

投稿類別：商業類

篇名：

SOGO百貨之顧客滿意度

作者：

李姿慧。私立高英工商。高三2班

廖玲瑩。私立高英工商。高三2班

施秉宏。私立高英工商。高三2班

指導老師：

黃蘭瑛老師

壹●前言

一、研究動機

在現代化都市中百貨公司是不可缺少的指標之一，而 SOGO 百貨在台灣百貨業裡有相當地位與知名度，而 SOGO 百貨店家所提供的商品讓人非常心動，也讓許多消費者有更多購買的欲望，也藉此做為研究 SOGO 百貨的行銷手法是如何帶來更多人潮與商機。

二、研究目的

- (一)了解 SOGO 的行銷手法。
- (二)分析消費者對 SOGO 之整體滿意度。
- (三)提出對 SOGO 有效的建議，提供業者參考。

三、研究範圍

本小組所研究的是經費、人力、地區作為研究的範圍，我們所研究的範圍為「大太平洋 SOGO 百貨公司」做為研究的對象，來調查顧客對於這間公司的意見。

四、研究方法

- (一)文獻分析法
- (二)問卷分析法

五、研究流程

本研究之流程，如圖 1 所示：

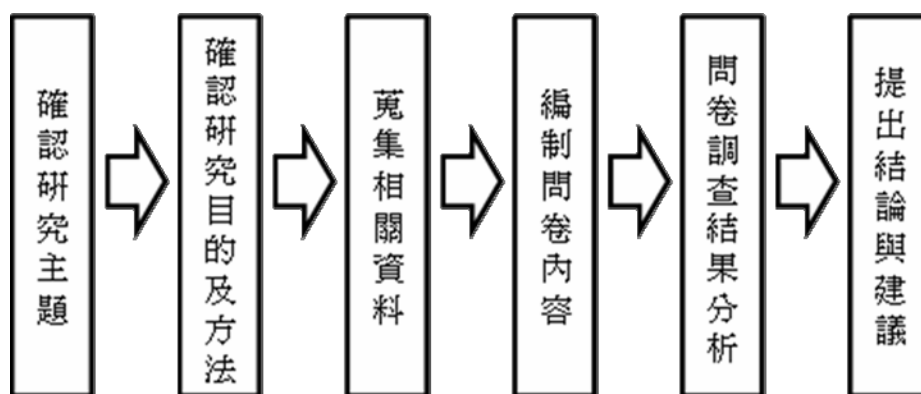


圖 1 研究流程圖

貳●正文

一、SOGO 百貨的介紹

在 SOGO 百貨裡賣的主要商品有高級珠寶、化妝品、精品服飾、高級家電、流行鞋款、家用寢具、嬰兒用品等等，應有盡有來滿足消費者的購買慾望和需求，另外還有美食街讓客人逛街逛累了可以有填飽肚子和休息的地方。

二、SOGO 百貨經營理念與方法

太平洋 SOGO 百貨公司經營理念：態度親切、商品豐富、安全舒適、時尚風格、良好氣氛、高品味。而太平洋 SOGO 強調高品味、顧客的導向，也可以將購物與休閒、生活、文化相結合在一起。

