



자료번호 : A1-2010-0037

자 료 명 : 우체국 금융서비스 이용에 관한 조사 : 일반고객

안녕하십니까?

저는 한국갤럽조사연구소에서 조사원으로 일하는 ○○○입니다.

이번 저희 연구소에서는 우체국금융 서비스를 이용하는 고객님 대상으로 우체국금융 서비스에 대해 몇 가지 의견을 듣고 있습니다. 제가 묻게 되는 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으며, ○○님의 의견은 이런 의견을 갖고 있는 사람이 몇 퍼센트 (%)라는 식으로 통계를 내는 데에만 사용되며, 그 외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 느끼시는 대로 말씀해 주시면 됩니다.

잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

- 지역 5 : 1. 서울/경기/인천 2. 부산/경남 3. 대구/경북 4. 대전/충청 5. 광주/전라 6. 강원
- 우체국명(ID) 6-7 : \_\_\_\_\_ (ID:\_\_\_\_\_)
- 성별 8 : 1. 남성 2. 여성
- 고객구분1 9 : 1. 일반 고객 2. 우수 고객
- 고객구분2 10 : 1. 예금/적금 고객 2. 보험 고객(예/적금 중복 고객 포함)

2010년 8월  
한국갤럽조사연구소  
소장 박무익  
담당연구원 김수하  
실사연구원 진선영  
주소 서울시 종로구 사직동 208  
전화 02-3702-2665

SQ1) ○○께서는 현재 '우체국예금보험(에버리치)'의 어떤 상품을 이용하고 계십니까?

- 11
- 1. 예/적금상품만 이용
  - 2. 보험상품만 이용
  - 3. 예/적금과 보험상품 모두 이용
  - .....
  - 4. 예/적금 혹은 보험 상품 모두 이용하지 않음  
→ 면접 중단

SQ2) 우체국예금보험(에버리치)과 거래하시지는 어느 정도 되셨나요? 가장 처음 거래하신 상품 기준으로 말씀해주세요.

- 12
- 1. 1개월 미만 → 면접 중단
  - 2. 1개월 이상 - 1년 미만
  - 3. 1년 이상 - 3년 미만
  - 4. 3년 이상 - 5년 미만
  - 5. 5년 이상 - 10년 미만
  - 6. 10년 이상

SQ3) 실례지만 ○○께서는 올해 나이가 어떻게 되십니까? 우리나라 나이로 말씀해 주세요.

13-14 \_\_\_\_\_ 세 → 20세 이상 69세 이하만 면접할 것

SQ4) ○○ 본인 또는 가족 중에 우체국이나 시장조사회사 등에 근무하시는 분이 계십니까?

- 1. 있다 → 면접중단
- 2. 없다

현재 자산 현황 및 우체국 금융 서비스 이용 현황

지금부터 ○○님의 금융 자산 현황 및 우체국 금융 서비스 이용 현황에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다. 통계 분석에만 활용되오니, 솔직하게 답해주시면 감사하겠습니다.

문1) 실례지만, 귀하의 예/적금, 보험, 펀드/주식 등을 모두 포함한 총 금융 자산은 규모가 어느 정도 되시나요?

- 15
- 1. 1천만원 미만
  - 2. 1천만원 - 3천만원 미만
  - 3. 3천만원 - 5천만원 미만
  - 4. 5천만원 - 1억원 미만
  - 5. 1억원 - 3억원 미만
  - 6. 3억원 - 5억원 미만
  - 7. 5억원 - 10억원 미만
  - 8. 10억원 - 30억원 미만
  - 9. 30억원 이상

문2) 예금/적금, 펀드, 주식, 보험/연금 등 현재 귀하께서 보유하고 계신 모든 금융자산을 100%로 본다면 다음 각 금융자산별로 비중이 각각 몇 % 정도 되는지 말씀해 주십시오.

