

工業工程專題

以Kano模式與IPA分析探討

通訊App服務品質之研究-以LINE為例

國科會編號：NSC102-2815-C-007-043-E

指導老師：吳建瑋 教授

組別：第十組

組員：李卿驊

陳彥綾

孫碩晨

12/18 (三)

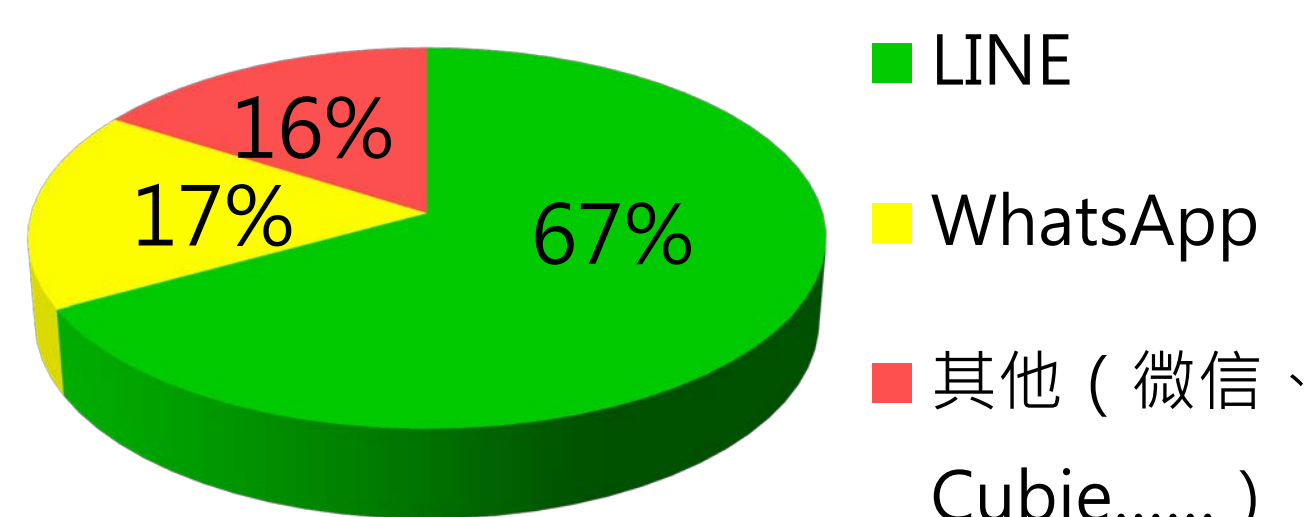


李卿驊

研究目的

LINE在台灣市佔率第一名，但歐美國家多數使用者還是青睞WhatsApp，顯示了台灣與歐美等智慧型手機使用較普遍的國家之差異。LINE是否有獨特的行銷方式或附加功能得以在台灣地區獲得較多使用者支持？本研究針對LINE在服務、功能、行銷方式等層面，與WhatsApp進行比較，找出LINE的優勢以及需要改善或未來可增加之功能要素。