三、4P 分析及 SWOT 分析

(一)4P 分析

1.產品策略

(1)商品具多樣性與流行性：除了購物中心之外，太平洋 SOGO 百貨最能反應的就是流行的趨勢，而且，商品種類相當多樣性，可以滿足消費者追求流行的慾望與需求。

(2)專業經營服務特質：太平洋 SOGO 大多以專櫃經營為主，服務人員本身具有專業知識，消費者有不了解的地方可以向服務人員詢問。

2.價格策略

在週年慶時業者提高部份商品價格之後，在銷售時搭配較冷門的商品以折扣的方式，讓消費者有賺到的感覺，也讓業者解決較冷門商品囤貨困擾。

3.通路策略

業者把同類商品，擺放在同一樓層，讓消費者在挑選時多了更多品牌可以方便挑選，也可以刺激同類商品業者，互相競爭，提升業績。

4.推廣策略

(1)在社群網站上設立專頁來讓更多人知道訊息。

(2)發 DM 給會員或是發廣告單給消費者。

(3)平面新聞媒體報導訊息。

(4)拍攝創意舞蹈影片來吸引社會大眾。

(5)限量化妝品組降價吸引更多客人。

(二)SWOT 分析

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
1.品牌總類多樣化，提供消費者多樣選擇。 2. SOGO 會員卡集點脫換證品機制。 3.電梯有專業的人事幫忙服務。	1.產品銷售競爭激烈。 2.商品價格偏高，所以只能提供生活水準較高的顧客。 3.交通便利使消費者擁塞。
機會(Opportunities)	威脅(Threats)
1.以優惠或是回饋方式吸引會員們。 2.以消費到一定金額發放抵用卷給消費者。 3.不時在專頁上 PO 新的資訊活動讓更多人知道。	1.市場緊密，使各多同樣的商品競爭偏高。 2.很多知名的百貨公司，都有同業的模仿能力。 3.很多同業相互競爭，讓推銷商品手法略有很大的差異性。

SWOT 分析來源：組員自行整理

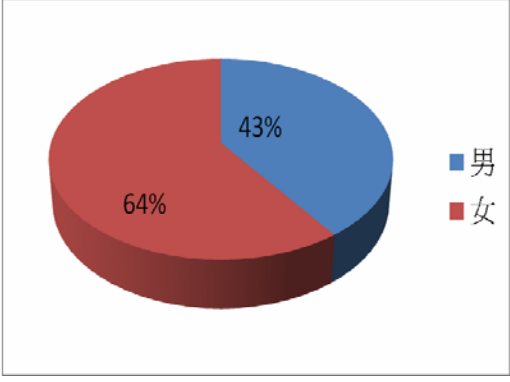
四、問卷調查法

(一)問卷內容說明與對象

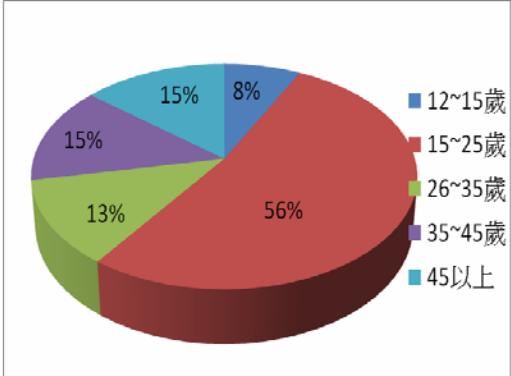
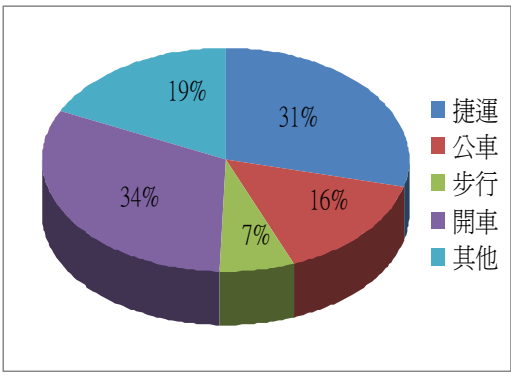
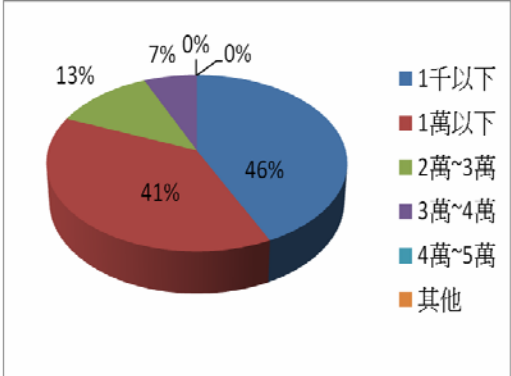
本小組研究對象為「太平洋 SOGO 百貨公司」的消費者，我們總共發放 107 份的問卷，問卷設計共為 11 題，4 題基本資料(1~4)題，7 題對 SOGO 百貨的滿意度(5~11)。

