

工業工程與管理系

實務專題報告書

手機產業對客戶滿意度關鍵準則

摘要

現今發展中的手機產業，對客戶的需求需要作出實際行動，才能有效留住客戶群並開發更多產品供客戶選擇，因此我們在本文中將探討的是在三大品牌中，客戶的選擇分析，讓公司了解自身該如何去設計產品與留住客戶。

本章使用文獻探討找出影響手機產業選擇的四大構面以及各構面內部的準則做分析，再透過問卷和專家訪談來建立決策結構作為分析準則。文獻探討中發現手機品牌選擇的構面間有明顯存在著相依性。而多準則決策分析中的層級分析法（AHP）可允許構面、準則間存在著相依性，因此本文以AHP做為決策工具來探討購買手機品牌品質的關鍵準則。

研究結果顯示對客戶來說，售後服務構面為主要考量因素，其次則為產品功能和產品形象；準則前三名則為處理器速度、維修據點、記憶體容量。

關鍵詞：手機品牌、多準則決策、層級分析法（AHP）