

2014《天下》「金牌服務業調查」結果出爐

中高端消費者品牌忠誠度高 永慶、鼎泰豐、宜蘭童玩節首次奪冠

統一集團傲人品牌力 3 企業摘龍頭

新生活風格崛起 台北、高雄3大藝文特區 創新力備受肯定

【新聞稿，2014 / 04 / 15，共5頁】

有別於一般以神秘客評鑑為調查方法的服務業市場調查，《天下》「金牌服務業調查」，特別以天下雜誌群 120 萬會員資料庫為樣本，針對 24 個生活服務業種、共 263 家企業，從「品牌認知」與「服務品質」兩大構面、七大指標，透過封閉式網路問卷，進行台灣服務業全方位的體質檢定，完整呈現中高端消費族群心目中，最具競爭力的服務企業。

調查發現一、中高端消費者品牌忠誠度高 永慶、鼎泰豐、宜蘭童玩節首次奪冠

2014《天下》金牌服務業調查結果出爐，在 24 業種的第一名中，超過 6 成企業蟬聯業種榜首、近 4 成曾獲選第一，僅 3 家企業首次登上業種龍頭。

首次奪冠的企業包括：用雲端打造房產資料庫、用科技速配房，致力虛實整合創新，登上「房屋仲介」業種榜首的「永慶房仲」(88.47)；佈局全球、穩坐台灣美食第一品牌，以細節提供完美服務的「鼎泰豐」(84.73)，成功獲選為「中式東南亞餐廳」第一名；以及邁入第 18 年的「宜蘭國際童玩藝術節」(80.38)，持續自我超越，用新設施、新展覽、新演出、新視覺，召喚每年夏季遊客的「期待感」，拿下桂冠。(表 1)

《天下雜誌》指出，中高端消費者對品牌的忠誠度及認同度高，不斷提升服務與產品品質、擦亮品牌，才是服務產業競爭力的王道。然而，本年新增的「公共事業服務」業種，組內分數較低，位居榜首的「台灣中油」(77.42)則為唯一總分低於 80 分的榜首，仍有進步的空間。

調查發現二、統一集團傲人品牌力 3 企業摘龍頭

統一集團旗下的 24 小時貼心夥伴「統一超商」、善用數位雲端創意加值實體物流的「黑貓宅急便」及不斷變形進化打造國際級消費體驗的「統一星巴克」，以平均 92 分的超高分，大幅領先同業競爭者，搶下「便利超商」、「宅配業」、「連鎖咖啡」業種龍頭。

其中，「統一超商」，更以驚人的創新能力及傲人的品牌力，獲得廣大消費者青睞，同步摘下「跨業排名」及「創新能力排行」冠軍，成為 2014《天下》金牌服務調查最大贏家，表現可圈可點。(表 1、表 2、表 3)

調查發現三、新生活風格崛起 台北高雄 3 大藝文特區創新力備受肯定

除此之外，在「創新能力排行」前 12 強中，「統一星巴克」及「黑貓宅急便」，分別以 88.39 及 80.34，名列 2、3；「永慶房仲」(78.74)及近來與 9 大產業聯手、

帶領民眾走入雲端的「中華電信」(76.89)，分居 4、5 名。(表 3)

值得一提的是，「藝文特區」業種，共有 3 名進入前 12 強，分別是成功運用新舊對比元素，打造城市品牌印象的「台北松山文創園區」(75.02)、以多元交流空間持續創新的「台北華山 1914 文創園區」(73.94)及以自己的態度，關心社會、打造品味的「駁二藝術特區」(73.37)。《天下雜誌》發現，與傳統服務業相比，「藝文特區」以美學、品味與普羅大眾溝通，商業產值不見得高，但卻進一步打造新生活風格，對民眾生活及文化價值的貢獻，卻是無價，因此受到青睞。

另外，整合在地資源及優異企劃力，成功打造「體驗幸福」新場域的「清水服務區」(75.99)、以創新人才培訓方式，帶動企業轉型的「安麗日用品公司」(74.32)、及提供國際級產品與服務的「一日生活圈」推手「台灣高鐵」(74.30)，也以創新能力受到矚目，進入「創新能力排行」前 12 強。

