

# 以TCSI模式評估金融控股公司之顧客滿意度

賀力行, 王濬智, 鄧肖琳

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

## 摘要

金融產業之於全球，乃至於單一個國家之經濟發展，均扮演重要之角色。TCSI目前包括了組成60%GDP的44個產業，台灣金融產業目前對GDP的貢獻約為10.35%左右，顧就國家顧客滿意度的衡量而言，金融產業的重要性當不可言喻。宏觀上，顧客滿意指標可用以評價國民經濟體系運行品質的好壞，本計畫研究成果未來將可為計算台灣國家顧客滿意整體指標之部分依據。為產業群聚之益，銀行產業多欲藉由提供符合顧客需求與期待之服務項目，顧如何提升顧客滿意度與忠誠，皆為現下與未來重要課題。本計畫以LISREL驗證TCSI觀念性架構模型之基本適合度、整體適合度與模式內部適合度，以金控公司驗證TCSI模式的適合度，發展銀行業之金融控股公司之顧客滿意指標。其結果顯示與本計畫研究假說一致。由實證資料顯示，各構面間之關係中，以顧客滿意對於金控公司之顧客忠誠度的影響最大，其次為顧客之認知品質與認知價值構面。金控公司之顧客則可由強調與其他業者之差異與強化服務態度品質績效進行。

關鍵字：TCSI、顧客滿意、金融控股公司