

大遠百之顧客滿意度分析

專題研究學生：991050226賴泓均 991050232陳宇安 991050247黃凱微 991050248姚晶晶

指導教授：王惠民

研究動機

近年來我國經濟迅速發展，國民所得大幅提高對於生活品質也越來越重視，因此第三產業近年來蓬勃發展，佔了整個經濟結構的百分之六十，尤其大型百貨被稱為零售業的火車頭。

在百貨業賣場不斷朝向大型化、多元化的發展下，賣場的大小似乎不是消費者消費時最主要考量的因素，再者大型購物中心型態的百貨公司，賣場面積龐大，營銷費用的開支十分驚人，若企業不能維持良好的利潤，很容易瀕臨危機。

本研究發現服務品質的重要性，因此決定探討服務品質對百貨公司的影響，並做出分析與統計對於消費者來百貨公司的設備要求及服務品質的滿意度，作為改善百貨公司營運方針的參考。

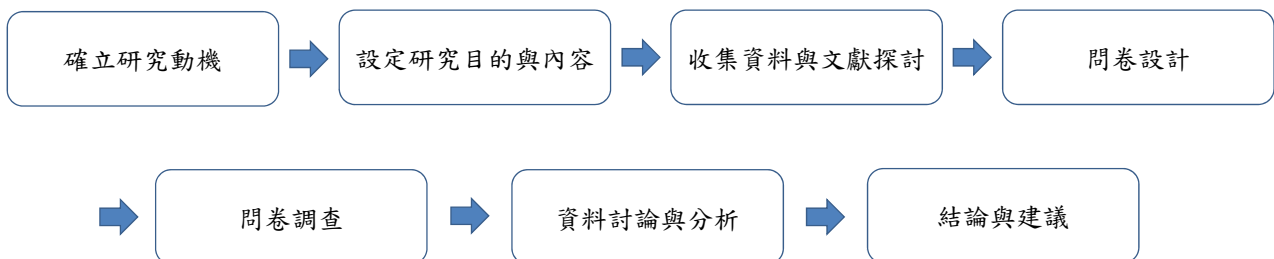
研究目的

根據上述研究動機的內容，可得知服務的品質會影響消費者的心裡感受，因此本研究藉由問卷資料分析出顧客對現在階段大遠百的看法及滿意度調查，供百貨公司參考並能做出準確的決策。

在眾多的百貨公司中，有哪些不同的型態差異？吸引的顧客族群又有何不同本研究以大遠百顧客滿意度分析為主題，希望達到的目的有：

1. 大遠百的百貨公司型態分析。
2. 大遠百的顧客滿意度分析。
3. 瞭解大遠百顧客族群特性及差異性。

研究流程



結論

本專題所研究的個案為板橋大遠百，我們利用問卷做市場調查來瞭解顧客的購買行為與顧客滿意度，因此本專題找出顧客認為板橋大遠百在經營上表現出色的幾個要項，並歸納出為什麼大遠百能在板橋地區占有一席之地，且在消費者心中所選的關鍵因素。

1. 大遠百針對大樓外觀設計、館內樓層整體色彩，及對專櫃分類擺設等等做變化來吸引更多的顧客。
2. 大遠百對於提升結帳、換貨、客訴及商品退換流程，以達到反應性服務品質的提升。
3. 大遠百對於服務和產品做相互的搭配，以提高整體服務品質，提供新服務、開發新的族群，達到整體服務品質提升。

