

天主教輔仁大學  
商業管理學士學位學程  
第二屆專題成果發表  
摘要集



多元  
創造  
美好

民國 103 年 12 月 28 日(星期日)

濟時樓九樓國際會議廳

## 第二屆商業管理學程專題研究成果議程

時間	活動	
07:40~08:00	全體發表組報到	
08:00~08:30	貴賓、評審、參加者報到	
08:30~08:50	開幕致詞及介紹貴賓【濟時樓國際會議廳】	
<b>成果發表 - 創新創業組、研究分析組(早場)</b>		
09:00~09:30	有機棉網路平台推廣創新	新鮮人投資方案
09:30~10:00	約會好盲餐廳創業計畫書	食品安全問題-以義美為例
10:00~10:10	中場休息	
10:10~10:40	透過社區活動改變中輟生研究計畫	台灣新興農企業行銷之個案探討-以微熱山丘為例
10:40~11:10	鞋子品牌行銷	品牌的經營與策略：以 COACH、PRADA、夏姿·陳、ZARA、UNIQLO 與 lativ 為例
11:10~11:40	夜市攤販之創新價值附加	搶搭捷運熱潮-剖析周邊房價之影響
11:40~13:00	用餐時間	
<b>成果發表 - 創新創業組、研究分析組(午場)</b>		
13:00~13:30	社會新亮點-無障礙旅遊	探討即時通訊軟體新世代-LINE 為例
13:30~14:00	娃娃產業創新計畫-以「美寧工坊」為例	限量商品
14:00~14:10	中場休息	
14:10~14:40	英雄聯盟漢堡創業計畫	如何改善非營利流浪動物組織之認養率-以小卡貓狗救援志工團為例
14:40~15:10	新北市地區臨時托兒方案之評估及探討	電信業行動客服 APP 消費者需求分析
15:10~15:40	資源回收流程整合與再造	探討即時通訊軟體新世代-LINE 為例
15:40~17:00	用餐時間	
17:00~17:30	專題成果頒獎【國際會議廳】	
17:30	閉幕	

# 目錄

## 創新創業組

有機棉網路平台推廣創新	林鈞娟、劉怡妏、黃廣寧、李庭華、吳東燕、朱晏璋	1
約會好盲餐廳創業計畫書	鄭智峰、李家儀、富 涵、仇識惠、陳美綺、劉雨軒	2
透過社區活動改變中輟生研究計畫	吳宜馨、郭珮婷、張 皓、湯 宇、李柏緯、陳往駿	3
鞋子品牌行銷	謝宜庭、林延柔、鄭心寧、林芊彤、吳書毅	4
夜市攤販之創新價值附加	陳威志、蘇茂林、呂昆哲	5
社會新亮點-無障礙旅遊	文 寧、吳珮菁、劉致柔、蘇哲玄、簡美惠	6
娃娃產業創新計畫-以「美寧工坊」為例	葉文皇、薛舜宇、陳怡安、蔡欣庭、王宏淙	7
英雄聯盟漢堡創業計畫	李承璋、方慈瑩、方文政、楊政龍、郭昌憲、彭琬婷	8
新北市地區臨時托兒方案之評估及探討	李婉鈺、王韻媿、詹詠珺、林豔平、洪思驊、陳敏真	9
資源回收流程整合與再造	劉柏宏、李岱潔、黃璿伊、陳翎甄、王威棟、林哲璋	10

## 研究分析組

新鮮人投資方案	李維倫、鍾偉哲、褚原慶、林育德、葉建廷、孫瑋志、洪、婕	11
食品安全問題-以義美為例	李美珍、陳萱芸、劉宜芳、黃雅婷、江怡潔	12
台灣新興農企業行銷之個案探討-以微熱山丘為例	吳宜玟、汪靜薇、潘興融、魏屏珺、李秀祈	13
品牌的經營與策略：以 COACH、PRADA、夏姿·陳、ZARA、UNIQLO 與 lativ 為例	黃嘉惠、李凱虹、詹凱婷、林尚叡、趙芷雲、謝佳琦	14
搶搭捷運熱潮-剖析周邊房價之影響	李冠豫、許卉妮、廖婕宇、葉立嵐、周家安、張、暄、呂崇德	15
探討即時通訊軟體新世代-LINE 為例	陳 奕、林霽瑤、蘇 微、葉育如、簡莉芳、陳佩婷	16
限量商品	黃楨程、謝秉叡、王重傑、林學逸、蔡孟儒	17
如何改善非營利流浪動物組織之認養率-以小卡貓狗救援志工團為例	黃鈺雯、林榮民、夏筠婷、黃士融、陳安君	18
電信業行動客服 APP 消費者需求分析	陳筠涵、黃慧儀、葉麗珣、孫嘉蔚、林好臻、郭嫻吟	19