[면접원 : 금융자산 비중의 합이 100%가 맞는지 확인할 것, SQ1)가입상품에 해당하는 자산은 투자비중이 '0'이 나오지 않도록 확인할 것]

금융자산	투자 비중	
예금 / 적금	_____ %	16-18
펀드(간접투자)	_____ %	19-21
주식(직접투자)	_____ %	22-24
보험 / 연금	_____ %	25-27
기타	_____ %	28-30
합 계	100%	

문3) 현재 ○○님께서 예치하신 예금/적금의 총 금액을 100%라고 할 때, 그 중에서 '우체국예금'에 예치하신 금액은 몇 % 정도 되시나요?  
 [면접원: SQ1)의 1,3번 가입자는 '0'이 나오지 않도록 확인하고, 2번 보험만 가입자는 '0'으로 작성할 것]

우체국 예/적금 금액	총 예금/적금 금액
_____ %	100%

31-33

문4) 현재 ○○님께서 매월 납입하시는 총 보험금액을 100%라고 봤을 때, 그 중에서 '우체국보험'에 매월 납입하는 금액은 몇 % 정도 되시나요? 총 납입액이 아닌 '매월 납입액' 기준으로 말씀해주세요.  
 [면접원: SQ1)의 2,3번 가입자는 '0'이 나오지 않도록 확인하고, 1번 예적금만 가입자는 '0'으로 작성할 것]

우체국보험 월 납입 보험금액	총 월 납입 보험금액
_____ %	100%

34-36

### 자산관리 서비스 관련 태도

지금부터는 '자산관리 서비스'에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다.

'자산관리 서비스'란 금융 상품 판매 뿐 아니라 고객 자산을 종합적으로 관리해주어 고객 자산 증식에 도움을 주는 서비스로서, 은행의 PB 서비스, 증권사의 자산관리 서비스 등 여러 금융기관에서 도입 운영하고 있으며, 전문적으로 자산관리 서비스를 대행해주는 민간 업체도 있습니다.

문5) ○○님께서 오늘 이전에 이러한 '자산관리 서비스'에 대해 **들어보신 적이** 있으신가요?

37

- 있다
- 없다

문6) 이러한 '자산관리 서비스'에 대해 어느 정도 **관심**이 있으신가요? 혹은 **없으신가요?**

38

전혀 없음	없는 편	보통	있는 편	매우 있음
1	2	3	4	5

문7) ○○님께서 자산관리 서비스를 **이용해보신 경험**이 있으신가요? 두 가지 이상 이용해보신 분은 **주로** 이용해보신 서비스를 **1개만** 선택해 주십시오.(AA)

39-40

- 은행 - PB 서비스
- 증권사 - 자산관리 서비스(옥도, PoP, 빌리브 등 펀드 분석 또는 랩어카운트)
- 보험사 - 재무(생애/은퇴)설계 서비스
- 전문 자산관리 업체 서비스
- 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)
- 자산관리 서비스 이용해본 적 없음 → **문9)로 갈 것**

문8) 위에서 말씀하신 '(AA)자산관리 서비스'를 이용하시면서 얼마나 **만족**하셨습니까? 혹은 **불만족**하셨습니까?

41

매우 불만족	불만족 하는 편	보통	만족 하는 편	매우 만족
1	2	3	4	5

문9) 요즘에 본인 자산 관리 관련해서 **가장 주된 관심사**는 무엇인가요? 그 다음 관심사는 무엇인가요? 주 관심사 순서대로 **2개까지** 선택해 주십시오.(복수응답)

가장	그 다음
----	------

42-43

44-45

- 예금/적금/대출 금액, 이자, 만기 관리
- 펀드/주식 수익률 관리
- 보험 등 질병/사고 위험 관리 방안
- 은퇴 계획 및 은퇴 자금 마련 방안
- 상속/증여/사업승계 등 절세 방안
- 부동산 투자/관리 방안
- 결혼/교육/주택구입 등 목적자금 마련 방안
- 전반적 자산 분배 포트폴리오 구성 및 관리 방안
- 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

문10) ○○님께서 금융기관에서 제공하는 자산관리 서비스 이용을 결정하신다면, **서비스를 선택**하실 때 **가장 중요**하게 고려할 점은 무엇인가요? 그 다음은요? 고려순서대로 **2개까지** 선택해 주십시오.(복수응답)

가장	그 다음
----	------

46-47

48-49

- 자산관리 서비스의 범위(부동산, 세금 등 포함정도)
- 고객 맞춤형 관리/구체적 정보 제공 정도
- 상담인력의 전문성
- 상담인력의 친절성
- 제공 기관의 신뢰성
- 이용 접근의 편리성(지점 수, 온라인 채널 등)
- 고객 등급에 따른 부가 서비스, 혜택 제공 정도
- 거래 담당자와의 관계/권유(친밀성 등)
- 주위 아는 사람의 추천/권유
- 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

**우체국예금보험(에버리치) 자산관리 서비스 관련 태도**

지금부터는 '우체국예금보험(에버리치)'에서 계획중인 '우체국금융 자산관리 서비스'에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다.

