

Fuzzy Kano應用於銀行服務品質之研究

李友錚, 黃勝彥, 宋玉珍

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

近幾年金控整併後，金融體系的國際化帶動了產品創新及服務方式不斷地推陳出新，創造與眾不同的實體產品及服務，已為各金控公司銀行積極努力的目標，為能夠讓顧客感受到備受尊重、深感親切的服務品質更是極度地重視。由於服務本身存在著不易衡量的無形性特性，再加上顧客在評估服務品質時，其主觀認知判斷上具有不確定性及模糊性。傳統問卷回答方式在今日社會中似乎略顯不足，因此本研究將模糊概念融入Kano 問卷與模糊Kano 眾數分類法。期望以更符合人類思維的問卷設計方式與判別方法，提供銀行業更完整消費者所重視之服務項目，並提供改善服務策略之優先順序之參考方針。

關鍵字：銀行服務品質、Kano 二維模型、模糊理論。