

《天下雜誌》2012「金牌服務大賞」調查結果出爐

跨類排名前十大洗牌：7家新上榜 台灣高鐵獲選新一代服務天王
旅途經濟 附加價值高 商機無限
餐飲服務業百家爭鳴 逆勢成長 具國際競爭力

【新聞稿，2012 / 07 / 10，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》「金牌服務大賞」，特別以天下雜誌群 120 萬會員資料庫為樣本，針對 23 個生活服務業種、共 297 家企業，透過網路問卷，從「品牌認知」與「服務品質」兩大構面，為台灣生活服務業，進行全方位的體質檢定，完整呈現中高端消費族群心目中，最具競爭力的服務金賞企業。

調查發現一、台灣高鐵奪冠 統一星巴克蟬聯亞軍

2012 年「金牌服務大賞」調查結果出爐，「台灣高鐵」首次進榜，便以 92.65 的超高分，摘下不分業種排行榜桂冠，交出亮麗的成績單；緊追在後的是「統一星巴克」，以 1.5 分之差，蟬聯亞軍(91.18 分)；「Yahoo!奇摩拍賣-台灣」今年初次獲評，便挾帶超高人氣，搶下第 3(86.95 分)；「長榮航空公司」打敗勁敵新加坡航空，拿下第 4(85.59 分)；「聚 北海道昆布鍋」較去年上升一名，擠進跨業種排行榜前 5 的窄門(85.21 分)。

「信義房屋」(84.44 分)、「鼎王麻辣鍋」(83.41 分)、「IKEA 宜家家居」(83.36 分)、「COSTCO 好市多」(82.40 分)、及「清水服務區」(82.39 分)，則以超過 80 分的綜合競爭分數，在近 300 家企業中，脫穎而出，分佔第 6 至 10 名。

整體而言，連同今年新增評比的產業類別，前 10 名中有 7 家為今年新上榜的企業，顯示企業為了競逐消費者的目光，競爭劇烈。對「質」重於「量」的中高端消費者而言，企業惟有繃緊神經、時時以「服務」擦亮品牌，才能抓緊消費者的忠誠度、維持消費者與品牌間，緊密的黏著度（表 1）。

調查發現二：旅途經濟 附加價值高 商機無限

另一項值得注意的焦點，在今年跨行業前 10 名排行榜中，就有 3 項不同業種，由交通組搶下，包括「陸上長途運輸」、「航空公司」、以及「國道服務區」。

進一步分析個別業種，每天與超過 10 萬人次接觸的台灣高鐵，為了打造更優質與尊重的消費者經驗，特別研發手機大小的專屬裝置，讓「查票」可以在不打擾乘客的狀況下，默默進行。科技乘上貼心，也讓台灣高鐵在「陸上長途運輸」的業種評比中，以近 30 分的差距，遙遙領先獲選第 2 名的台灣鐵路(65.83 分)。在「航空公司」的業種評比上，長榮航空公司善用品牌加乘，以水平臥床、頂級牛排、寶格麗過夜包等優質服務，營造精品服務的尊榮感，成功收服金字塔頂尖

族群，以競爭力分數 7 分的些微領先，擊敗屢獲「全球最佳航空公司」評價的新加坡航空(78.75 分)，獲得勝利（表 2）。清水服務區，則以功能與休閒兼具、多層次的消費體驗、宛如小型商場的環境，不但在 2011 年創造 6 億 3 千萬的營收，也在今年「金牌服務大賞」，獲選「國道服務區」第一（表 3）。

結果顯示，台灣交通服務產業驅動力，已成功由「工具性」轉型成「精緻度」導向，並獲得中高端消費者高度肯定。根據《天下雜誌》研究，2011 年，台灣觀光產業外匯收入，高達 110.65 億美元，是宏達電全年稅後淨利的 5.35 倍。台灣交通相關服務的豐富與多元，已為「旅途經濟」創造出更高的附加價值與產值，潛力無限。

調查發現三：餐飲服務業百家爭鳴 逆勢成長 具國際競爭力

與去年相較，本次「金牌服務大賞」新增 11 項產業類別進行評比中，有 5 項為餐飲服務類別，包括「火鍋連鎖餐廳」、「日式連鎖餐廳」、「五星級旅館自助餐」、「連鎖麵包店」、及「中式東南亞連鎖餐廳」；加上原有的「連鎖咖啡店」類目，超過四分之一的評比項目，為餐飲服務業（表 4）。

主要原因，為《天下雜誌》發現到，去年台灣經濟成長率，僅達 4.03%；但《天下》500 大服務業中的觀光餐飲企業，逆勢成長，平均營收成長率，超過 34%，顯示台灣餐飲服務業，已是高度競爭的成熟市場。除了不斷精益求精，許多人更期待，台灣餐飲業的輸出潛力，能為台灣創造新的國際競爭力。

