編號, 相同部門編號僅會出現一筆, 欄位顯示 d_id。【5 分】
- 列出薪資最高的員工姓名(name)、員工薪資(salary)及總計多少人。【5 分】
- 列出本月生日的女性員工姓名及生日, 欄位顯示 name 和 birthday。【5 分】