創新創業組

## 有機棉網路商店之推廣創新

孔建中老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

林鈞娟、劉怡紋、黃廣寧、李庭葦、吳東燕、朱晏璋

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

隨著環保意識抬頭，綠色生活受到重視，許多不良廠商則會在自家販售產品標上「有機」二字，但是否為「有機」棉，若沒有相關的知識，將無從判斷真假。透過研究分析，我們希望能將有機棉的知識傳播予大眾知悉，使消費者能透過各項方法判斷有機棉的真假，減少消費者受騙的機率。

為要使大眾得到有機棉相關知識和有效的解決現代人對有機棉的資訊不平等，本小組選擇以網路平台做為推廣教育的媒介。由於網際網路的普及化，網路使用的頻率越來越高，因此，本小組希望藉由此網路平台，達到推廣有機棉之目的，讓大眾即時更新有機棉知識，並且使廠商能更了解消費者的需求，進而使資訊透明化；解決消費者需求與生產者間斷鏈情況。

本小組所建立之有機棉推廣網站，運用服務平台提供完善的有機棉相關資訊。透過網路無遠弗屆的力量，結合創新概念，藉以改善消費者的消費習慣，建立正確觀念，我們期望更多人願意支持有機棉織物，不僅讓地球生態永續經營，更是一種擴及大愛的行為。

**關 鍵 詞：**有機、網路商店

# 約會好盲餐廳創業計畫書

孔建中老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

鄭智峰、李家儀、富 涵、仇識惠、陳美錡、劉雨軒

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

## 摘要

透過提出約會好盲餐廳創業計畫書，加上與各國現有黑暗餐廳做比較，找出更加的黑暗餐廳服務流程。並強調以內心的認識替代外貌的第一印象作陌生聯誼，讓現在交友網站及交友 APP 軟體上對照片印象的迷思打破。並且使用半數盲人服務生與對學生提供盲人體驗的教育，除了增加弱勢族群的就業機會，更使社會對於弱勢族群能有更多的認識提關懷。

**關 鍵 詞：**餐廳、弱勢族群

## 透過社區活動改變中輟生研究計畫

周宗穎老師

輔仁大學商業管理學士學位學程副教授

吳宜馨、郭珮婷、張 浩、湯 宇、李柏緯、陳往駿

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

以往，大家對中輟生的粗淺認識就是不愛念書的問題學生。但造成學生中輟的原因包含在家庭、校園、個人或是社會都可能是影響這些學生輟學因素，然而這些因子在孩子成長過程中，有著負面的影響，往往容易造成孩子逃學、翹課，加上現在網咖盛行深夜逗留而不歸者亦時有耳聞。而中輟的學生來自不同的家庭背景，若能了解學生知道他們成長的過程，或許更能契合學生的想法，因勢誘導他們走向正途。

本研究旨在探討中輟學生雖逐年降低，但我們發現即便是政府有積極改善、中途機構做得再好，仍然會有脫離這軌道上的學生，為了解決這樣的問題，我們透過進入組織做志工開始了解學生，發現孩子們需要更廣泛的接觸到社會，因此我們方案設計想讓這些學生參與社區活動，以及把所學習到的東西用於社會上並做出回饋產生連結效應，讓他們更懂得規劃未來，可以找到自我價值並一同改善社會問題。

在輔導、追蹤這些中輟學生上，若能從家庭、學校、社會三方面同時著手的話，當能收事半功倍之效。天生我才必有用，讓他們發揮一技之長，我想每個學生都能開創屬於自己的天空，這也是我們最大期望。

