

关于银行业顾客等待耐心度的实证研究

苏昊, 高远洋

(北京航空航天大学 经济管理学院, 北京 100191)

摘要: 基于等待的相关理论,运用访谈法和问卷调查法,对“顾客等待耐心度”的定义和“顾客等待耐心度”的相关作用机制作出解释。“顾客等待耐心度”指顾客在等待的过程中,由于主观和客观的原因不断地产生消极情绪,在消极情绪不断累积的过程中失去耐心的那个时刻。等待时间的可控性、等待时间的充实性与消极情绪分别呈显著的正、负相关,消极情绪和顾客等待耐心度之间的相关呈显著负相关。针对银行业提出相应的改进策略。

关键词: 顾客等待; 耐心度; 银行

中图分类号: F270.7

文献标识码: A

文章编号: 1008-2204(2010)05-0072-04

An Empirical Research on Waiting Patiently of Banking Customers

SU Hao, GAO Yuan-yang

(School of Economics and Management, Beijing University of Aeronautics and Astronautics, Beijing 100191, China)

Abstract: This research is based on relevant theories of waiting. We use interviews and the questionnaire survey method, try to define the “degree of customers’ patient waiting”, and explain the relevant mechanism. “Customers’ patient waiting degree” refers to the moment when customers lose patience during the process of waiting because of subjective and objective reasons for the accumulation of constant negative emotions. The controllability of the waiting time and negative emotions were significantly positive and negative correlations, and the correlation between the negative emotions and customers’ patient waiting degree was negatively correlated. Some suggestions are given on improving the banking sector.

Key words: customers’ waiting; patience; bank

根据盛世指标数据管理有限公司发布的《中国银行服务满意度指数报告》显示,“排队”几乎成了中国消费者去银行的家常便饭,有78.2%的客户经常遇到排队的情况,仅1%的客户几乎没遇到排队现象。产生等待的原因是多元的。尽管中国商业银行已普遍实行“综合柜员制”,并使用了较公平、科学的“领号”排队法,但排队现象依然普遍,客观原因主要是服务缺乏库存能力,银行承担大量代收代缴职能,居民理财需求迅速增长,业务办理环节增多;而主观上则是由于银行员工主动服务意识有待提高,银行服务管理不到位,服务渠道不够畅通,网点布局不够合理,大堂经理未能充分发挥作用。^[1]

文章将基于顾客“等待”的相关理论,以国内银行业顾客等待耐心度为研究对象,通过实证研究方法探寻等待对顾客情绪的影响及应对策略。通过实

证研究给“顾客等待耐心度”以明确的定义,确立消极情绪在模型中的中介作用。

一、关于“等待”的相关理论

(一) “实际等待时间”与“感觉等待时间”

顾客的等待时间有两种内涵:实际等待时间和感觉等待时间。实际等待时间是客观的、真实的,一部电影的放映时间是90分钟,不会因为某种原因变为80分钟。而感受时间则是主观的、可变的,如果电影很好看,你可能感觉时间很快就过去了;如果影片内容很闷,你的感受是不一样的,这时你会希望影片快点结束。^[2]

(二) 对顾客等待心理影响因素的研究

引用著名哲学家威廉·詹姆斯的话:“烦躁产

生于对时间流逝本身的关注。”根据戴维·梅斯特的研究成果总结如下：

单个人等待比许多人一起等待感觉时间要长；过程前等待的时间感觉比过程中等待的时间更长；等待时无事可干比有事可干感觉时间更长；没有说明理由的等待比说明了理由的等待感觉时间更长；不确定的等待比已知的、有限的等待感觉时间更长；不公平的等待比公平的等待感觉时间更长。^[3]

