



110-054 서울시 종로구 사직동 208 전화 (02) 3702-2100, 팩스 (02) 3702-2121, 한국갤럽홈페이지 www.gallup.co.kr, 갤럽패널홈 panel.gallup.co.kr
한국갤럽 GALLUP KOREA affiliated with GALLUP INTERNATIONAL

자료번호 : A1-2010-0038

자 료 명 : 우체국 금융서비스 이용에 관한 조사 : 우수고객

안녕하십니까? 한국갤럽조사연구소입니다.

이번에 저희 연구소에서는 우체국금융 서비스를 이용하는 고객님 대상으로 우체국금융 서비스에 대해 몇 가지 의견을 듣고 있습니다.

본 질문은 **맞고 틀리는 답이 없으며, 고객님의 의견**은 이런 의견을 갖고 있는 사람이 몇 퍼센트 (%)라는 식으로 **통계를 내는 데에만 사용되며**, 통계법에 의해 보호됩니다. 연구자료 이외에 어떠한 목적으로도 사용하지 않으니 **느끼시는 대로 솔직하게** 말씀해 주시면 됩니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내 주시면 향후 보다 나은 우체국 금융 서비스를 제공하는 데 큰 도움이 될 것입니다.

감사합니다.

응답자 구분 정보란: 우체국내 담당 직원께서 작성해주십시오

- 지 역 5 : 1. 서울/경기/인천 2. 부산/경남 3. 대구/경북 4. 대전/충청 5. 광주/전라 6.강원
- 총괄국명(ID) 6-7 : _____(ID: _____) (* ID는 입력하지 마세요.)
- 고객 성별 8 : 1. 남성 2. 여성
- 고객구분1 9 : 1. 일반 고객 2. 우수 고객 (* '고객구분1'은 별도로 체크하지 마세요.)
- 고객구분2 10 : 1. 예금/적금 고객 2. 보험 고객(예/적금 중복 이용 고객 포함)
- 응답 일시 : ____월 ____일 ____시 ____분부터 ____시 ____분 까지
- 담당 직원명 : _____

2010년 8월
 한 국 갤 럽 조 사 연 구 소
 소 장 박 무 익
 담당연구원 김 수 하
 실사연구원 진 선 영
 주 소 서울시 종로구 사직동 208
 전 화 02-3702-2665
 010-6354-7804

응답자 유의 사항: 다음의 사항들을 유의하여 질문지를 작성해 주십시오

- 본 질문지의 모든 질문 항목은 맞고 틀리는 답이 없으므로 너무 깊이 생각하지 마시고 느끼신 대로 편안하고 솔직하게 응답해 주십시오.
- 본 질문지의 **처음부터 끝까지 문항 순서대로** 응답해 주십시오. 문항별 응답에 따라 질문 문항이 달라질 수 있으므로 **각 지시문에 따르는 질문을 보시고 질문지의 문항 순서에 따라 빠짐없이 모두 응답해 주십시오.**
- 각 문항별 **보기번호에 ○ 표 혹은 √ 표** 하시거나, 주관식 문항인 경우 **답란 및 밑줄에 구체적으로 작성**해주시면 됩니다. 질문에 '(복수응답)'이라고 표기되어 있는 문항을 제외하고, 기본적으로 **문항당 1개의 응답만 작성**하셔야 합니다. 질문지를 작성하시다가 궁금한 점이 있으면 담당 직원에게 문의해 주십시오.

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

11

- 예/적금상품만 이용한다
- 보험상품만 이용한다
- 예/적금과 보험상품을 모두 이용한다

4. 예/적금 혹은 보험 상품을 전혀 이용하지 않는다 —▶ **질문지 작성을 중단해 주십시오**

SQ2) 우체국에금보험(에버리치)과 거래하신지는 어느 정도 되셨나요? 가장 처음 거래하신 상품 기준으로 선택해주세요.

12

1. 1개월 미만 —▶ **질문지 작성을 중단해주십시오**
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 고객님의께서는 올해 나이가 어떻게 되십니까? 우리나라 나이로 말씀해 주세요.

13-14

_____ 세 —▶ **‘20세 미만’이시거나 ‘70세 이상’은 질문지 작성을 중단해주십시오**

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

1. 있다 ▶ **질문지 작성을 중단해주십시오**
2. 없다



☞ SQ4)번까지 중단 없이 응답되신 분은 이번 조사 대상에 해당되시는 분입니다. 지금부터 순차적으로 질문에 답해주시면 됩니다.

현재 자산 현황 및 우체국 금융 서비스 이용 현황

지금부터 고객님의 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? 우체국 및 다른 금융기관을 모두 포함해주십시오.