(二)問卷分析

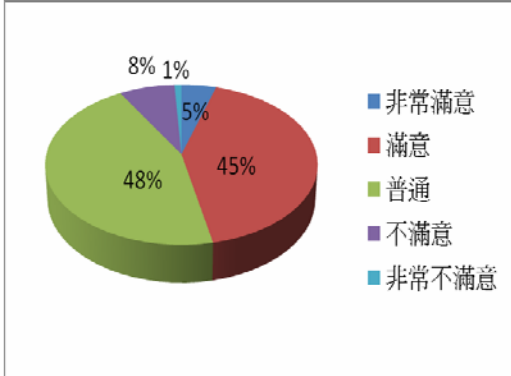
1.基本資料

(1)性別	 <p style="text-align: center;">圖一</p>	<p>由圖一比例得知，女生佔比例 64%，男生則是 43%。</p>
-------	--	------------------------------------

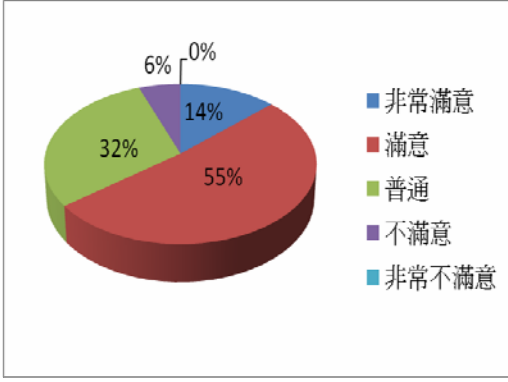
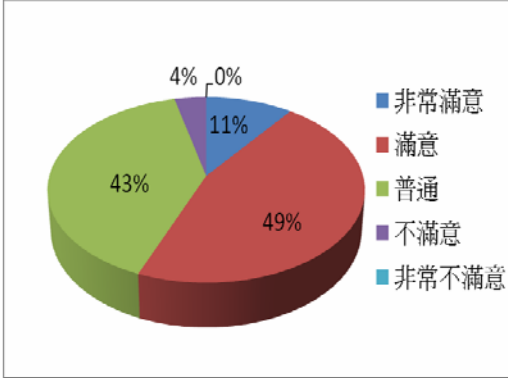
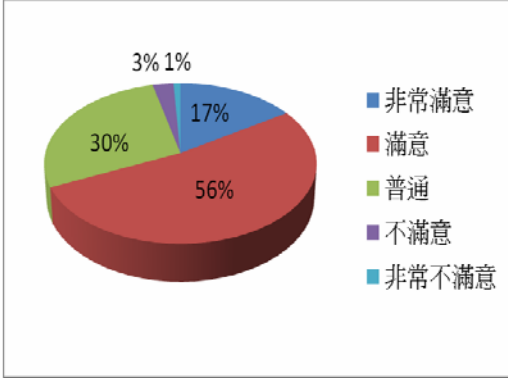
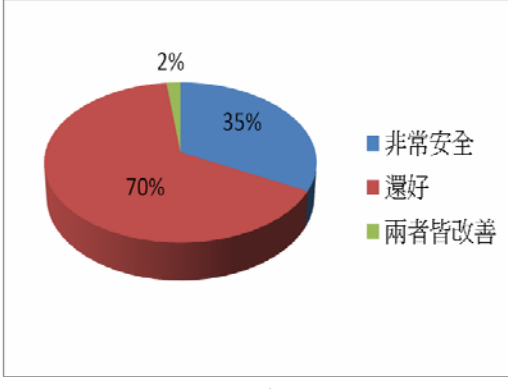
SOGO 百貨之顧客滿意度