**關 鍵 詞：**社區活動、中輟生

## 鞋子品牌行銷

楊長林老師

輔仁大學企業管理學系教授

謝宜庭、林延柔、鄭心寧、林芊彤、吳書毅

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

藉由採訪鞋業公司以瞭解鞋類的產業生態，我們用獲得的資訊，透過專題指導教授的協助來進行一系列的研究；從挖掘出消費者的需求並結合未來的科技趨勢設計出獨有的鞋款，再來是自創品牌與品牌故事，推出行銷方案，最後評估於何種平台販售。這一連串的價值鏈活動，就是我們專題所要敘述的。

**關 鍵 詞：**鞋業、行銷方案、價值鏈活動



## 夜市攤販之創新價值附加

孔健中老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

陳威志、蘇茂林、呂昆哲

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

現今台灣社會體系中雙薪家庭比重逐漸提高，舊有『女主內，男主外』的刻板家庭分工已不復在，在大多數家庭中進灶腳煮飯已成為伙食的最後一個順位，反之住家或公司附近的夜市攤販與店面躍昇成為解決飲食的首要選項，而夜市中形形色色攤販更包下了食衣住行育樂等生活的必備要素。

本專題研究主要探討在夜市業態中挑選其中一種業態攤販，進行小至雜物成本大至營運策略之剖析，並輔以觀察夜市同類知名攤販，以何種行銷策略或成本面及產品面之差異性打出商品市場與知名度。

另除書面研究外，亦將在蘆洲夜市中實際挑選業種攤販，以數據紀錄原先營運狀況後，將觀察出之策略加以創新、結合高品質服務及一般攤販較缺少之顧客關係管理實際運行在攤販營運上，輔以數據紀錄做出對照組前後之差異，並以對照成果為基礎再加以修正，做為專題研究之成果發表。

**關 鍵 詞：**夜市攤販、行銷策略、創新

## 社會新亮點-無障礙旅遊

黃俊凱老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

文 寧、吳珮菁、劉致柔、蘇哲玄、簡美惠

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

台灣談旅遊大多放在美食，但現在食品安全出問題，極需尋找下一個亮點。社福資料估算出，每一百萬旅客，需要無障礙旅遊的人數約一點九萬；隨著全球人口老化，三年後台灣無障礙旅遊應可創造超過兩百億元的市場規模。無障礙旅遊不是服務個人，是服務整個家人或團體，乃至整套措施。藉由研究無障礙旅遊之市場，瞭解無障礙旅遊產業現況，發現未被滿足之處，找尋可能合作方案提升效益。

**關 鍵 詞：**社福、無障礙旅遊

## 娃娃產業創新計劃-以「美寧工坊」為例

孔健中老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

葉文皇、薛舜宇、陳怡安、蔡欣庭、王宏淙

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

美寧娃娃是一項從 OEM、ODM 到 OBM 所發展而來的產業，這個產業在台灣土生土長，具有豐富文化價值、意義與故事性，但台灣人卻對她不太認識，沒辦法在台灣甚至國外推廣，最後走上歇業停產這條路。此份論文將透過對美寧娃娃這個現象進行深入的探討，希望能為傳統的手工娃娃產業注入新流，並以創新的思維及技術提升美寧娃娃的品牌價值，使其產業能夠永續發展，也同時讓更多人了解並重視台灣文創產業與手工娃娃產業之價值。

我們重新規劃了完整的創新計畫，建議美寧工坊可能之改善方法，建立一個網路平台以提供消費者與手工娃衣設計師更完善且更有效的交流平台，讓每位顧客都能夠擁有獨特設計的娃衣為理想目標，並結合創新的技術，提供客製化布料(及娃衣、配飾)等，來提供優質化服務，均可成為重新帶動任何傳統產業找到新商機的最佳選擇方案。

**關 鍵 詞：**手工娃衣、客製化、列印技術

## 英雄聯盟漢堡創業計畫

楊長林老師

輔仁大學企業管理學系教授

李承璋、方慈瑩、方文政、楊政龍、郭昌憲、彭琬婷

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

有鑑於目前經濟不景氣與台灣目前就業壓力大，時常有碩士搶當清潔工、賣場工的消息傳出，想要過“小確幸”的生活都不容易。相對而言，台灣就業市場狹小，大陸則廣闊得多，並且從全球化的角度來看，大陸可稱得上是台灣年輕人就業與前程發展的“腹地”。因為同文同種，地域接近，台灣人進軍大陸，比其他國家人士便捷得多，所以讓我們產生了前進大陸創業的想法。畢竟民以食為天，經濟不景氣大家還是要吃飯，於是大家將目標訂在餐飲業。本次專題我們將跟大家介紹從想法的萌芽，到整體的實踐，我們如何一步步朝著目標前進。