二、关于“顾客等待耐心度”定义的研究

迄今为止,学术界尚无对“顾客等待耐心度”有较为权威的定义,所见到的定义大多为经验性的语言描述,缺乏直观性。

(一) 研究方法

访谈法。访谈提纲涉及到顾客实际等待时间、感觉等待时间以及人口统计学等相关信息。

(二) 访谈对象

从 4 家银行随机抽取 200 位顾客进行访谈,经过基本分析,筛掉 11 位顾客的访谈结果。最终共有 189 位顾客的访谈结果被采用。

(三) 分析方法

在纵轴为“感觉等待时间”,横轴为“实际等待时间”的坐标轴中绘制出所有数据点,根据离散数据点的发展趋势,绘制出等待耐心度相关曲线,如图 1 所示。

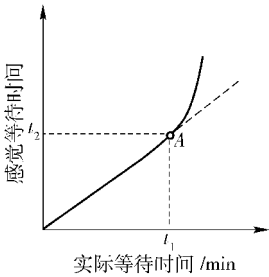


图 1 耐心度相关曲线图

图 1 说明,对于 189 位顾客来说平均等待时间少于 t_1 时,感觉等待时间基本等于实际等待时间;大于 t_1 时,顾客感觉等待时间将大于实际等待时间。这里 t_1 与 t_2 基本相等。

(四) 结论

笔者定义顾客等待耐心度就是指顾客在等待的过程中,由于主观和客观的原因不断地产生消极情绪,在消极情绪不断累积的过程中失去耐心(消极情绪急速增长)的那个时刻,即顾客对时间的认知失去客观性,感觉等待时间急剧增加、显著偏离实际

等待时间的拐点。

三、顾客等待耐心度的相关研究

(一) 研究问题的提出

问题一:等待是否使消费者产生消极情绪? Taylor 将消费过程中发生的等待定义为消费者从准备接受服务到服务发生之间的持续时间。等待被认为是令人不安,感到沮丧、焦虑而导致人们精神紧张的一种活动。^[4]

问题二:消极情绪对顾客等待耐心度有怎样的影响情绪会以与情绪一致的方向使个体感觉和评价产生偏差,消极情绪的产生将会从消极方面影响人们的感受和评价。因此,等待过程当中消费者的情绪可能会影响到他(她)对产品或服务的评价,即影响顾客等待的耐心度。^[5]

问题三:等待产生原因的可控性和稳定性对消极情绪的影响? 归因理论(Attribution Theory)指出,人们会对事情发生的因果关系进行解释,所有行为的发生都被认为是由内部因素和外部因素共同作用的结果。当消费者认为产生等待的原因比较稳定、常见时,其消极情绪将会更高,等待原因的稳定性与消费者愤怒显著相关。^[6]

问题四:等待时间的充实性对消极情绪产生怎样的影响?“空虚感”的出现或没能在等待过程中充分利用时间的感觉能够消极地影响个体的等待经历。当人们没有获得充足、有趣的信息时,通常就会出现无聊的感觉。^[7]

(二) 研究模型的初建

根据 Taylor 所提出的等待经历模型以及其他相关研究内容,可以构造出以下概念模型,如图 2 所示。

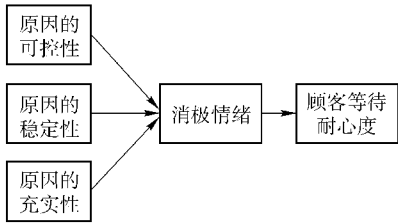


图 2 概念模型图

结合归因理论和相关实证研究,对模型中各变量进行定义,如表 1 所示。

(三) 研究方法

问卷结合了相关学者的研究成果和调查量表自编量表。并选取在银行办理各项业务的 200 名消费者为

表 1 模型变量定义描述初始变量

初始变量	原因的可控性	服务提供者能对导致等待发生的原因进行控制
	原因的稳定性	导致等待发生的原因是经常出现、消费者所熟悉的
	时间的充实性	消费者在等待过程中能够充分的利用等待时间
中间变量	消极情绪	消费者在等待过程中产生的不确定感和气愤的情绪
输出变量	顾客等待耐心度	顾客将其能感知到的利益与获取产品或服务时所付出的成本进行权衡后对产品或服务效用的总体评价

