

便利商店服務品質改善計劃 Quality Improvement Plan of Convenient Store

余彥傑¹

摘要

過去研究極少數為實務與學術之結合，本研究以便利商店為研究主題，並且以學術發展出的 Kano 二維品質模式和重要-表現程度分析法作為調查工具，Kano 二維品質模式為便利商店之品質屬性之確認，以驗證品質改善計劃執行之成效，以及利用重要-表現程度分析法所調查出來的結果作為品質改善計劃的基礎，最重要的是實際的品質改善計劃執行，最後再次進行 Kano 二維品質模式調查，經過本研究結果顯示，證明本研究所提出之學術與實務結合之方法確實使得便利商店品質提升。

關鍵字：Kano 二維品質模式、重要-表現程度分析法

Abstract

There are a lot of quality related searches enforced in practice or academic. So vary methods developed to adopt for investigation and to dig out important facts. When IPA and Kano model are applied respectively in those researches, IPA is to formulate the improvement strategies of current products or services and Kano model is to determine the current quality attributes of products or services. Based on the improvement plan proposed from the prior investigation, the improvement activities are conducted, and then processes to the post investigation for determining the performance of improvement plan. Finally the work verifies quality of the hot spring firm from attractive quality attribute become one-dimensional quality attribute. To stand on observation of this study object, a new measure that the work created to grow quality for firm is success.

Keywords: IPA, Kano

1. 前言

根據「2009 台灣地區大型店舖總覽」調查結果，截至 2009 年 10 月，全台灣便利商店家數共計有 9179 家，平均每 2500 人就可以分配到一家便利商店，台灣便利商店的密度全球居冠(行政院公平交易委員會，2009)。因此便利商店之品質提升可大幅增加民眾生活的便利性，提供更有效率的生活，所以本研究以改善便利商店之服務品質以及了解服務品質之缺失為目標，進行品質改善計劃。

本研究主軸為「滾動式研究」，意指以一固定期間作為調查研究的期間，當此期間之調查研究完成後，再以調查研究結果擬定品質改善計畫，並實際執行於一段時間，做企業內部之品質改善，之後再重複進行上述之調查研究，便可從此次之調查研究結果了解企業品質改善狀況，並且還可擬定下次之品質改善計畫。

本調查研究分成二種型態，一為 Kano 二維品質模式，另一則為重要-表現程度分析法，Kano 二維品質模式主要提供品質改善狀況之依據，而重要-表現程度分析法則為擬定品質改善計畫之根基。本研究計劃已進行前期之重要-表現程度分析法，以確定品質屬性，及辨識品質改善成效，而 Kano 二維品質模式則是主要提供品質改善狀況之依據，由於本問卷發放係以專人一對一訪問消費者，清楚敘述與解說問卷內容，達成 100%有

¹醒吾科技大學理財經營管理系助理教授, 093008@mail.hwu.edu.tw