

# Research on the Influence of Cross Selling on Organizational Climate- An Example of H Bank

林麗娜、劉子歆

E-mail: 9707302@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

Financial restrictions were lifted by government in 1991, and owing to positive developing in financial liberalization, private banks were founded one after another, and interest spread was reduced year by year. Because of financial liberalization and international competition of financial market, the law of financial holding company was got through in June, 2001, in order to provide regulations for financial institutions while merging business. To reach the greatest benefits, each financial holding company could integrate the resources from its subsidiaries, provide comprehensive financial merchandise, and carry on cross selling and promotion selling among its business organizations. In this case study, H Bank is analyzed to figure out the influence of cross selling on organizational climates. The results show that the greatest influence of cross selling on organizational climates lies in the changing of organization structure, premium and salary, and promotion system. By cross selling, a company can provide premium and make good use of promotion system to inspire employees to achieve organization goals and to create the greatest business benefits.

Keywords : financial holding company, FHC ; cross selling ; organizational climates

## Table of Contents

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	
1 第二節 研究目的	2	第三節 研究流程	
2 第四節 本論文架構	4	第二章 文獻探討	
5 第一節 金融控股公司	5	第二節 共同行銷	
9 第三節 組織氣候	13	第三章 研究方法	
23 第一節 個案研究法	23	第二節 研究架構	
23 第三節 研究對象	24	第四節 資料蒐集及彙總	
26 第四章 個案分析	28	第一節 個案簡介	
28 第二節 共同行銷之現況	32	第二節 共同行銷對組織氣候的影響	
42 第五章 結論與建議	53	第一節 研究結論	
53 第二節 研究貢獻	54	第三節 研究限制與未來研究建議	
56 參考文獻		58 附錄 訪談內容	
64 表目錄 表 2-1 國內、外研究者對組織氣候定義的彙總		16 表 2-2 國內、外研究者對組織氣候構面的彙總	
21 表 3-1 本研究訪談對象		25 表 4-1 存款業務結構分析	
31 表 4-2 放款業務結構分析		31 表 4-3 主要業務收入	
32 表 4-4 實施共同行銷前後對組織氣候的影響		42 圖目錄 圖 1-1 研究流程圖	
3 圖 3-1 研究架構圖		24	

## REFERENCES

- 一、中文部份 Yin, R. (2001), 個案研究, 台北:宏智文化。王淑如(2006), 金融控股公司交叉銷售成效分析 - 以F金控公司為例, 私立逢甲大學經營管理學系研究所未出版之碩士論文。王重隆(2003), 台灣金融控股公司經營現況、問題與發展策略之研究, 私立朝陽科技大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。王建強(2006), 金控集團共同行銷之法律規範, 國立成功大學法律學系碩士班未出版之碩士論文。王薪為(2007), 領導型態、組織氣候、學習型組織與組織承諾關係之研究 - 以高科技產業為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。立法院(2001), 金融控股公司法, 台北:立法院, 27。立法院(2000), 金融機構合併法, 台北:立法院, 24。行政院(2006), 行政院金融監督管理委員會[線上資料], 來源: <http://www.fscey.gov.tw/> [2007, August 17]。任金剛(1996), 組織文化、組織氣候

及員工效能:一項微觀的探討, 國立台灣大學商學研究所未出版之博士論文。吳志男(2003), 組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究, 私立中原大學心理學研究所未出版之碩士論文。林玖玖(1996), 領導風格對組織承諾之影響 - 以組織氣候及內外控為中介變項, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。林致良(1993), 品質關鍵因素、組織氣候與組織績效關係之研究, 國立成功大學工業管理研究所未出版之碩士論文。施景心(2003), 從金融控股公司看整合行銷傳播, H銀行月刊, 11, 5-9。施博文(1990), 領導型態、組織氣候與工作士氣及工作績效之關係, 私立東海大學企業管理研究所未出版之碩士論文。夏斌等(2001), 金融控股公司研究, 北京:中國金融出版社。財政部(2004), 財政部金融局網站[線上資料], 來源: <http://www.bo ma.gov.tw/modules/basection/index.php>[2007, May 28]。許士軍(1972), 管理學。台北, 東華書局。許清鈞(2004), 金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究, 國立成功大學高階管理研究所未出版之碩士論文。陳宗賢(2003), 員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之關聯性研究 - 以上市公司為例, 私立南華大學管理研究所未出版之碩士論文。陳至頌(1992), 組織氣候與自動離職率關聯性之研究, 私立東吳大學管理研究所未出版之碩士論文。彭金隆(2004), 金融控股公司法制監理與經營策略, 台北:智勝文化。黃仁德(2003), 金融控股公司監理之研究, 台北:行政院經濟建設委員會委託研究案。黃嘉祥(2005), 我國金融控股公司隸屬之商業銀行子公司績效評估, 國立中山大學財務管理學系碩士班未出版之碩士論文。黃勝隆(2003), 金控成立後銀行員工滿意度之研究 - 以高雄市金控公司為例, 國立成功大學高階管理研究所未出版之碩士論文。蔡立旭(2000), 組織氣候、組織學習與自我效能之關, 私立大葉大學事業經營研究所碩士班未出版之碩士論文。蔡培村(1985), 國民中小學校長領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足關係之比較研究, 國立政治大學教育研究所未出版之博士論文。蔣景清(2002), 組織氣候、組織承諾與組織公民行為關係之研究 - 以C工廠為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。蕭瑞麟(2006), 不用數字的研究, 台北:台灣培生教育。羅啟峰(1995), 壽險業務員訓練方式與組織績效之關係研究, 私立淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份

Campbell, J. P. (1970). Managerial behavior performance and effectiveness. New York: McGraw-Hill. Churchill, G. A. J., Ford, N. M., & Walker, O. C. J. (1976). The psychological consequences of role conflict and ambiguity in the industrial salesforce. In K. L. Bernhardt (Ed.), Marketing: 1776-1976 and beyond. Chicago: American Marketing Association. Dessler, G. (1979). Organization and management: A contingency approach. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. Academy of Management Review, 14(4), 532-550. Forehand, G. A., & Gilmer, B. V. H. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin, 62, 228-240. Glick, W. H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. Academy of Management Review, 10(3), 601-616. Haplin, A. W., & Croft, D. B. (1962). The organizational climate of school. Washington District of Columbia: U.S. Office of Education. Hofstede, G., & Bond, M. H. (1998). The confucius connection: From cultural roots to economic growth. Organizational Dynamics, 16, 114-127. Likert, R. (1967). The human organization: Its management and value. New York: McGraw-Hill. Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate. Cambridge, Massachusetts: Harvard Business School, Division of Research. Moran, E. T., & Volkwein, J. F. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. Human Relations, 45(1), 19-47. Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. Organizational Behavior and Human Performance, 9(1), 126-146. Rousseau, D. M. (1988). The construction of climate in organizational research. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), International review of industrial and organizational psychology. New York: John Wiley & Sons. Silver, P. F. (1983). Educational administration. New York: Harper and Row. Sisk, H. L. (1969). Principles of management: A systems approach to the management process. Cincinnati: South-western Pub. Co. Schnieder, B., & Bartlett, C. J. (1968). Individual differences and organizational climate: The research plan and questionnaire development. Personnel Psychology, 21, 323-333.