

運用Refined Kano 與IPGA 提升eTag 服務品質

謝玲芬, 王挺儒

運輸科技與物流管理學系

管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

eTag 為一種電子收費技術能有效的達到減少停車付費時間之效益。但由於台灣的高速公路收費系統還未達到全面電子化，以致於無法發揮其效益，為有效提升eTag服務品質以增加民眾使用率。本研究應用Kano二維品質的改良模式(Refined Kano)，將各種顧客服務品質要素進行歸類，並找出顧客所需要之潛在的服務要素，提供業者更有效率的進行資源配置之參考。本文另應用重要性績效缺口分析(Importance-Performance and Gap Analysis, IPGA)為eTag 業者提供了特殊的管理指引，探討eTag 顧客與業者端認知與執行之缺口，資源重整的分析模式，業者能從中得到更好的資源分配，以及改善缺口的優先順序。本研究結果可確認民眾對現行eTag 之滿意度及期望，發掘可提高滿意度之潛在服務項目，並針對受訪者之偏好，建議目前積極加強之服務項目，對於提升eTag 的服務品質應有實質助益。

關鍵字：eTag、Kano 模式、Kano 改良模式