通訊App市佔率



資料來源：國內App社群評測網站APP01

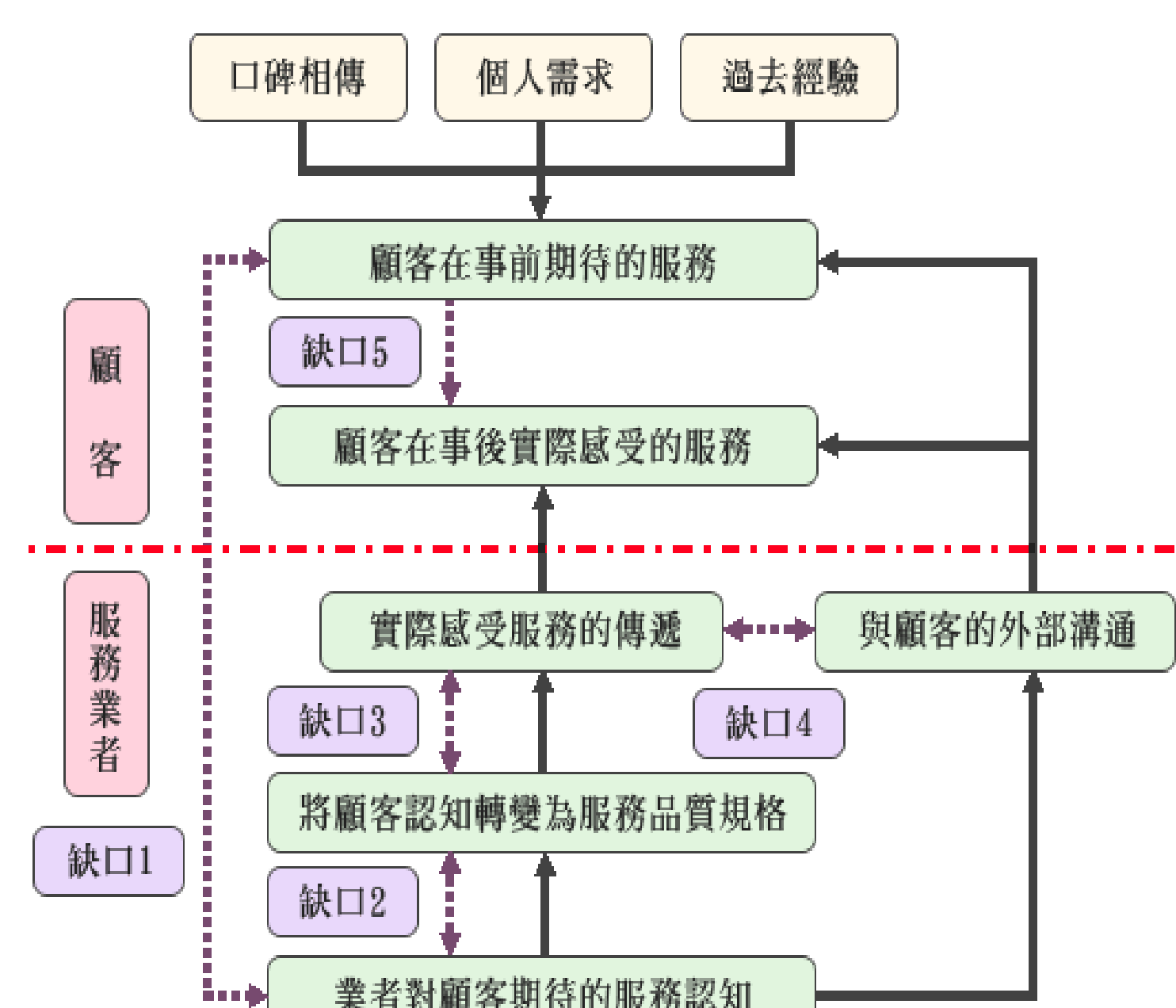
已讀



陳彥綾

研究方法與架構

PZB服務品質模式

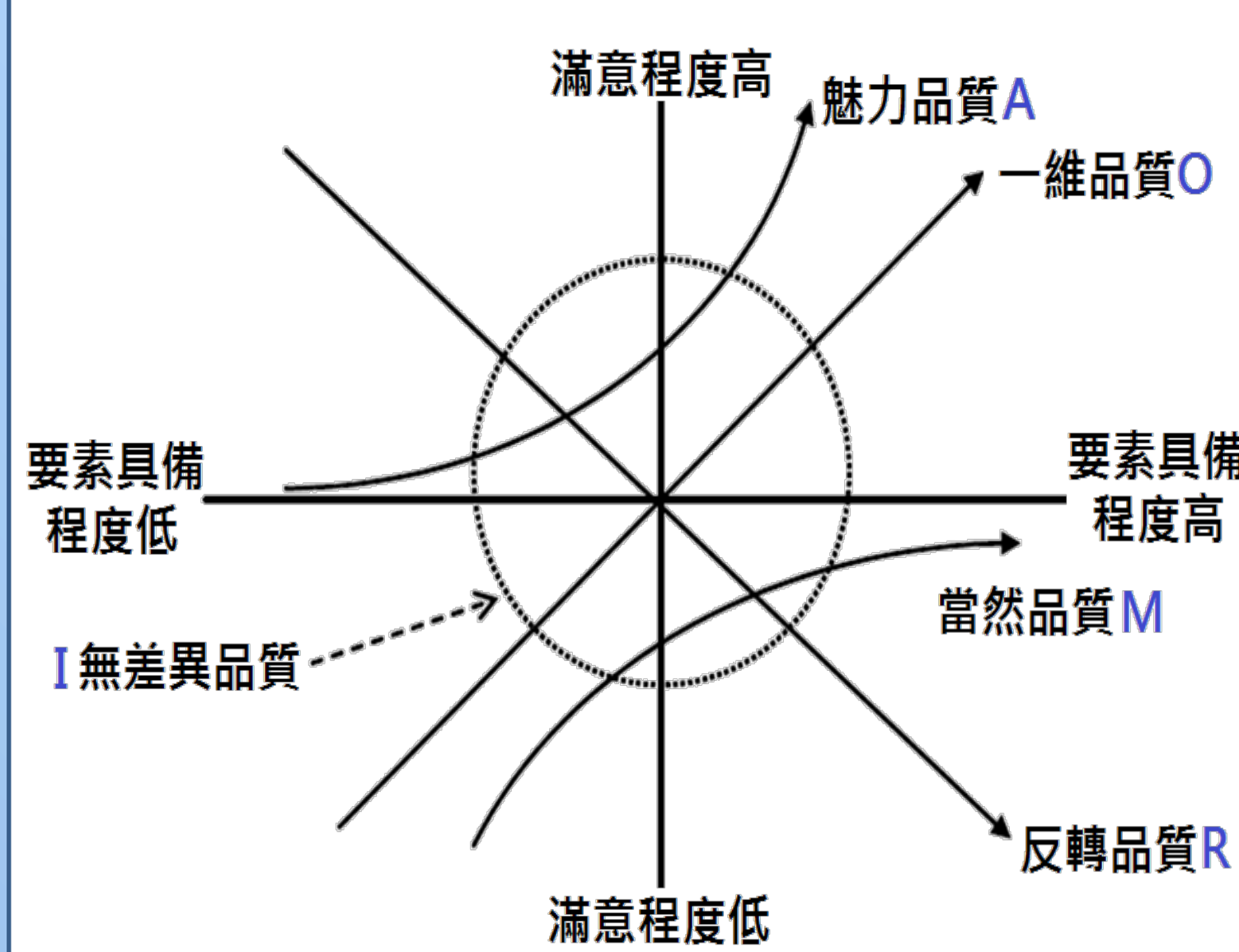


PZB構面

意義

- 1.有形性 衡量LINE所提供的服務及介面。
- 2.可靠性 衡量LINE是否能正確且可靠的回饋它所承諾之服務。
- 3.反應性 衡量LINE操作反應之流暢程度。
- 4.關懷性 衡量LINE是否能依照顧客需求提供人性化的服務及回饋。
- 5.保證性 衡量LINE提供之服務是否可信賴。

Kano二維品質模式



高	第二象限(供給過度) 重要程度低、表現程度高	第一象限(持續保持) 重要程度高、表現程度高
增加滿意係數		
低	第三象限(優先順序低) 重要程度低、表現程度低	第四象限(改善重點) 重要程度高、表現程度低
消除不滿意係數		

不充足	非常喜歡	喜歡	沒感覺	不喜歡	非常不喜歡
非常喜歡	無效	魅力	魅力	魅力	一維
喜歡	無效	無差異	無差異	無差異	當然
沒感覺	反轉	無差異	無差異	無差異	當然
不喜歡	反轉	無差異	無差異	無差異	當然
非常不喜歡	反轉	反轉	反轉	反轉	無效

重要度—表現績效分析

交叉分析

高	第二象限(供給過度) 重要程度低、表現程度高	第一象限(持續保持) 重要程度高、表現程度高
績效表現		
低	第三象限(優先順序低) 重要程度低、表現程度低	第四象限(改善重點) 重要程度高、表現程度低
重要性		



