

工業工程與工程管理學系專題

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

指導教授：吳建瑋教授

組別： 第十組

組員： 9934002 李卿驊

9934022 陳彥綾

9934053 孫碩晨

報告大綱



1 研究目的

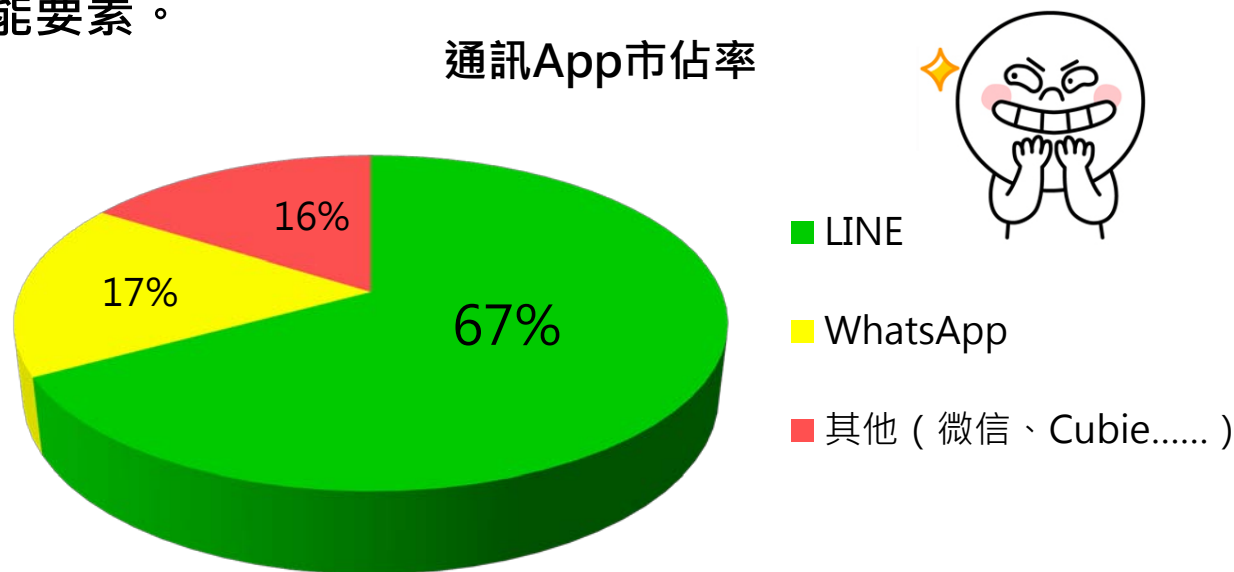
2 研究方法與架構

3 以LINE為例

4 結論與未來展望

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。



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。

研究方法與架構

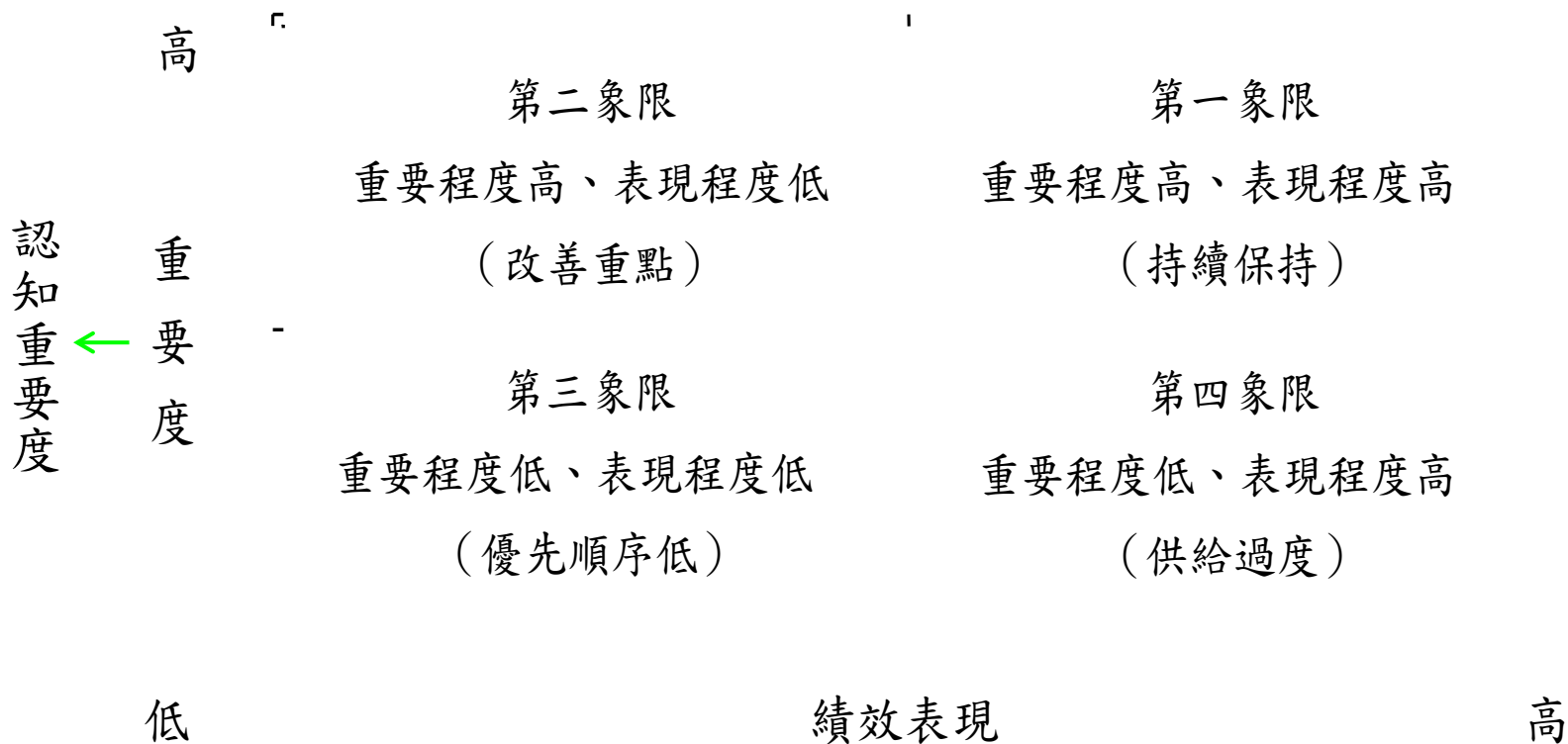
- Kano模式

		滿意程度高					
						魅力品質	
不充足 充足	非常 喜歡	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	魅力	一維	