從年初延燒至今的歐債危機，讓歐美經濟停滯、亞洲市場進而崛起。台灣服務產業，也面臨消費者需求與價值觀改變的全新挑戰；中高端消費族群的意見，將較以往更具指標性意義。如何掌握新崛起的消費者樣貌與需求，讓消費者禁不住發出「啊、咦、嗚、唉、哦」的情緒性字眼，是未來台灣服務業創造差異化優勢的核心競爭力。

2012《天下》金牌服務大賞調查說明（調查設計與執行：天下雜誌群調查中心）

本調查包含 23 個業種類別、297 家企業，初選時間自 2012 年 3 月 10 號起，網路決選調查期間為 2012 年 5 月 27 日～6 月 8 日，有效樣本 9,568 份，每個業種成功樣本為 556-1,371 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在 2.7%-4.2% 之間。

調查方式以封閉式網路調查方法為基礎，先針對天下雜誌群會員資料庫，進行隨機抽樣調查，並進一步篩選出該業種的實際消費者，進行企業服務滿意度評選。評量指標包括品牌認知與服務品質兩大構面，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 114 名。

在評量指標部分，總計評量指標 7 項。在品牌認知構面分成滲透率、滿意度、及口碑等 3 大面向；服務品質構面分為環境氣氛、服務效率、服務態度與商品／服務特色性等 4 項指標。

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

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

表 1：2012 金牌服務大賞：跨類排名前 10 強

2012	2011	企業名稱	業種類別	競爭力分數
1	-	台灣高鐵	陸上長途運輸 *	92.65
2	2	統一星巴克	連鎖咖啡店	91.18
3	-	Yahoo!奇摩拍賣-台灣	拍賣網站 *	86.95
4	-	長榮航空公司	航空公司	85.59
5	6	聚 北海道昆布鍋	火鍋連鎖餐廳 *	85.21
6	-	信義房屋	房屋仲介	84.44
7	-	鼎王麻辣鍋	火鍋連鎖餐廳 *	83.41
8	5	IKEA 宜家家居	生活百貨	83.36
9	-	COSTCO 好市多	超市/量販店	82.40
10	-	清水服務區	國道服務區 *	82.39

註：* 為今年新增評比的產業類別

表 2：2012 金牌服務大賞：路、空運輸 前 5 名排行榜

名次	陸上長途運輸			航空公司		
	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	台灣高鐵	92.65	1	長榮航空公司	85.59	4
2	台灣鐵路	65.83	90	新加坡航空公司	78.75	20
3	葛瑪蘭客運	65.13	96	中華航空公司	76.30	30
4	首都客運	64.75	98	日本航空公司	69.41	73
5	和欣客運	63.59	106	國泰航空公司	69.22	75

表 3：2012 金牌服務大賞：國道服務區 前 5 名排行榜

名次	企業名稱	競爭力分數	跨行排名
1	清水	82.39	10
2	東山	75.18	38
3	古坑	64.50	99
4	關西	63.67	105
5	南投	58.73	113

表 4：2012 金牌服務大賞 23 產業榜首

2012	2011	企業名稱	業種類別	競爭力分數
1	-	台灣高鐵	陸上長途運輸 *	92.65
1	1	統一星巴克	連鎖咖啡店	91.18
1	-	Yahoo!奇摩拍賣-台灣	拍賣網站 *	86.95
1	2	長榮航空公司	航空公司	85.59
1	-	聚 北海道昆布鍋	火鍋連鎖餐廳 *	85.21
1	1	信義房屋	房屋仲介	84.44
1	1	IKEA 宜家家居	生活百貨	83.36
1	1	COSTCO 好市多	超市/量販店	82.40
1	-	清水	國道服務區 *	82.39
1	-	納智捷 Luxgen	汽車原廠維修 *	81.60
1	-	藝奇新日本料理	日式連鎖餐廳 *	79.77
1	未入榜	Studio A (晶實科技)	3C 賣場	79.32
1	2	礁溪老爺大酒店	國際觀光旅館	79.31
1	2	博客來	網路購物中心	79.14
1	1	玉山商業銀行	金融銀行	78.97
1	-	永越健康管理中心	健檢中心 *	78.19
1	-	礁溪老爺大酒店-雲天自助餐廳	五星級旅館自助餐 *	78.18
1	-	パン(胖)達人手感烘焙	連鎖麵包店 *	77.95
1	-	寬心園精緻蔬食料理	中式東南亞連鎖餐廳 *	77.48
1	-	安麗	直銷 *	76.36
1	1	雄獅	旅行社	76.12
1	2	誠品商場	百貨/購物中心	75.77
1	1	富邦人壽保險	人壽保險	73.64

註 1：* 為今年新增評比的產業類別 註 2：為餐飲服務類別業種