**關 鍵 詞：**就業壓力、創業

## 新北市地區臨時托兒方案之評估及探討

孔健中老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

李婉鈺、王韻媿、詹詠琿、林豔平、洪思驊、陳敏真

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

托育隨著社會經濟發展更顯重要，然公托至今仍供不應求。目前許多公托多限於 0~2 歲孩童，時間也最多延長至七點結束，且有部分的公托還有須為低收入戶的限制，對於臨時需外出的父母而言，要臨時找一個安全且交通方便的地方托兒，真的十分困難，也只能親帶在身旁或是委託親戚看顧。本組發現此問題後，經問卷調查後發現目前社會的確潛藏著臨托的問題，且假日更甚之。由於政府近年提倡親子時間，本組也致力推動親子互動，托兒場所不只是提供臨托，也有提供益智遊戲讓父母與小孩一同參與遊樂，在孩童遊玩的同時，父母也能同其他的家長閒話家常，交換彼此的育兒經驗等。托兒不只提供安全的場地看顧孩童，還是能讓他們開心遊玩的地方，增添自己的童年樂趣，讓父母安心、小孩開心，這便是本組的宗旨。

**關 鍵 詞：**托育、親子互動

## 資源回收流程整合與再造

周宗穎老師

輔仁大學商業管理學士學位學程副教授

劉柏宏、李岱潔、黃璿伊、陳翎甄、王威棟、林哲煒

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

過去傳統拾荒系統多靠拾荒者自行與市場上的回收廠商進行交易，但在資源回收產業日趨競爭的環境下，倘若拾荒者依然單獨撿拾資源回收物甚至獨自向資源回收廠商進行談判，勢必回收物之價格會因回收數量的限制，導致進行談判與議價的空間相對減少，因此，我們針對上述提出不同既往的資源回收模式，企圖透過實際創業解決現實生活發生的拾荒老人問題，並著手進行改善。

為解決上述之問題，我們將以里為單位重新整合新北市板橋區的資源回收系統，將拾荒者重新加入新的資源回收系統中，協助蒐集處理新北市板橋區的資源回收物，將形成之規模經濟以民生物資與妥善的回收流程吸引里民實際參與資源回收的工作，並透過整合中間商的工作流程所產生之效率，提高議價與談判能力，將降低之成本連同規模經濟所產生的利益反饋至拾荒老人本身，在報告中將詳細說明創業方案之內容。

**關 鍵 詞：**資源回收、整合

# 研究分析組

## 新鮮人投資方案

黃俊凱老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

李維倫、鐘偉哲、褚原慶、林育德、葉建廷、孫瑋志、洪  
婕輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

一、將呈現一個適合新鮮人的投資策略,是有效的,且能夠被複製的。

本研究整理歸納簡化文字便於理解－基金、股票與期貨三項投資工具，以達到投資普及率 100%之目的。

二、分析近十年來投資市場動向，一目瞭然未來十年投資方向。本研究統整基金、股票與期貨三項投資工具之過去十年間價格與波動，並分析未來十年之投資趨勢，以達到鑑往知來之目的。

三、以償還學貸為例，提出一份立即解決現況的投資策略。

#### -研究方法與架構-

本研究之重點，在於理論架構之建立，與實務運作程序之探討。第二章為投資工具理論之介紹，第三章為投資工具之比較，再來為各個分析資料數據與統計圖式演示過去與未來，最後以實務運作來應證本研究之理論、計畫與策略。

**關 鍵 詞：**新鮮人、投資、基金、股票、期貨



## 食品安全問題-以義美為例

蘇惟宏老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

李美珍、陳萱芸、劉宜芳、黃雅婷、江怡潔

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

自塑化劑、毒澱粉、大統黑心餛飩水油、到近期內的劣質豬油事件，國內食安問題不斷爆發，政府該如何監控、廠商該如何自主管理，消費者該如何自力救濟。義美又如何在這這些事件當中妥善處理，使自己不深陷其害，讓消費者找回對食品安全的信心，並讓義美在台灣成為食品產業中的模範生。