调查对象,在其办理完成业务之后,邀请其参与调查,填写问卷。

(四) 数据统计

1. 统计工具

笔者主要使用 SPSS 软件进行信度、效度分析及相关分析。通过统计方法来描述和分析从有效问卷中得到的统计数据。

2. 样本构成

研究共发放问卷 200 份,收回有效问卷 169 份,有效回收率为 84.50%。被调查者当中,女性为89 名,占总人数的比例为 52.70%。被调查者等待的时间范围从 0 分钟到 30 分钟,其中 102 名被调查者的等待时间介于 10 分钟到 20 分钟之间,占总人数的比例为 60.40%。

3. 问卷分析

信度和效度分析是研究变量可靠性的统计方法,主要通过 Cronbach Alpha 系数来描述。在营销调查领域,普遍认为当信度系数 Alpha 大于 0.7 时,为高信度,可靠性较强;当 Alpha 小于 0.35 时,为低信度,应予以拒绝,需重新修订研究工具或重新编制量表。

表 2 初始变量的信度分析

初始变量	项目数	Cronbach Alpha 系数
原因的可控性	3	0.763 9
原因的稳定性	2	0.644 6
时间的充实性	2	0.740 8

从表 2 来看,原因的可控性和时间的充实性信度较高,信度系数 Cronbach Alpha 都大于 0.7;而原因的稳定性信度略低。

表 3 消极情绪的信度分析

中间变量	项目数	Cronbach Alpha 系数
消极情绪	2	0.703 1

从表 3 来看,信度系数 Cronbach Alpha 大于 0.7,说明测量的一致性程度较好,达到了研究的要求。

表 4 顾客等待耐心度的信度分析

输出变量	项目数	Cronbach Alpha 系数
顾客等待耐心度	2	0.841 1

从表 4 来看,信度系数 Cronbach Alpha 大于 0.7,说明测量的一致性程度较好,达到了研究的要求。

4. 相关分析

相关分析是一种常见的用于研究变量之间密切程度的统计方法,主要通过相关系数来进行描述。笔者采用 Pearson 相关分析法,相关性分析主要包括初始变量(等待原因的可控性、稳定性和时间的充实性)与消费者的消极情绪之间以及消极情绪与顾客等待耐心度之间的相关程度分析。

表 5 初始变量和消极情绪的相关分析

初始变量	消极情绪
原因的可控性	0.162 *
原因的稳定性	0.019
时间的充实性	-0.204 *

注: * 表示在 $P < 0.05$ 的水平上显著,下同。在 0.05 的显著水平上,原因的可控性与消极情绪呈正相关关系,时间的充实性与消极情绪负相关,原因的稳定性与消极情绪之间不存在显著相关关系。

表 6 消极情绪和顾客等待耐心度的相关分析

中间变量	顾客等待耐心度
消极情绪	-0.237 *

注:在 0.05 的显著水平上,等待使消费者产生的消极情绪与顾客等待耐心度之间呈负相关关系。

(五) 实证结果

从相关分析的结果可以得到,消费者认为等待产生原因的可控性越高,消极情绪水平越高;消费者等待过程中时间利用越充实,消极情绪水平越低;消费者认为等待产生原因越常见,与消极情绪水平没有必然联系;等待使消费者产生的消极情绪水平越高,顾客等待耐心度越小。

修改后的模型如图 3 所示。

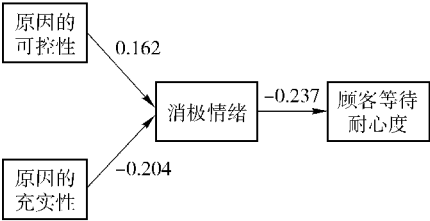


图 3 模型结果图

四、银行改善顾客等待耐心度的策略研究

如图 1 所示,银行要改善顾客等待耐心度无外乎从两方面入手,策略 1 是尽量延后 A 点的到来,策略 2 是在 A 点到来之前完成对顾客的服务。利用排队理论相关知识,笔者提出以下两点策略:

