

《天下雜誌》2011「金牌服務大賞」調查結果出爐

服務業進入新紀元 深度競爭 決定勝負
統一、王品兩大集團 最具服務競爭力
國家公園、購物中心、外語學習機構 競爭力有待加強

【新聞稿，2011/07/25，共 5 頁】

有別於一般以神秘客評鑑為基礎的服務市場調查，《天下雜誌》特別以天下雜誌群 120 萬會員為樣本，針對 228 家企業，透過網路問卷，從品牌認知及服務品質兩大構面，進行 2011 年「金牌服務大賞」調查，從第一線消費者的真實角度，完整剖析台灣民眾心目中，最具競爭力的生活消費「服務天王」。2011「金牌服務大賞」跨產業前 10 名分別為「統一超商 7-ELEVEN」、「統一星巴克」、「黑貓宅急便」、「王品」、「IKEA 宜家家居」、「聚 北海道昆布鍋」、「全家 Family Mart」、「涵碧樓大飯店」、「中華電信」、及「TASTy 西堤」。

服務業進入新紀元 深度競爭 決定勝負

根據主計處統計，2010 年，台灣有近 6 成勞動人口從事服務業，產值占 GDP 的 7 成，相當於製造業兩倍規模的潛力。當台灣服務產業的經濟結構日趨成熟，影響服務業競爭力的核心因素，已從傳統的量化規模，轉向質化競比。換句話說，台灣服務產業已超越了單純搶速度、搏廣度的階段，正式進入深度競爭的時代。

在台灣服務業面臨產業精緻度轉型的關鍵時刻，《天下雜誌》推出 2011 年「金牌服務大賞」調查，特別針對天下雜誌群 120 萬會員，對 20 大生活消費服務產業、228 家企業，進行網路問卷調查，並進一步將服務競爭力分為兩大構面：「品牌認知」及「服務品質」，前者評鑑消費者使用滿意度；後者則評量服務品質的好感度。有效問卷回覆者，超過 4 成為專業人士與中高階主管，為消費市場中的高端消費者，生活經驗豐富，評量標準也較高，為台灣高端服務業趨勢，描繪未來樣貌。

結果顯示，「便利生活」與「餐飲」是台灣服務業最成熟的兩大組別。

調查發現一：統一流通次集團 便利服務天王

在便利生活組部份，跨產業排名前 10 強中，就有兩家便利超商及一家宅配公司入榜，分別是第一名的「統一超商 7-ELEVEN」(93.09)、第七名的「全家 Family Mart」(79.80)、以及第三名的「黑貓宅急便」(86.26)。餐飲組在不分產業前 10 名排行中，也強佔 3 名，包括第四名的「王品」(84.07)、第十名的「TASTy 西堤」(78.54)、以及第六名的「聚北海道昆布鍋」(80.70)。前兩間企業為西式連鎖餐廳；聚北海道昆布鍋則為中式連鎖餐廳產業冠軍（表一）。

從產業別解析，便利生活組產業龍頭，皆屬霸主型贏家，其它競爭者很難超越。以便利超商產業龍頭「統一超商 7-ELEVEN」為例，服務競爭力較第二名「全家 Family Mart」多出近 15 分；而國內宅配/快遞產業的冠軍「黑貓宅急便」，分數與亞軍「郵局國內快捷/掛號/包裹」相差近 40 名（表二）。從企業端看來，統一流通次集團旗下的「統一超商 7-ELEVEN」、「黑貓宅急便」與連鎖咖啡店產業龍頭統一星巴克在內（表四），在本次調查中，獲得壓倒性勝利。

調查發現二：王品集團 最受高端消費者青睞

在餐飲組的部分，整體而論，西式連鎖餐廳產業的表現比中式連鎖餐廳產業好（平均分數分別為 76.09 與 72.25）；但與便利生活組相較，入榜企業的分數區間差異不大，顯示在台灣不大的市場中，餐廳競爭激烈、百家爭鳴，領先企業尚未找到差異化優勢，拉大與競爭對手的步伐（表三）。從企業端解析，入榜前 10 強的 3 家企業，皆屬王品餐飲集團。

調查發現三：國家公園、購物中心、外語學習機構 競爭力有待加強

在本次調查 20 大行業榜首中，部分產業，在消費者的評價中，整體服務競爭力偏弱，包括人壽保險、旅行社、國家公園／風景區、百貨／購物中心和外語學習機構等產業，行業龍頭的競爭力分數都在 75 分以下。這也顯示這幾項服務產業中，企業間的區隔性不足，尚未發展出足以拉大與競爭者差距的區別性策略。只要有業者下功夫了解消費者、專注提升品質，很容易便能超越競爭對手（表四）。

其他、天下網站「台灣金牌服務大賞」票選活動

針對台灣生活消費產業首次大規模的 PK 賽，《天下雜誌》網站特別舉辦「台灣金牌服務大賞」網路票選活動，邀請天下網友及《天下雜誌》Facebook 粉絲團，於 7/15~7/19 間，針對 6 大消費生活指標性企業，進行分組 PK，找出網友心中的金牌贏家。

