

工業工程與管理系實務專題報告書

體驗型行動管家服務模式之顧客需求調查與分析專題

摘要

行動管家服務行業的市場越來越龐大，而該職業的服務範圍以及品質可以說是顧客所選擇的方向。本研究使用 PZB 服務品質五大構面，設計行動管家服務模型 25 個服務問項，透過顧客問卷分析將服務因素分為「基本型服務」、「體驗型服務」，再使用 SPSS 軟體找出行動管家體驗型服務的成功關鍵因素，了解「基本型服務」、「體驗型服務」對「服務滿意度」及「顧客忠誠度」所產生的關連與影響。本研究以晶城環保服務公司做研究案例，以該公司的員工服務模式，找出行動管家服務產業的體驗型服務需求，整合現有資源，希望利用問卷調查，做為該公司未來服務規劃的參考。

研究結果發現，個案公司的顧客對必要型服務的服務品質評分及對體驗型服務的服務品質評分都顯著影響了服務滿意度，而必要及體驗型服務滿意度對顧客忠誠度的影響程度也相當顯著。

關鍵詞：服務品質、體驗型服務、清潔環保業、問卷設計、統計分析