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 작성해 주십시오.

[☞ 금융자산 비중의 총합이 100%가 맞는지 확인해주십시오. SQ1)가입상품에 해당하는 자산은 투자비중이 '0'이 나오지 않도록 확인해주십시오]

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 고객님의께서 모든 금융기관에 예치하신 예금/적금의 총 금액을 100%라고 할 때, 그 중에서 ‘우체국예금’에 예치하신 금액은 몇 % 정도 되시나요?

[☞ SQ1)에서 1,3번 응답하신 ‘예/적금 가입자’는 금액비중이 ‘0’이 나오지 않도록 확인해주시고 2번에 응답하신 ‘보험 상품만 가입자’는 금액비중을 ‘0’으로 작성해주십시오]

우체국 예/적금 금액

_____ %

총 예금/적금 금액

100%

31-33

문4) 현재 고객님의께서 모든 금융기관에 매월 납입하시는 총 보험금액을 100%라고 봤을 때, 그 중에서 ‘우체국보험’에 매월 납입하는 금액은 몇 % 정도 되시나요? 총 납입액이 아닌 ‘매월 납입액’ 기준으로 작성해주세요.

[☞ SQ1)에서 2,3번 응답하신 ‘보험 가입자’는 금액비중이 ‘0’이 나오지 않도록 확인해주시고, 1번에 응답하신 ‘예/적금 상품만 가입자’는 금액비중을 ‘0’으로 작성해주십시오]

우체국보험 월 납입 보험금액

_____ %

총 월 납입 보험금액

100%

34-36

문5) ‘우체국예금보험(에버리치)’에서 제공하는 고객 등급에 따른 우수 고객 서비스를 받아보신 적이 있으십니까? 우체국 예금, 보험 모두 포함해서 받아보신 서비스에 해당되는 보기를 모두 체크해주세요. (복수응답)

- 37

1. 각종 수수료 우대 서비스(이체, ATM인출, 우편환 등)

38

2. 금리 우대 서비스

39

3. 기념일 축하 기념품/화환 서비스

40

4. 우체국 쇼핑 특산품 서비스

41-42

5. 기타 특별 서비스(구체적으로 작성해주십시오:_____)

43

9. 우대 서비스 받아본 적 없음 ➡ **문6)으로 가서 계속 응답해 주십시오**

문5-1)로 가서 계속 응답해 주십시오.
- Copyright(c) 2010 Gallup Korea Ltd. All rights reserved. | 한국갤럽 www.gallup.co.kr | 우체국 금융서비스 고객 조사 | 3

문5-1) 받아보신 고객 우대 서비스에 대해 얼마나 **만족**하십니까? 혹은 **불만족**하십니까? 매우 불만족(1점)부터 매우만족(5점)까지 5점 척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

44

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

문5-2) 그렇게 생각(만족 또는 불만족)하시는 **가장 큰 이유**는 무엇입니까? 자유롭게 간단히 작성해 주십시오.

45-47

자산관리 서비스 관련 태도

지금부터는 '자산관리 서비스'에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다. 먼저 아래 안내문을 읽어주십시오.

'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.

문6) 고객님의께서는 오늘 이전에 이러한 '자산관리 서비스'에 대해 **들어보신 적이** 있으신가요?

48

1. 있다
2. 없다

문7) 평소에 이러한 '자산관리 서비스'에 대해 어느 정도 **관심**이 있으신가요? 혹은 없으신가요? 전혀 없음(1점)부터 매우 있음(5점)까지 5점 척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

49

전혀 없음	없는 편	보통	있는 편	매우 있음
1	2	3	4	5

문8) 고객님의께서는 자산관리 서비스를 **이용해보신 경험**이 있으신가요? 두 가지 이상 서비스를 이용해보신 분은 **주로 많이** 이용해보신 서비스를 **1개만** 선택해 주십시오.