其中，被問到「故宮 vs. 太魯閣，你外國友人來台灣會先帶他去哪裡？」54.90%的投票者表示會選擇到故宮，45.10%的網友覺得太魯閣比較能代表台灣特色。在「王品 vs. 統一超，你覺得哪家給你的服務感受較佳？」的問題中，近四分之三(76.26%)的網友偏好王品；僅有 23.74%的網友對統一超商較有好感，顯示標準化的服務，不只比深度，還要比長度。最後一題，「新光三越 vs. PChome，什麼是你選擇購物地點最重要的因素呢？」37.83%的投票者選擇新光三越；近 7 成的受訪者對於 PChome 快速送貨、全天不打烊的便利性情有獨鍾。

更多調查結果，請上天下網站 <http://www.cw.com.tw/>

2011《天下》金牌服務大賞調查說明（調查執行與設計：天下雜誌群調查中心）

本調查包含 20 行業、228 家企業，透過網路問卷，對天下雜誌群會員，進行隨機抽樣調查，從品牌認知及服務品質兩大構面進行評量，根據指標加權後的總分進行排名，各行業評選出最高分的前五名，總計得獎企業共 99 名（註一）。

評量指標部分，品牌認知包括滲透率、滿意度、及口碑等 3 大面向；服務品質包括環境氣氛、服務效率、服務態度與商品／服務特色性等 4 項指標。總計評量指標 7 項。

調查時間為 2011 年 4 月 24 日～6 月 10 日，有效樣本 9,306 份，每個業種成功樣本為 650-1,406 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在 2.6%-3.9% 之間。

*註一：本新聞稿僅列出跨產業排名前 10 強(表一)及各產業第一名(表四)。

新聞聯絡人：

天下雜誌 公共事務部 周峯玉 Tel:(02) 2507-8627 ext.169 手機:0936-177174

天下雜誌 公共事務部 王聖鳳 Tel:(02) 2507-8627 ext.235 手機:0920-754895

媒體朋友新聞稿下載連結：<http://www.cw.com.tw/about/press.jsp>

表一：2011 服務金牌大賞 10 強

跨行排名	企業名稱	產業類別	競爭力分數
1	統一超商 7-ELEVEN	便利超商	93.09
2	統一星巴克	連鎖咖啡店	88.20
3	黑貓宅急便	國內宅配/快遞	86.26
4	王品	西式連鎖餐廳	84.07
5	IKEA 宜家家居	生活百貨	82.36
6	聚 北海道昆布鍋	中式連鎖餐廳	80.70
7	全家 Family Mart	便利超商	79.80
8	涵碧樓大飯店	國際觀光旅館	79.21
9	中華電信	電信公司	79.04
10	TASTy 西堤	西式連鎖餐廳	78.54

表二：服務業：便利生活組前 5 名比較

名次	便利超商			國內宅配/快遞		
	企業名稱	競爭力分數	跨行排名	企業名稱	競爭力分數	跨行排名
1	統一超商 7-ELEVEN	93.09	1	黑貓宅急便	86.26	3
2	全家 Family Mart	79.80	7	郵局國內快捷/掛號/包裹	68.18	50
3	萊爾富 Hi-Life	56.47	97	台灣宅配通(大嘴鳥宅配通)	67.82	52
4	富群超商 OK	51.45	99	新竹貨運	62.46	86
5	—	-	-	大榮貨運	55.25	98

表三：服務業：餐飲組前 5 名比較

名次	中式連鎖餐廳			西式連鎖餐廳		
	企業名稱	競爭力分數	跨行排名	企業名稱	競爭力分數	跨行排名
1	聚 北海道昆布鍋	80.70	6	王品	84.07	4
2	鼎泰豐	74.59	23	TASTy 西堤	78.54	10
3	KIKI	71.63	30	夏慕尼	76.79	16
4	欣葉台式餐廳	69.55	40	茹絲葵	73.98	24
5	點水樓	64.77	72	星期五餐廳	67.07	55

表四：2011 服務金牌大賞 20 大產業榜首

項次	企業名稱	產業類別	競爭力分數
1	統一超商 7-ELEVEN	便利超商	93.09
2	統一星巴克	連鎖咖啡店	88.20
3	黑貓宅急便	國內宅配／快遞	86.26
4	王品	西式連鎖餐廳	84.07
5	IKEA 宜家家居	生活百貨	82.36
6	聚 北海道昆布鍋	中式連鎖餐廳	80.70
7	涵碧樓大飯店	國際觀光旅館	79.21
8	中華電信	電信公司	79.04
9	好市多 Costco	超市／量販店	77.98
10	法雅客	3C 賣場	77.86
11	信義房屋	房屋仲介	77.72
12	新加坡航空	航空公司	77.56
13	PChome 線上購物	網路購物中心	76.10
14	國立故宮博物院	博物館	76.06
15	玉山商業銀行	金融銀行	75.49
16	富邦人壽保險	人壽保險	71.22
17	雄獅	旅行社	71.09
18	太魯閣國家公園	國家公園／風景區	70.28
19	新光三越	百貨／購物中心	69.23
20	科見美語	外語學習機構	68.71