**關 鍵 詞：**義美、食品安全、自主管理

## 台灣新興農企業行銷之個案探討-以微熱山丘為例

孔健中老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

吳宜玟、汪靜薇、潘興融、魏屏珏、李秀旂

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

以「微熱山丘」為探討之個案裡，不僅帶動農業經濟發展，更將台灣傳統農業及糕餅業文化發揮到淋漓盡致！從內銷至外銷，其實有許多層面的分析及試探，想瞭解「微熱山丘」是如何造境這號名聲。

-研究方法-

#### 一、文獻分析法

從報章媒體以及學者參考論文得到次級資料，從中獲得資訊。

#### 二、參與觀察法

為求文獻資料真實性，實體觀察並體驗消費者實境。

#### 三、個案研究法

針對關於主題之疑問做解答並擬作行銷模式。

**關 鍵 詞：**農業經濟發展、內銷、外銷、消費者實境

## 品牌的經營與策略：以 COACH、PRADA、 夏姿·陳、ZARA、UNIQLO 與 lativ 為例

黃俊凱老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

黃嘉惠、李凱虹、詹凱婷、林尚叡、趙芷雲、謝佳琦

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

貧富差距越來越大，社會結構逐漸趨向「M型化社會」，服飾產業面臨M型化社會的降臨造成影響，平價品牌服飾在市場引起一股風潮，精品品牌更鎖定頂端客層，精品與平價要怎麼在這個市場打下穩固的根基，兩者有著什麼樣的關聯，還是截然不同的經營策略，企業歷史對品牌帶來的影響力，是精品獨有的特性或是平價也會受影響？

品牌經營需要規劃出完整的商業模式，不能以短期獲利為主要目標，而是長期的營運規劃，在此研究選用的六個品牌中，分別有來自五個不同的國家，美國的 COACH、義大利的 PRADA、日本的 UNIQLO、西班牙的 ZARA 以及台灣的夏姿·陳與 lativ，這六個品牌都做了在地化的發展之後逐步走向全球化的品牌。

藉由不同的經營模式的釐清、瞭解獲利模式以及公司的策略架構，精品跟平價模式是否能跨領域的被複製，或是創造出一項精品與平價通用的模式。

**關 鍵 詞：**M型化社會、精品品牌、平價品牌、商業模式、全球化

## 搶搭捷運熱潮-剖析周邊房價之影響

黃俊凱老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

李冠豫、許卉妮、廖婕宇、葉立嵐、周家安、張、暄

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

呂崇德

輔仁大學餐旅管理學系學生

### 摘要

近幾年都會區房價飆漲，由其以大台北地區最為明顯，，在加上現在的一點點薪水，購屋已經成為沉重的負擔。雖然政府祭出多種措施，但房價仍居高不下，小市民依舊難以購置房產。

但是捷運對其周邊不動產可及性之提升，其便利性將透過資本化效果反映於不動產上，進而帶動價格上漲，近年房價漲幅驚人之台北都會區，捷運通車的預期心理亦被形容為房價向上攀升的推手之一。

從民國 85 年捷運木柵線完工後，台北都會區幾乎是一年一捷運，進入了捷運的時代。在這二十幾年的發展過程中，捷運對台北都會區及房價的衝擊與影響顯而易見，這使我想更深入了解發展過程，因此本專題將分析捷運對整個大台北地區房價的影響，而藉由發展過程的文獻蒐集、分析，試著拼湊出當所有目前興建中的捷運路線通車後，整個大台北地區的捷運周邊房價漲幅是否與捷運興建有關。

**關 鍵 詞：**房價、捷運、預期心理

## 探討即時通訊軟體新世代-LINE 為例

蘇惟宏老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

陳奕、林霈瑀、蘇微、葉育如、簡莉芳、陳佩婷

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

智慧型手機的普及和近年來行動網路的迅速發展，讓通訊軟體 APP 在市場上快速發展，LINE、what's app、We chat、kakao talk 等幾個全球知名的通訊軟體透過原有的商業模式和創新的商業模式來做商務推廣與行銷推廣來吸引顧客，創造更大的獲利。