50-51

1. 은행 - PB 서비스
2. 증권사 - 자산관리 서비스(옥토, PoP, 빌리브 등 펀드 분석 또는 랩어카운트)
3. 보험사 - 재무(생애/은퇴)설계 서비스
4. 전문 자산관리 업체 서비스
5. 기타(구체적으로 작성해주시요:_____)

문9)로 가서
계속 응답해
주십시오

9. 자산관리 서비스 이용해보신 적 없음 → **문10)으로 가서 계속 응답해 주십시오**

문9) 위에서 ‘이용해보았다고 선택하신 자산관리 서비스’를 이용하시면서 얼마나 **만족**하셨습니까? 혹은 **불만족**하셨습니까? 매우 불만족(1점)부터 매우만족(5점)까지 5점 척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

52

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

문10) 요즘에 본인 자산 관리 관련해서 **가장 주된 관심사**는 무엇인가요? 그 다음 관심사는 무엇인가요? 주로 관심을 갖는 순서대로 **2개까지** 선택하여 아래 답란에 보기 번호를 작성해주십시오.(복수응답)

가장 관심사	그 다음 관심사
53-54	55-56

1. 예금/적금/대출 금액, 이자, 만기 관리
2. 펀드/주식 수익률 관리
3. 보험 등 질병/사고 위험 관리 방안
4. 은퇴 계획 및 은퇴 자금 마련 방안
5. 상속/증여/사업승계 등 절세 방안
6. 부동산 투자/관리 방안
7. 결혼/교육/주택구입 등 목적자금 마련 방안
8. 전반적 자산 분배 포트폴리오 구성 및 관리 방안
9. 기타(구체적으로 작성해주십시오:_____)

문11) 고객님의께서 금융기관에서 제공하는 자산관리 서비스 이용을 결정하신다면, **서비스를 선택**하실 때 **가장 중요**하게 고려할 점은 무엇인가요? 그 다음 고려 사항은 무엇인가요? 고려하시는 순서대로 **2개까지** 선택하여 아래 답란에 보기 번호를 작성해주십시오.(복수응답)

가장 중요	그 다음 중요
57-58	59-60

1. 자산관리 서비스의 범위(부동산, 세금 등 포함정도)
2. 고객 맞춤형 관리/구체적 정보 제공 정도
3. 상담인력의 전문성
4. 상담인력의 친절성
5. 제공 기관의 신뢰성
6. 이용 접근의 편리성(지점 수, 온라인 채널 등)
7. 고객 등급에 따른 부가 서비스, 혜택 제공 정도
8. 거래 담당자와의 관계/권유(친밀성 등)
9. 주위 아는 사람의 추천/권유
10. 기타(구체적으로 작성해주십시오:_____)

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

문12) 고객님의께서는 우체국예금보험(에버리치)에서 ‘**우체국 금융 자산관리 서비스**’의 도입이 어느 정도 **필요**하다고 생각하시나요?
혹은 **필요하지 않다**고 생각하시나요? 본인의 이용의향과 관계없이 전혀 필요하지 않음(1점)부터 매우 필요함(5점)까지 5점
척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

61

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

문13) 우체국금융이 자산관리 서비스를 제공한다면, 어느 정도의 ‘**서비스 범위**’ 수준이 **적정**하다고 생각하십니까?

62

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(구체적으로 작성해주십시오:_____)

문14) 그럼, 우체국금융이 자산관리 서비스를 제공한다면, 어느 정도의 ‘**서비스 깊이**’ 수준이 **적정**하다고 생각하십니까?

63

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(구체적으로 작성해주십시오:_____)

문15) 아래에 제시한 각 자산관리 서비스를 우체국금융에서 제공한다면 얼마나 호감이 가시나요? 이용의향과 관계없이 **각 서비스별 호감 정도**를 전혀 호감이 가지 않음(1점)부터 매우 호감이 감(5점)의 5점 척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 각 서비스별로 빠짐없이 선택해주시기 바랍니다.

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

[금융투자상품 설계]

㉠ 예금/적금 설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	64
㉡ 주식설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	65
㉢ 펀드설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	66
㉣ 채권/파생상품 설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	67

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

[보험설계]

① 보험상품 설계 및 상품추천	1	2	3	4	5	68
② 현재 보장 수준 분석	1	2	3	4	5	69
③ 보험관련 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	70

[은퇴설계]

① 은퇴시기 및 은퇴 후 자금 분석	1	2	3	4	5	71
② 개인연금 설계 서비스	1	2	3	4	5	72
③ 퇴직연금 설계 및 관리	1	2	3	4	5	73

[세금/상속/증여설계]

① 금융상품 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	74
② 부동산관련 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	75
③ 상속/증여 관련 질세 컨설팅	1	2	3	4	5	76
④ 종합소득과세 컨설팅	1	2	3	4	5	77

[전반적 자산 운용 설계]

① 전체 자산 포트폴리오 분석	1	2	3	4	5	78
② 결혼/주택/교육비 등 생애단계별 목적자금 조성안	1	2	3	4	5	79

[부동산설계]

① 부동산관련 법률 및 규제 정보 제공	1	2	3	4	5	80
② 부동산 가치평가 및 투자/개발 컨설팅	1	2	3	4	5	85
③ 부동산 보유/관리안	1	2	3	4	5	6

문15-1) 위에서 제시하지 않은 서비스 중 ‘우체국금융 자산관리 서비스’로서 제공했으면 하는 서비스가 있으신가요? 있으시다면 아래 답란에 구체적으로 작성해 주세요.