結合Kano模式
與IPA分析

以LINE為例



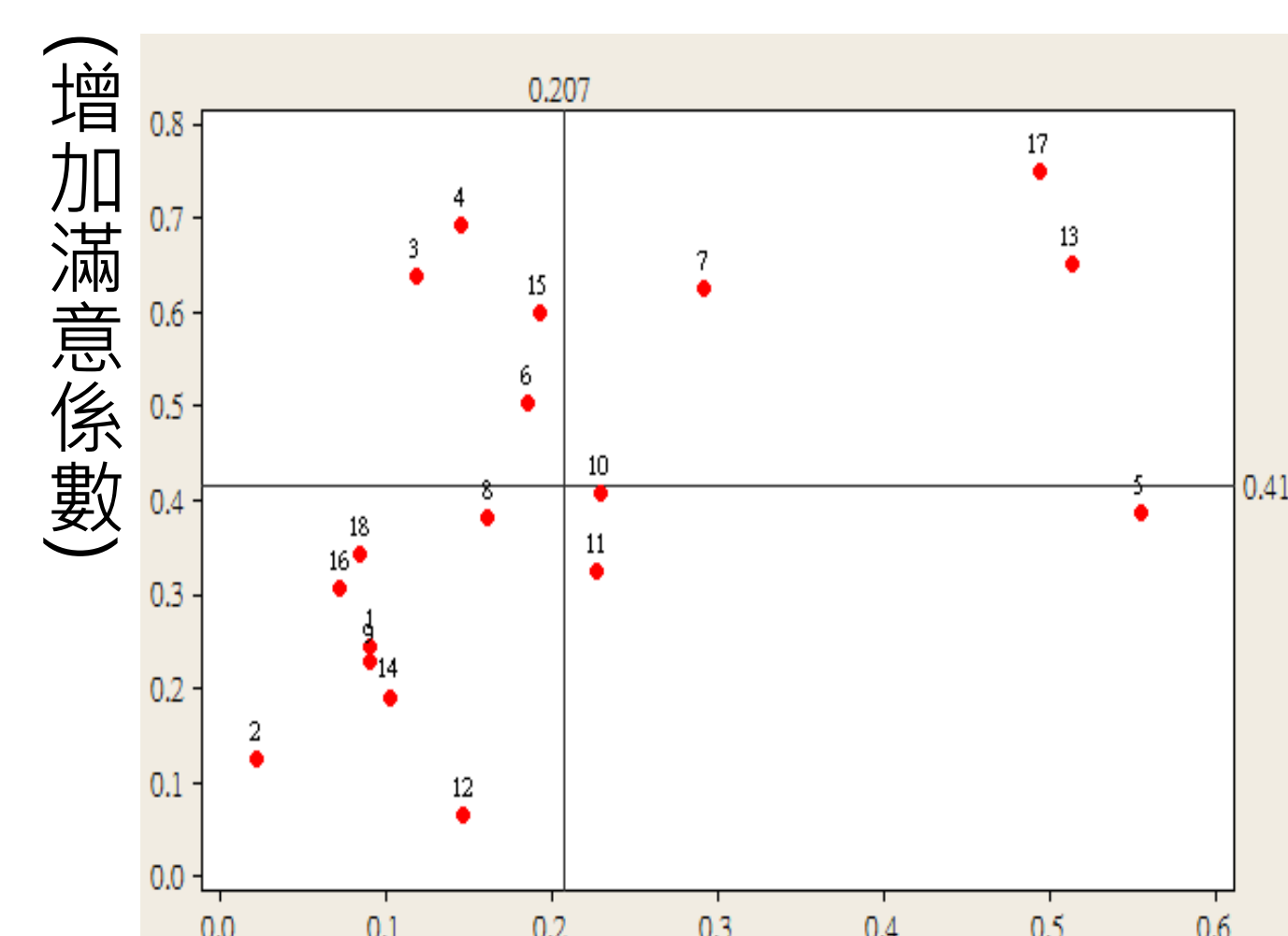
孫碩晨

有效問卷數：237份

信度分析 (Cronbach's α 係數高於 0.7為佳)