策略 1. 延后 A 点的到来。

首先,可以通过对营业网点设施的配置优化来实现。根据心理学的首因效应,顾客到网点办理业务时,首先看到的是网点的营业环境,网点营业现场的环境的舒适性,直接影响顾客到达网点时的心情。服务设施的地理位置、设施的背景、设备的配置、装饰风格、色彩与照明、音响的音量、室内气味、空气清新度与温度、办公用具的风格和舒适度、外观设计与清洁度等构成要素都会影响顾客对服务和 service 组织的印象,进而影响顾客的满意度。^[8]其次,可利用排队改善顾客感知。如果让等待的时间变为一段有意义的时段,那情况便会大大改善。一是改善环境,转移顾客的注意力,最好采用一些“与服务相关的”转移注意力的方法,如把办理业务相关材料递给等待的顾客。二是可以用积极的方式来填充等待的时间。银行完全可以将等候区域设置成普及金融知识和开展各类理财业务培训的场所,既可利用自身的专业知识配备专职讲解师或多媒体设备,也可联合

保险、基金、证券等培训讲师,开展各种金融知识宣传和理财培训。^[9]

策略 2. 在 A 点到来之前完成对顾客的服务。

可以设置弹性柜面窗口和弹性工作制。银行应掌握每天、每月、每年和不定时的网点业务的高峰期,增设适量柜面窗口的数量,实行弹性工作制;合理调节对公、对私和专用窗口的比例,合理安排员工的工作时间,通过灵活机动的安排保证尽快完成服务。

参考文献:

[1] 张圣亮, 靳邦喜. 商业银行缓解客户排队等待策略探讨[J]. 价值工程, 2004(5): 95-96.

[2] 张宁俊. 服务管理[M]. 北京: 经济管理出版社, 2006: 103-109.

[3] 白长虹. 西方的顾客价值研究及其实践启示[J]. 南开管理评论, 2001(2): 51-55.

[4] Clark Margaret, Alice Isen. Toward understanding the relationship between feeling states and social behavior[M]. New York: Elsevier North-Holland, 1985: 73-108.

[5] Weiner Bernard. A cognitive (attributional)-emotion-action model of motivated behavior, an analysis of judgments of help-giving[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1980, 39: 186-200.

[6] Osuna Edgar E. The psychological cost of waiting[J]. Journal of Mathematical Psychology, 1985, 29(3): 82-105.

[7] 董肇君. 系统工程与运筹学[M]. 北京: 国防工业出版社, 2003: 256-261.

[8] 秦永顺. 现代银行数字化经营[M]. 长春: 吉林人民出版社, 2005: 146-153.

(上接第 64 页)

笔者将 Gram-Schmidt 变换过程运用到 logistical 回归当中,提出了 Schmidt-logistical 回归方法,该方法可以快速有效地寻找出对系统解释性最强的信息,并且由于其自变量信息分解结构清晰,使模型的解释更加方便。在笔者的应用研究中所提出的变量筛选方法能快速有效地分析股票的投资风格,判断股票是属于成长型或价值型,在提高投资组合管理的效率上具有重要的应用价值。

参考文献:

[1] 王惠文, 吴载斌, 孟洁. 偏最小二乘回归的线性与非线性方法[M]. 北京: 国防工业出版社, 2006: 136-142.

[2] 王济川, 郭志刚. Logistical 回归模型: 方法与应用[M]. 北京: 高等教育出版社, 2001: 75-80.

[3] 李大鹏, 王惠文. 偏最小二乘 logistical 回归在鄱阳湖洪涝灾害预测中的应用[J]. 数理统计与管理, 2003(S1): 132-136.

[4] 王惠文, 陈梅玲. Gram-Schmidt 回归及在刀具磨损预报中的应用[J]. 北京航空航天大学学报: 自然科学版, 2008(6): 729-733.

[5] Fama E F, French K R. Size and book-to-market factors in earnings and returns[J]. Journal of Finance, 1995(3): 131-155.

[6] Jain S K, Gunawarddena A D. Linear algebra: an interactive approach[M]. United States of America: Brooks/Cole, 2004: 120-125.

[7] Sharpe W F. Asset allocation: management style and performance measurement[J]. Journal of Portfolio Management, 1992, 18(2): 7-19.

[8] 朱宝宪, 何治国. 值和账面/市值比与股票收益关系的实证研究[J]. 金融研究, 2002(4): 71-79.