문11) ○○님께서서는 우체국예금보험(에버리치)에서 **우체국 금융 자산관리 서비스**의 도입이 어느 정도 **필요**하다고 생각하시나요? 혹은 **필요하지 않다**고 생각하시나요? 본인의 이용의향과 관계없이 필요 정도를 말씀해 주세요.

50

전혀 필요하지 않음	필요하지 않는 편	보통	필요한 편	매우 필요함
1	2	3	4	5

문12) 우체국금융이 자산관리 서비스를 제공한다면, 어느 정도의 **서비스 범위** 수준이 **적정**하다고 생각하십니까?

51

1. '현재 제공하는 금융상품과 부가서비스(수수료/금리 우대 및 기념일 축하 등)'를 확대/다양화하는 수준
2. '우체국금융에서 제공하는 금융 서비스(예금/적금 및 보험 등)범위'내에서 자산 분석 및 재무 설계
3. '우체국금융에서 제공하지 않는 금융 서비스(주식 및 펀드 등)도 포함한 자산 분석 및 재무 설계
4. '금융자산 이외의 부동산, 세금, 상속/증여 등 모든 자산 분석 및 재무 설계/관리
5. 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

문13) 그럼, 우체국금융이 자산관리 서비스를 제공한다면, 어느 정도의 **서비스 깊이** 수준이 **적정**하다고 생각하십니까?

52

1. 일반적 자산 관리 정보 제공 및 소개
2. 고객별 자산 현황 진단
3. 고객별 자산 현황 진단 및 관리 방안 추천(상품 소개 등)
4. 고객별 자산 현황 진단 및 전담 운용, 관련 전문가 연계
5. 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

문14) 만약, 아래에 제시한 각 자산관리 서비스를 우체국금융에서 제공한다면 얼마나 호감이 가시나요? 이용의향과 관계없이 **각 서비스별 호감 정도**를 말씀해주세요.

전혀 호감이 가지 않음	호감이 가지 않는 편	보통	호감이 가는 편	매우 호감이 감
1	2	3	4	5

**[금융투자상품 설계]**

① 예금/적금 설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	53
② 주식설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	54
③ 펀드설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	55
④ 채권/파생상품 설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	56

**[보험설계]**

① 보험상품 설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	57
② 현재 보장 수준 분석	1	2	3	4	5	58
③ 보험관련 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	59

**[은퇴설계]**

① 은퇴시기 및 은퇴 후 자금 분석	1	2	3	4	5	60
② 개인연금 설계 서비스	1	2	3	4	5	61
③ 퇴직연금 설계 및 관리	1	2	3	4	5	62

**[세금/상속/증여설계]**

① 금융상품 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	63
② 부동산관련 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	64
③ 상속/증여 관련 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	65
④ 종합소득과세 컨설팅	1	2	3	4	5	66

**[전반적 자산 운용 설계]**

① 전체 자산 포트폴리오 분석	1	2	3	4	5	67
② 결혼/주택/교육비 등 생애단계별 목적자금 조성안	1	2	3	4	5	68

**[부동산설계]**

① 부동산관련 법률 및 규제 정보제공	1	2	3	4	5	69
② 부동산 가치평가 및 투자/개발 컨설팅	1	2	3	4	5	70
③ 부동산 보유/관리안	1	2	3	4	5	71

문14-1) 위에서 제시하지 않은 서비스 중 '우체국금융 자산관리 서비스'로서 **제공했으면 하는 서비스**가 있으신가요? 구체적으로 말씀해 주세요.

72-73

문15) 이러한 '우체국금융 자산관리 서비스'가 제공된다면, ○○님께서서는 **이용하실 의향**이 얼마나 있으신가요? 혹은 없으신가요?

