

以IPGA模式探討互惠網購平台服務品質之改善策略

陳素珍, 林淑萍

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

隨著宅經濟的熱絡和消費者的購物習慣改變，使得B2C及C2C的電子商務市場呈現成長趨勢。在網購市場規模不斷地擴大下，商品的獨特性、交易方便性及安全性，將會是網購平台或商家經營致勝的關鍵因素。以提供互惠服務的互惠網購平台，已成為目前台灣物流業者提供多元化服務項目之一，與上下游客戶建立更緊密合作關係，創造多贏商機。

本研究之主要目的是釐清消費者對互惠網平台之服務需求，並進而利用IPGA模式，分析物流業者對產業客戶所提供之互惠網購平台服務品質缺口，期望找出主要待改善之服務項目，協助物流服務業管理者規劃互惠網購平台提升服務品質的改善策略。而本研究係以H物流公司互惠網購物平台為實例，並以問卷調查方式蒐集資料，問卷內容為網購平台提供服務的重視程度與滿意程度，且以曾經使用過一般購物平台及互惠網購物平台的使用者為問卷對象，有效問卷135份。本研究發現使用者對互惠網平台之主要服務需求項目為資訊品質中之安全性項目，其次為服務品質之信任性項目，此外，研究亦發現透過IPGA法確能協助互惠網購平台服務品質於資源有限下，提出一有效之服務改善方向。最後，根據研究結果提出相關建議供物流業於推動互惠網服務之決策參考依據。

關鍵字：物流服務、網購平台、互惠網、服務品質、IPGA