

遠東百貨設施規劃滿意度之探討 — 以板橋店為例

專題研究學生：941050103 陳建瑞 941050126 邱偉哲
941050130 謝明樺
指導教授：李明亮

摘要

在熱鬧的商圈地帶總可以看到許多不同的百貨公司，由於近幾年來的經濟蕭條，使百貨業也面臨了危機，在這樣的環境中，如何增加市場競爭力，可使百貨業在產業當中仍可佔有一席之地，應是本研究探討的問題。欲使增加顧客消費的方式有很多，如提高服務品質、增加購物折扣、發放禮券等都可以提升在市場上的競爭力，而本研究認為賣場內的設施規劃良好與否是對顧客滿意度十分重要的因素，因此決定以大型購物中心的代表性產業—百貨業，作為本研究的研究對象。

本研究透過問卷調查，了解顧客族群對百貨業的消費行為，而藉由交叉比對分析知道哪些顧客對設施規劃不滿意的相關性，以了解如何提升百貨業的經濟效益。最後，將須改善的項目一一條列出來，對每項缺點進行分析與建議，如停車場便捷、空間的解決方法，如何在原本擁擠的停車場中，增加更多、更大的空間，使顧客有更多停放的位子，進而達到增加顧客對百貨公司的滿意度。

研究流程

為了有效改善百貨業設施進而提升顧客滿意度，本研究在完成相關資料及資訊的蒐集與分析之後，便著手規劃實施方法與步驟，經由研究過程順利實施，可以獲取更多完整性資訊，所進行研究流程說明如下：

