Appendix

Table 12. Questionnaire items

Measured variable	Measured Items	Symbol Variable	Scale
Service Quality	"포터블브랜치(PB)" 담당자는 관련 기술적 용어 및 전문 용어를 쉽게 설명한다.	ACT1	Likert 7
	"포터블브랜치(PB)" 담당자는 오래 기다리도록 하지 않는다.	ACT2	
	"포터블브랜치(PB)" 담당자는 요청 및 문의에 언제나 구체적으로 자세히 설명해준다.	ACT3	
	"포터블브랜치(PB)" 담당자는 문제 발생시 신속하게 현장 대응이 가능하다.	ACT4	
Self-efficacy	나는 "포터블브랜치(PB)"에 적합한 서비스를 찾는데 익숙하다.	CONF1	Likert 7
	나는 "포터블브랜치(PB)"를 사용함에 있어 자신감이 있다.	CONF2	
	나는 "포터블브랜치(PB)"를 사용함에 있어 다른 사람의 도움 없이 이용 할 수 있다.	CONF3	
	나는 "포터블브랜치(PB)"로 고객에게 서비스를 제공하는 것에 익숙하다.	CONF4	
Perceived Usefulness	"포터블브랜치(PB)"를 활용한 『찾아가는 서비스』는 효율적이다.	USE1	Likert 7
	"포터블브랜치(PB)"는 고객 방문 & 현장 서비스 제공에 유용하다.	USE2	
	"포터블브랜치(PB)"를 사용하는 것이 지점 실적 증대에 도움 된다.	USE3	
	"포터블브랜치(PB)" 사용으로 고객 서비스 질이 향상 되었다.	USE4	
	"포터블브랜치(PB)"는 지점 외부에서 쉽게 은행 업무를 할 수 있게 해준다.	USE5	
User Satisfaction	"포터블브랜치(PB)"에 대하여 전반적으로 만족한다.	SAT1	Likert 7
	"포터블브랜치(PB)"를 사용하는 것은 기쁜(즐거운) 일이다.	SAT2	
	"포터블브랜치(PB)"를 사용하는 것에 대하여 불만이 없다.	SAT3	
	"포터블브랜치(PB)"를 사용하는 것은 잘하는 것이라고 생각한다.	SAT4	
Continuous Usage Intention	"포터블브랜치(PB)"를 앞으로 계속 사용할 것이다.	SUS1	Likert 7
	"포터블브랜치(PB)"를 통한 서비스를 계속 사용하길 원한다.	SUS2	
	"포터블브랜치(PB)"를 더 선호할 것이다.	SUS3	
	가능하다면, "포터블브랜치(PB)"를 계속 사용하고 싶다.	SUS4	
User Experience Period	① 3개월미만 ② 3개월이상 6개월미만 ③ 6개월이상 1년미만 ④ 1년이상	-	Nominal / Ratio
Gender	① 남자 ② 여자	-	
Position	① 사원 ② 대리/과장 ③ 차장/부장 ④ 임원	-	
Department	① 본점 ② 영업본부 ③ 영업점	-	