喜歡	反轉	無差異	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	無差異	當然	
不喜歡	反轉	無差異	無差異	無差異	無差異	當然	
非常不喜歡	反轉	反轉	反轉	反轉	反轉	無效	
		滿意程度低				反轉品質	

- 若 $(A+O+M) > (I+R+Q)$ ，則此項服務品質要素為 $\text{Max}(A, O, M)$
- 若 $(A+O+M) \leq (I+R+Q)$ ，則此項服務品質要素為 $\text{Max}(I, R, Q)$

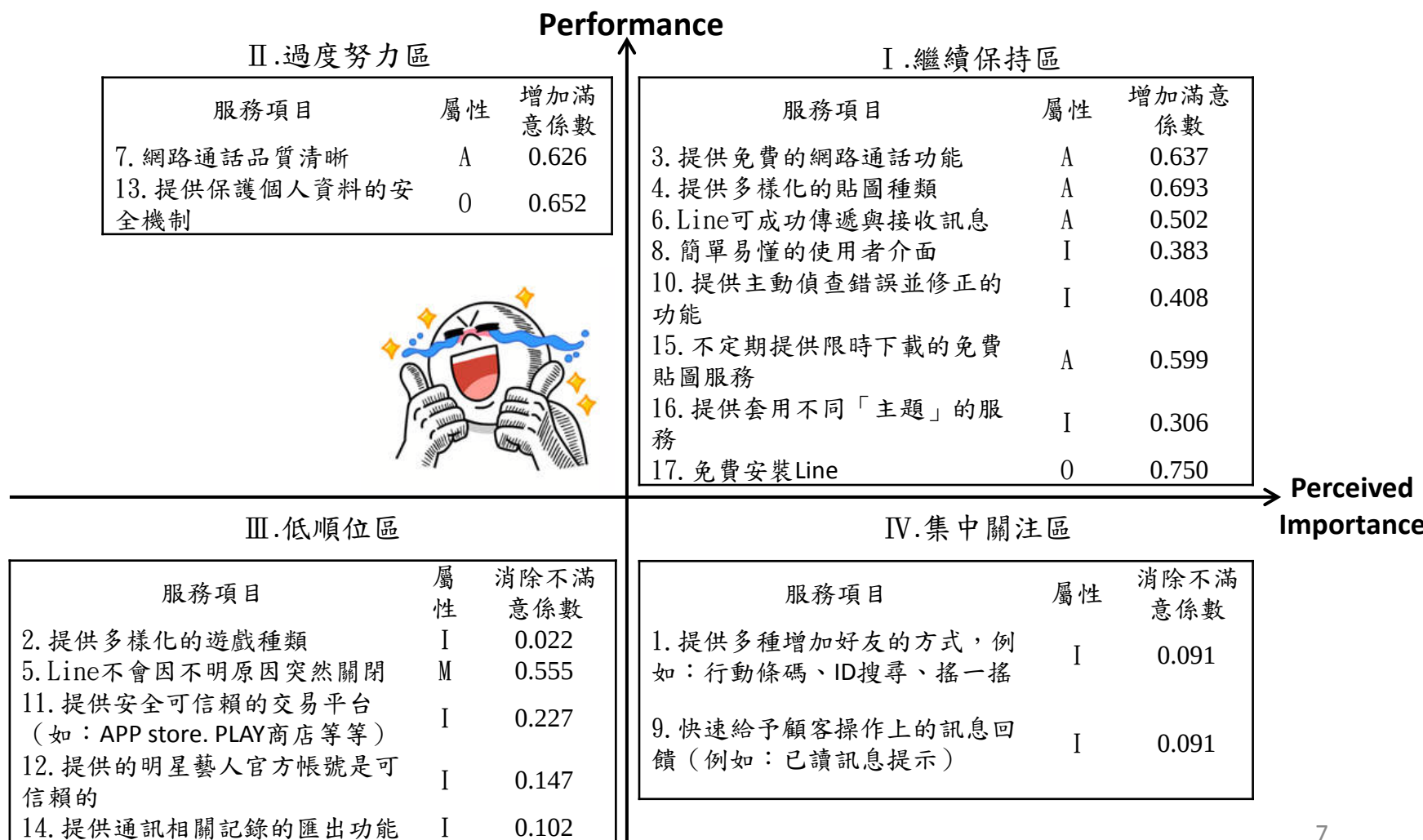
研究方法與架構

- IPA模式 → P-IPA模式



以LINE為例

• Kano與P-IPA交叉分析圖



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消費者。
- 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