

全國農業金庫 105 年新進人員甄試試題

職等／甄試類組【代碼】：七~八職等／業務企劃人員【I2803】

綜合科目：銀行業務行銷企劃案例分析

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書號碼、桌角號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。

②本試卷為一張單面，共有二大題之非選擇題，各題配分均為 50 分。

③非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，**不必抄題但須標示題號**。

④請勿於答案卷上書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。

⑤應考人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，該科扣 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。

⑥答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

第一題：

ABC 銀行企劃部張經理在媒體上看到一則新聞，引起他的多方思考。媒體報導內容大致如下：

2013 年 6 月 18 日長榮航空公司最新 90 秒形象廣告在各個新聞台全球首播後，網友紛紛轉貼，不只當晚臉書 (Facebook) 幾乎全被代言人金城武粉絲洗板，YouTube 上線三天超過 50 萬人次點閱，幕後花絮影片也破 14 萬人次。

張經理更進一步蒐集相關資料發現，長榮公司這次的活動，大手筆地把一年行銷預算用完，同時整體活動也兵分幾路，也就是這樣的整合行銷溝通活動造成熱度居台灣企業形象廣告之冠，同時也把長榮航空正式飛向全球，由台灣出發的國際化形象推向全世界。

張經理要求該部門同仁給予他下列問題的看法 (請自擬為該部門同仁，針對下列問題作答)：

- (一) 銀行業者在過去，出現在媒體上的訊息，不是被搶，就是新分行開張；即使有某些銀行有形象或特定產品或業務的推廣，活動的強度也是相對低。為何過去銀行業者很少進行業務與形象的推廣？【10 分】
- (二) 銀行業者要進行業務與形象的推廣溝通，可利用「5M 模式」，請說明 5M 之意涵。【15 分】
- (三) 何謂整合行銷溝通？【5 分】整合行銷溝通有哪些工具可以利用？【15 分】銀行業者可能利用的新型媒體有哪些？【5 分】

第二題：

XYZ 銀行行銷企劃部張經理正蒐集資料，要向公司高層提出未來行銷環境的簡報。以下是他蒐集到的資訊：

1. 根據行政院主計處資料顯示，2014 年底，台灣 65 歲以上人口約占 12%，達 280 萬人，到 2025 年，將達 20%，老年人口總數將超過 480 萬人。此外，雙北、台中、高雄、桃園與台南六都人口目前已占總數 7 成。有專家提出戰後嬰兒潮是現今社會的金權核心。

2. 有專家預言到 2025 年八個社會景象：

- (1) 退休終點線消失
- (2) 「高年級新鮮人」歸隊 (退休後重返職場)
- (3) 全世界都要面臨年金破產的風險
- (4) 健保難保高齡醫療的品質
- (5) 常照服務須走出機構，回到社區
- (6) 不只會產生老人村，還會發生無人村
- (7) 孤獨死悄悄來襲
- (8) 銀髮產業創造新機

3. 金融監督管理委員會帶頭打造數位化金融環境，自 2014 年推動，已開放申請信用卡、信託開戶、結清銷戶等線上服務。截至 2015 年 11 月底，目前已獲 31 家銀行響應。

銀行局表示，12 項線上服務主要是針對零售業務，而有些銀行因業務性質不同，未跟進辦理。此外，12 項線上服務中，以「客戶風險承受度測驗」以及「受理客戶傳真指示扣款無須再取得指示正本」承作量較大，件數分別超過 59 萬件以及 20 萬件。銀行局表示，為因應數位化發展，將滾動式檢討線上服務開放項目，若不涉及安控修改變更並兼顧客戶保護下，銀行業可逕行開辦。

4. T 銀行為因應金融服務邁向數位創新的趨勢，成立跨單位的「數位銀行專案小組」，整合該行內部人力與資源，全力達成金管會「打造數位化金融環境 3.0」(BANK3.0) 計畫之目標。針對金管會第一階段開放線上申辦之 12 項金融服務，除因故暫緩推出「受理客戶傳真指示扣款無須再取得客戶扣款指示正本」及「客戶線上同意信用卡分期產品約款」二項服務外，該行已開辦另外 10 項線上金融服務，在同業中成績亮眼。

T 銀行致力於數位金融之創新不遺餘力，該行網路銀行戶數即將邁向 300 萬用戶大關，隨身銀行 APP 下載量也穩步成長逾 53 萬次。T 銀行「網路櫃台」提供豐富的線上申辦服務，很早就進入 BANK3.0 的時代，也為該行未來「雲端分行」奠下堅實基礎。此外，不只配合金管會分階段開放線上申辦的項目，同時進行資訊系統優化及銀行內部作業流程的改善；未來將更進一步尋求以新種技術結合金融服務，具體提升作業效能及客戶體驗，強化銀行的服務品質與效率，確保該行在數位銀行浪潮中的優勢地位。

5. L 銀行是在 2013 年配合政府試辦公益型逆向房貸實驗方案。L 銀行開辦之商業型「樂活養老」以房養老貸款專案，只要年滿 65 歲、票債信正常的本國自然人，本人單獨所有房地為擔保即可申辦，並首創以「利息全數掛帳」，只要核貸金額未逾認定價 5 成的客戶，就享有利息全數於貸款屆期或視同到期時，與貸款本金一次償還的最優質條件，每月取得安養金固定，確保退休後之生活、醫療、休閒、娛樂、旅遊等所需開支，資金來源更形穩定。

請回答下列問題：

- (一) 何謂 SWOT 分析？有何用途？【15 分】
- (二) 請根據上述資料及您個人對當前環境的瞭解，為 XYZ 銀行進行 OT 分析。【20 分】
- (三) 因應 Bank3.0 計畫，XYZ 銀行在組織、人力與軟硬體上可能有哪些作法？【15 分】