7-8

문16) 이러한 ‘우체국금융 자산관리 서비스’가 제공된다면, 고객님의께서는 이용하실 의향이 얼마나 있으신가요? 혹은 없으신가요? 전혀 없음(1점)부터 매우 있음(5점)까지 5점 척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

9

전혀 없음	없는 편	보통	있는 편	매우 있음
1	2	3	4	5

문16-1) 그렇게 생각(의향 없음 또는 의향 있음)하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 자유롭게 간단히 작성해 주십시오.

10-12

문17) ‘우체국’에서 제공하는 자산관리 서비스를 ‘은행, 보험사, 증권사 등 다른 금융기관의 자산관리 서비스’와 비교한다면 우체국이 더 우수할 것이라고 생각하시나요? 아니면 더 미흡할 것이라고 생각하시나요? ‘타 기관이 매우 우수’(-2점)부터 ‘우체국이 매우 우수’(+2점)의 5단계 척도에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

13



문17-1) 그렇게 생각(타 기관이 보다 우수 또는 우체국이 보다 우수)하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까? 자유롭게 간단히 작성해 주십시오.

14-16

문18) ‘우체국금융 자산관리 서비스’가 제공된다면 어떤 경로를 통해 제공하는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

17

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(구체적으로 작성해주십시오:_____)

문19) 만약, ‘우체국금융 자산관리 서비스’가 홈페이지를 통해 셀프 검색으로 제공된다면 어떤 서비스가 우선적으로 필요하다고 생각하시나요? 아래 보기에 생각하는 서비스가 없으면 ‘기타’란에 구체적으로 작성해 주십시오.

18-19

1. 금융 상품 정보 검색 및 추천
2. 보험보장 분석 시뮬레이션
3. 은퇴자금 설계 시뮬레이션
4. 세금 계산 및 절세 시뮬레이션
5. 기타(구체적으로 작성해주십시오:_____)

문20) 고객님의께서는 ‘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? 고객님의 생각과 더 가까운 쪽으로 선택해주십시오.

20

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

문21) 자산관리 서비스 중 우체국 예금보험의 ‘**우수고객**’에게 **특화하여 제공할** 필요가 있는 자산관리 서비스는 무엇이라고 생각하시나요? 아래 보기 중 특화 서비스로 선호하시는 순서대로 **3개까지** 선택하여 아래 답란에 보기 번호를 작성해주십시오.(복수응답)

특화 1순위		특화 2순위		특화 3순위	
--------	--	--------	--	--------	--

21-22 23-24 25-26

[금융투자상품 설계]

- 1. 예금/적금 설계 및 상품추천
- 2. 주식설계 및 상품추천
- 3. 펀드설계 및 상품추천
- 4. 채권/파생상품 설계 및 상품추천

[보험설계]

- 5. 보험상품 설계 및 상품추천
- 6. 현재 보장 수준 분석
- 7. 보험관련 절세 컨설팅

[은퇴설계]

- 8. 은퇴시기 및 은퇴 후 자금 분석
- 9. 개인연금 설계 서비스
- 10. 퇴직연금 설계 및 관리

[세금/상속/증여설계]

- 11. 금융상품 절세 컨설팅
- 12. 부동산관련 절세 컨설팅
- 13. 상속/증여 관련 절세 컨설팅
- 14. 종합소득과세 컨설팅

[전반적 자산 운용 설계]

- 15. 전체 자산 포트폴리오 분석
- 16. 결혼/주택 등 생애단계별 목적자금 조성안

[부동산설계]

- 17. 부동산관련 법률 및 규제 정보 제공
- 18. 부동산 가치평가 및 투자/개발 컨설팅
- 19. 부동산 보유/관리안

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) 고객님의 **직업**은 다음 중 무엇입니까?

27-28

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

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

29

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

D3) 고객님의 **금융 상품 정보**에 대해 얼마나 관심이 있으십니까? 혹은 없으십니까? 전혀 없음(1점)부터 매우 있음(5점)까지 5점 척도 중에서 고객님의 생각과 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.

30

전혀 없음	없는 편	보통	있는 편	매우 있음
1	2	3	4	5

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

31

1. 수익률
2. 안전성

지금까지 답해주셔서 감사합니다. 응답해 주신 내용은 소중하게 활용하도록 하겠습니다.