

服務品質對顧客滿意度及忠誠度之影響研究——以遠傳電信為例

專題研究學生：991050148張家豪、991050154胡嘉麟、991050109陳志維、991050154呂協河

指導教授：葉雲嬰教授

研究動機

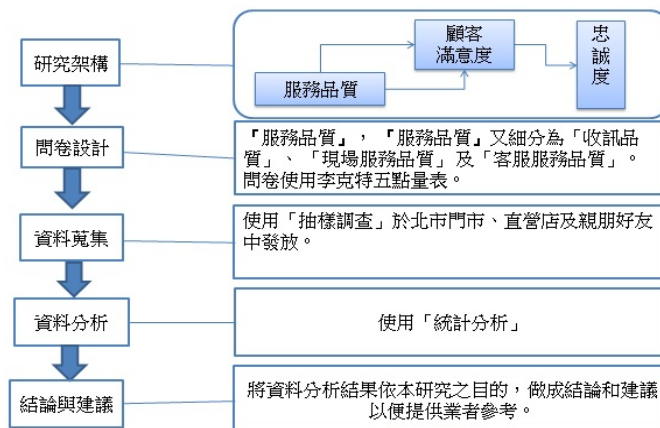
現今3C已經是時代的主流，手機也成為民眾對外溝通的重要產品，選擇品質好的業者也成為重要的一環。台灣電信事業長期由電信局(現為中華電信)獨自經營，政府為了落實電信民營化政策，在西元一九八九年陸續制定「電信法」相關規定，更在一九九四年七月後開放電信自由化，使得許多民間業者像台灣大哥大、遠傳電信、東信電訊、泛亞電信、和信電信等等爭相進入電信產業，使得電信產業由獨佔市場進入自由競爭市場，由於業者不斷爭加，用戶人數相對的也急速膨脹至飽和狀態。在供給大於需求的情況下，市佔率低的公司接連被合併，二零零一及二零零七年台灣大哥大併購泛亞電信和東信電訊，遠傳電信收購和信電訊，真正確定了三強鼎立的寡佔局面，也因為形勢已定，所以在競爭上回歸提升服務品質和品牌差異化，趨於良性發展。

本文想探討一般消費者對於行動電話電信業者的看法及如何選擇自己偏好的業者，已便了解業者與顧客兩者間的該怎麼增進，另外也探討服務品質和顧客滿意度是否有顯著影響。遠傳電信合併和信電訊後開始擴大經濟規模及強化競爭力，客戶平均貢獻度為NT\$723/月，為電信業者之最，所以本文選擇遠傳電信做為個案探討。

研究目的

根據上述動機，本文研究目的如下：

1. 探討服務品質認知差距
2. 探討個案公司的服務品質對顧客滿意度、忠誠度之影響
3. 確認服務品質對於顧客滿意度、忠誠度有顯著影響
4. 提出本組的研究建議



結論

根據我們問卷統計，滿意度越多的人越傾向願意續約，服務品質和顧客滿意度成正比為斜線上升，而顧客滿意度越高，忠誠度也相對越高，這表示服務品質直接正向影響顧客滿意度，且透過滿意度會直接高度影響顧客忠誠度，因此滿意度為顧客忠誠度重要影響因素，由此推論，服務品質對於顧客滿意度和顧客忠誠度有顯著的影響。

建議

基於上述的結論和問卷分析的結果提出建議，可以透過服務品質和顧客忠誠度及滿意度之影響來增加客源，例如藉由服務品質量表來發現遠傳提供的服務缺失並且加以改善，而品質改善包括工作人員的禮儀訓練、口才訓練，還有客服、客訴的加強，像是處理問題規劃、客訴流程等方面。