本研究透過相關文獻的蒐集與歸納整理，對於通訊軟體產業進行分析，包括產業分析、產業運作模式、產業競爭者優勢等來分析。再來對於目前在台灣最受歡迎的通訊軟體 LINE 進行商業模式九宮格分析目前的商業模式有哪些，它是怎麼靠著這些商業模式來創造價值，以及目前在該公司最主要的商業模式和成功吸引消費者創造獲利政策的關鍵因素是哪些。

最後，本研究完成分析並探討 LINE 的商業模式，針對於此商業模式做結論，並且給予建議，期望未來也可供相關產業套入使用，達到獲利的目標。

**關 鍵 詞：**商業模式、行動通訊平台、APP

## 限量商品

黃俊凱老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

黃楨程、謝秉叡、王重傑、林學逸、蔡孟儒

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

### 摘要

限量一直是熱門詞。顧名思義，限量版首先是與常規版本在設計上有所不同，其次是限量銷售。英文裡有一句諺語叫“Less is More”，意思是“少就是多”。這些發行量少而有限的產品，往往引來更多的關注。比較珍貴，限量發售，所以價格也比較昂貴！

為什麼限量就一定是特別珍貴？難道限量的商品都一定成功嗎？其中，包含是否為個人需求或接手轉賣；相對數量、價格以及次級市場價格，是否有牽連關係，這其中差價獲利，或許可反映出消費者對此產品高度認可。

針對這些策略來說，選擇【限量】來做為探討對象，因為【限量】並沒有依照經濟學中的方向圖來進行，而是透過商品多樣性、時間設定、數量不確定、價格浮動變化、特殊限量搭配組合與其他備註事項，用以了解此項商品進入市場中是否衝擊原本固定的常態，和廠商刺激部分需求消費或顧客藉以投機進行拍賣。了解廠商選擇什麼時間侵入市場、改變產品動向，消費者買賣因素。

**關 鍵 詞：**限量、次級市場、產品認可

# 如何改善非營利流浪動物組織之認養率 -以小卡貓狗救援志工團為例

蘇惟宏老師

黃鈺雯、林桀民、夏筠婷、黃士融、陳姿君

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

## 摘要

由於台灣的流浪動物比率不斷地提升，因此流浪狗的數量也越來越多，而收容所的數量也越來越多，相對之下反映出的社會問題就會越來越多，希望透過研究的探討，我們可以減輕流浪狗的數量，或是改善並減少社會問題的衍生，也讓民眾可以培養出對流浪狗的重視及關懷流浪狗的正確觀念，讓問題的存在感越來越小，也可以讓流浪狗可以擁有較完善的安置，並讓效果有效的呈現。

-研究方法-

### (一) 文獻蒐集

由各種管道蒐集相關資料，探討流浪狗的現況、流浪狗出現的原因、流浪狗的來源，以及流浪狗可能遭遇的問題，比較目前小卡及其他收容所對於流浪狗問題的解決對策。

### (二) 訪談調查：

比較小卡貓狗救援志工團及其他收容所的訪談。

**關 鍵 詞：**非營利流浪動物組織、社會問題、解決對策

# 電信業行動客服 APP 消費者需求分析

蘇惟宏老師

輔仁大學商業管理學士學位學程助理教授

陳筠涵、黃慧儀、葉麗珣、孫嘉蔚、林妤臻、郭佩吟

輔仁大學商業管理學士學位學程學生

## 摘要

為了因應國內電信市場的變化及顧客多元化需求，電信業者不再侷限於電話等傳統業務的範圍。因此，電信業者勢必得不斷地推出各種類型之服務方案以吸引客群。然而，電信服務之產品大同小異，市場區隔性較不足，且服務替代性高；因此，各家電信業者在營運時，應考量採用差異化的經營模式與行銷手法。而電信業者推出「行動客服 APP」，提供了與顧客交流的管道。透過與顧客的互動，建立起差異化的服務特色；不僅節省雙方的通話成本，也可將常見的問題數位化，提高工作效率，進而提升服務品質。

本研究探討消費者對電信業者推出「行動客服 APP」功能需求；各電信 APP 提供內容差異性，影響消費者選擇上的重要因素為何？以及電信業能藉由哪些加值型服務，帶來更多的客源？