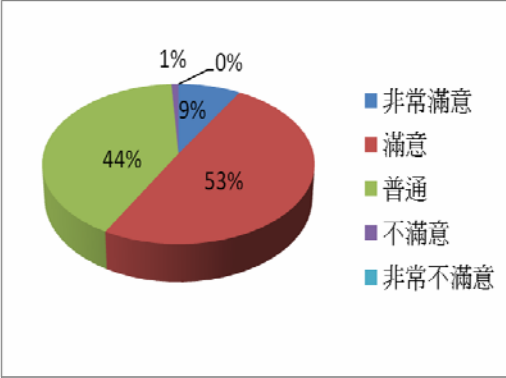
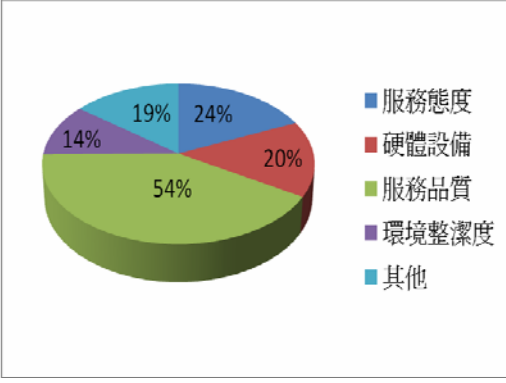
<p>(2)年齡</p>	 <p>圖二</p>	<p>由圖二比例圖得知，年齡層在 15~25 歲居多，佔比例 56%，而 12~15 歲則為少數，佔 8%。</p>
<p>(3)交通方式</p>	 <p>圖三</p>	<p>由圖三比例圖得知，多數的消費者選擇開車 34%，其次的消費者選擇捷運 31%。</p>
<p>(4)消費金額</p>	 <p>圖四</p>	<p>由圖四比例圖得知，多數的消費金額為 1 千以下 46%，其次的消費金額為 1 萬以下 41%。</p>

2.對 SOGO 百貨的滿意度

<p>(5)對於商品的定價</p>	 <p>圖五</p>	<p>由圖五比例得知，最高比例為滿意 45%，不滿意則有 8%。</p>
-------------------	--	--------------------------------------

SOGO 百貨之顧客滿意度

<p>(6)服務態度</p>	 <p>圖六</p>	<p>由圖六比例得知，服務態度為滿意的比例有 55%，不滿意則有 6%。</p>
<p>(7)整體流暢度</p>	 <p>圖七</p>	<p>由圖七比例得知，滿意為 49% 最高，普通則有 43%。</p>
<p>(8)硬體設備</p>	 <p>圖八</p>	<p>由圖八比例得知，有 17% 的消費者覺得非常滿意，滿意有 56%，不滿意則有 3%。</p>
<p>(9)安全性</p>	 <p>圖九</p>	<p>由圖九比例得知，非常安全有 35%，還好有 70%，其次為 2%。</p>

<p>(10)促銷方案</p>	 <p>圖十</p>	<p>由圖十比例得知，非常滿意有 9%，滿意有 53%，其次普通則有 44%。</p>
<p>(11)改善意見</p>	 <p>圖十一</p>	<p>由圖十一比例得知，服務品質有高達 54%，服務態度有 24%，其次有 20%。</p>

參●結論

一、結論

根據問卷結果，統計出多數人對 SOGO 百貨的服務態度、促銷方案及櫃位流暢度之滿意度與到 SOGO 百貨消費的消費者各個的年齡層，來討論出結果加以分析問卷即提出結論：

- (一)依照比例圖分析，男性平均佔 43%而女性平均佔 64%，年齡層多在 15~25 歲以下其次是 35~45 歲以上，消費者所選擇的交通工具是開車或是坐捷運，較為方便，到了 SOGO 百貨，因為商品的品質很精緻也很講究，可以讓消費者有更多機會選購自己喜歡的商品。
- (二)商品訂價滿意度，多數消費者對於商品的訂價是感到普通至滿意，感到不滿意與非常不滿意的消費者只佔少數，表示消費者對於商品的訂價是可以接受的，但還有少部分消費者希望商品的訂價還可以在便宜一點，讓滿位消費者消費時都有愉悅的心情。
- (三)促銷方案滿意度，大多數的消費者對於促銷方案感到滿意至普通為居多，但有少數消費者不滿意這樣的促銷方案，SOGO 百貨裡可以每年推出不一樣的