2014《天下》「金牌服務業調查」調查說明(設計與執行：天下雜誌群調查中心)

本調查受評範圍含 24 個行業、263 家企業，以封閉式網路調查方法，對天下雜誌群會員資料庫進行隨機抽樣調查。受訪者以限定曾消費／接觸受評企業之消費者，依據其實際消費/接觸經驗，評選受評企業。

評量指標包括「品牌認知」與「服務品質」兩大構面，並根據滲透率、滿意度、商品／服務特色性、環境氣氛、服務效率、服務態度與創新能力等七項指標進行評量，再依指標加權後之總分進行排名。各行業評選出最高分的前五名，總計得獎企業共 119 名。

調查時間為 2013 年 12 月 9 日~2014 年 3 月 7 日，在 95%信心水準及誤差值正負 3.7%~5.5%之下，回收有效樣本 6,101 份，每個行業回收有效樣本介於 324~708 份。

備註：2014 年新增的 2 個行業為公共事業服務業、連鎖速食業

新聞聯絡人：

天下雜誌 公共事務部 彭恩慈 Tel：(02)2507-8627 ext.177 手機：0988-186-825

天下雜誌 公共事務部 周峯玉 Tel：(02)2507-8627 ext.169 手機：0936-177-174

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

表 1：2014《天下》金牌服務業調查 24 業種榜首

項次	企業名稱	業種	得分
1	統一超商	便利超商	93.98
2	黑貓宅急便	宅配業	92.47
3	統一星巴克	連鎖咖啡	91.22
4	中華電信	電信業	90.38
5	台灣高鐵	陸上運輸	88.84
6	永慶房仲	房屋仲介	88.47
7	駁二藝術特區	藝文特區	88.41
8	安麗日用品公司	直銷	87.86
9	凌志汽車	汽車原廠服務	84.18
10	清水服務區	國道休息站	87.14
11	PChome24h 購物	網路購物中心	83.41
12	宜家家居	生活百貨	86.73
13	長榮航空	航空公司	86.68
14	好市多	超市量販	85.94
15	富邦人壽	人壽保險	83.43
16	玉山銀行	銀行	82.48
17	鼎泰豐	中式東南亞餐廳	84.73
18	礁溪老爺酒店	五星級旅館	84.90
19	王品牛排	西式餐廳	82.91
20	雄獅旅行社	旅行社	83.79
21	宜蘭國際童玩藝術節	節慶活動	80.38
22	誠品生活	百貨公司	81.41
23	台灣中油	公共事業服務	77.42
24	台灣麥當勞	連鎖速食	84.91

表 2：2014《天下》金牌服務業調查：跨行排名前 10 強

排名	企業名稱	業種	得分
1	統一超商	便利超商	93.98
2	黑貓宅急便	宅配業	92.47
3	統一星巴克	連鎖咖啡	91.22
4	中華電信	電信業	90.38
5	台灣高鐵	陸上運輸	88.84
6	永慶房仲	房屋仲介	88.47
7	駁二藝術特區	藝文特區	88.41
8	安麗日用品公司	直銷	87.86
9	台北華山 1914 文創園區	藝文特區	87.31
10	清水服務區	國道休息站	87.14

表 3：2014《天下》金牌服務業調查創新能力 12 強

排名	企業名稱	業種	得分
1	統一超商	便利超商	90.86
2	統一星巴克	連鎖咖啡	88.39
3	黑貓宅急便	宅配業	80.34
4	永慶房仲	房屋仲介	78.74
5	中華電信	電信業	76.89
6	清水服務區	國道休息站	75.99
7	台北松山文創園區	藝文特區	75.02
8	宜家家居	生活百貨	74.40
9	安麗日用品公司	直銷	74.32
10	台灣高鐵	陸上運輸	74.30
11	台北華山 1914 文創園區	藝文特區	73.94
12	駁二藝術特區	藝文特區	73.37