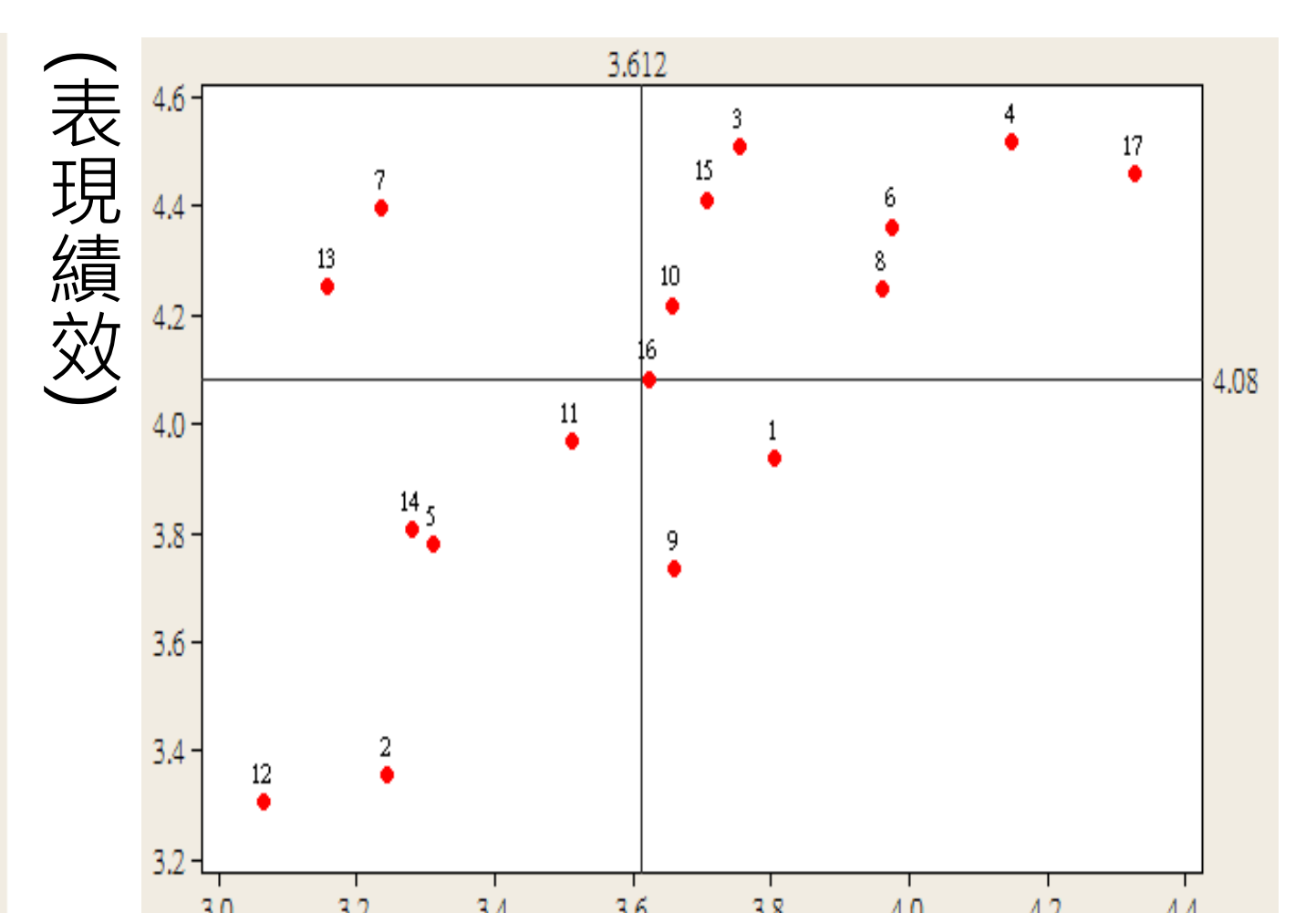
項目	Cronbach's α 係數
LINE認知重要度	0.874
滿意度	0.838

Kano四象限圖



(消除不滿意係數)

P-IPA四象限圖



(認知重要度)

Kano & P-IPA交叉分析圖

II.供給過度區			I.持續保持區		
服務項目	屬性	增加滿意係數	服務項目	屬性	增加滿意係數
7.網路通話品質清晰	A	0.626	3.提供免費的網路通話功能	A	0.637
13.提供保護個人資料的安全機制	O	0.652	4.提供多樣化的貼圖種類	A	0.693
			6.Line可成功傳遞與接收訊息	A	0.502
			8.簡單易懂的使用者介面	I	0.383
			10.提供主動偵查錯誤並修正的功能	I	0.408
			15.不定期提供限時下載的免費貼圖服務	A	0.599
			16.提供套用不同「主題」的服務	I	0.306
			17.免費安裝Line	O	0.750
III.優先順序低區			IV.改善重點區		
服務項目	屬性	消除不滿意係數	服務項目	屬性	消除不滿意係數
2.提供多樣化的遊戲種類	I	0.022	1.提供多種增加好友的方式，例如：行動條碼、ID搜尋、搖一搖	I	0.091
5.Line不會因不明原因突然關閉	M	0.555	9.快速給予顧客操作上的訊息回饋(例如：已讀訊息提示)	I	0.091
11.提供安全可靠的交易平台(如：APP store、PLAY商店等)	I	0.227			
12.提供的明星藝人官方帳號就是可信賴的	I	0.147			
14.提供通訊相關記錄匯出功能	I	0.102			

已讀

吳建瑋教授



結論與未來展望

結論

本研究成功透過結合Kano模式與IPA分析，找出LINE目前在台灣地區顧客心目中的魅力服務品質，可作為未來通訊APP開發之參考，同時根據分析結果，提出改善與建議以供LINE業者參考。

未來展望

- 1.本研究目前僅對台灣地區消費者進行調查，未能考量不同國家地區之差異，未來希望能拓展至各國使用者。
- 2.與APP業者進行合作，深度了解開發之限制並與高層討論後，提出更完整的改善方案並驗證之。



102年度工業工程專題
清華大學工業工程與工程管理學系



Send