優惠價，來滿足每位消費者願意購買的心態，讓消費者對於促銷方案一致好評的心情。

(四)改善意見滿意度，大多數消費者希望 SOGO 百貨可以引進新的商品，讓每位消費者有更多機會可以選擇他們喜歡的商品，而有少數消費者對於環境整潔度，希望可以把 SOGO 百貨的環境打掃乾乾淨淨，讓每位消費者對 SOGO 百貨有非常好的印象。

二、建議

配合 SOGO 百貨相關的觀光景點，SOGO 百貨在這幾年已慢慢提升知名度，可以藉由分析相關問題，提出幾點對 SOGO 百貨需改善哪些地方：

(一)商品訂價滿意度，建議 SOGO 百貨的服務人員對於訂價方面，可以降低成本，讓每位消費者有自己喜歡的商品，也可以大幅提升商品訂價的滿意度。

(二)促銷方案滿意度，建議 SOGO 百貨裡的服務人員，可以把促銷的方案連結到各個網站上，讓更多消費者有機會前往 SOGO 裡逛逛，讓每位消費者都可以體驗到每年不一樣的促銷方案，可以拉近每一位消費者的心。

(三)改善意見滿意度，大多數消費者都可以引進新的商品，讓更多消費者有更多選擇的商品，而有少部分的消費者希望可以把周遭的環境打掃得乾乾淨淨，讓每位消費者逛起街時，都會有愉悅的心情。也可以提升消費者的滿意程度。

在此提出相關建議，才能吸引更多消費者，讓更多消費者到 SOGO 百貨消費。

肆●引註資料

[1]太平洋 SOGO 百貨官方網站。2012/10/24

<http://www.sogo.com.tw/>

[2]屏東太百 14 週年慶 各種優惠傾巢而出。2012/10/27

<http://news.e2.com.tw/utf-8/2011-10/3031917.htm>

[3]黃晴雯掌 SOGO 聚焦文化、形象-黃晴雯-火線人物篇-udn 台灣人物。2012/10/26

http://mag.udn.com/mag/people/storypage.jsp?f_ART_ID=85588#ixzz2APXCHxdP

[4]林淑芬(2011)。專題製作 最佳秘笈。台科大。

[5]蕭富峰(2007)。行銷管理。智勝文化。

「SOGO 百貨之顧客滿意度」

敬愛的消費者您好，我們是高英工商的同學，目前正在進行專題的研究。我們的研究議題是探討「SOGO 百貨之顧客滿意度」，本研究將利用問卷調查方法針對在外的消費者以不記名問卷調查，本問卷答案將不會被公開，我們只會發表針對消費者統計數據。

同學 李姿慧 廖玲瑩 施秉宏
指導老師：黃蘭瑛老師

- 1、性別： 男 女
- 2、年齡：12~15 歲 15~25 歲 26~35 歲 35~45 歲 45 以上
- 3、乘車的方法：捷運 公車 步行 開車 其它_____
- 4、開銷範圍有以下幾種：
 1 千以下 1 萬以下 2 萬~3 萬 3 萬~4 萬
 4 萬~5 萬 其他_____

非常滿意(5 分) 滿意(4 分) 普通(3 分) 不滿意(2 分) 非常不滿意(1 分)

- 5、對於商品的訂價是否滿意呢？
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 6、詢問櫃台服務人員時態度是否讓您滿意呢？
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 7、整體樓層的櫃位設置流暢度是否滿意：
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 8、您對於光線與裝潢的設備是否滿意：
 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 9、您對於搭乘手扶梯或者是電梯時是否感到安全嗎？
 非常安全 還好 兩者皆改善
- 10、您對於 SOGO 百貨所提供的促銷方案是否滿意？(例如 SOGO 百貨的特價品、美食街的套餐優惠)：
 非常滿意 滿意 普通 非常不滿意
- 11、您覺得 SOGO 百貨還有哪裡要改善的嗎？
 服務態度 硬體設備(例如手扶梯、電梯、光線的亮度)
 服務的品質(例如可以引進新的商品) 環境的整潔度
 其他_____