74

전혀 없음	없는 편	보통	있는 편	매우 있음
1	2	3	4	5

문15-1) 그렇게 생각하시는 **가장 큰 이유**는 무엇입니까?

75-77 \_\_\_\_\_

문16) ‘우체국’에서 제공하는 자산관리 서비스를 ‘은행, 보험사, 증권사 등 **다른 금융기관**의 자산관리 서비스’와 **비교**한다면 **우체국이 더 우수**할 것이라고 생각하시나요? 아니면 **더 미흡**할 것이라고 생각하시나요?

78

타 기관이 매우 우수	타 기관이 우수	비슷 하다	우체국이 우수	우체국이 매우 우수
←				→
-2	-1	0	+1	+2

문16-1) 그렇게 생각하시는 **가장 큰 이유**는 무엇입니까?

79-81 \_\_\_\_\_

문17) ‘우체국금융 자산관리 서비스’가 제공된다면 **어떤 경로를** 통해 제공하는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

85

1. 온라인 에버리치 홈페이지 셀프 검색
2. 우체국 지점내 고객상담실 직원
3. 우체국 지점의 금융창구 직원
4. 우체국 FC(보험 관리자)
5. 별도의 전담 PB 센터 개설 혹은 지점내 전담 직원 배치
6. 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

문18) 만약, ‘우체국금융 자산관리 서비스’가 **홈페이지**를 통해 **셀프 검색**으로 제공된다면 어떤 서비스가 **우선적으로 필요**하다고 생각하시나요? 보기에 생각하는 서비스가 없으면 구체적으로 말씀해 주십시오.

6-7

1. 금융 상품 정보 검색 및 추천
2. 보험보장 분석 시뮬레이션
3. 은퇴자금 설계 시뮬레이션
4. 세금 계산 및 절세 시뮬레이션
5. 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

문19) ○○님께서 ‘우체국금융 자산관리 서비스’ 이용시, **최소한의** 개인 자산정보를 제공하고 ‘**일반적 자산관리 서비스**’를 이용하고 싶으신가요? 아니면 **상세한** 개인 자산정보를 제공하고 ‘**구체적인 맞춤형 자산관리 서비스**’를 이용하고 싶으신가요? ○○님의 생각과 더 가까운 쪽으로 선택해 주십시오.

8

1. 최소한 정보 제공으로 일반적 자산관리 서비스 이용
2. 상세한 정보 제공으로 개인맞춤형 자산관리 서비스 이용

## 자료 분류용 질문

지금까지 질문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.  
마지막으로 자료 분류를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다.  
이 항목들은 통계적인 자료 분류 목적 이외에는 결코 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

D1) ○○님의 **직업**은 다음 중 무엇입니까?

9-10

1. 농업/임업/수산업/축산업/원예업
2. 자영업(종업원 9인 이하의 소규모 업소주인 및 가족 종사자, 약국, 개인택시운전자)
3. 블루칼라(판매/서비스직, 기능/숙련공, 일반작업직)
4. 화이트칼라(사무/기술직, 경영/관리직, 전문/자유직)
5. 가정주부
6. 학생
7. 무직
8. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

D2) 그럼, 현재 함께 살고 계시는 가족 모두의 한달 평균 총수입은 얼마 정도입니까? 저축, 임대소득, 이자 등을 모두 포함한 가구 **월평균 총수입**을 말씀해 주십시오.

11

1. 200만원 미만
2. 200만 ~ 400만원 미만
3. 400만 ~ 600만원 미만
4. 600만 ~ 1,000만원 미만
5. 1,000만원 이상

D3) ○○님은 **금융 상품 정보**에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

12

전혀 없음	없는 편	보통	있는 편	매우 있음
1	2	3	4	5

D4) ○○님께서 금융자산을 관리하고 투자하실 때, **수익률**과 **안전성** 중 어떤 점을 **더 중요**하게 여기시나요?

13

1. 수익률
2. 안전성

## 면접 후 기록

성 명	
주 소	
연 락 처	
조 사 일 시	___ 월 ___ 일 ___ 시 ___ 분부터 ___ 까지
면 접 원	_____ (ID : _____) 14-18
검 증 원	_____ (ID : _____)
실사연구원	_____ (ID : _____) 19-21