

運用 PZB 和 IPA 模式進行服務品質調查與分析-以中部某健康管理公司為例

學生：

指導教授：
鄭博文

王延灝

陳子華

梁皓宇

謝傢竹

國立雲林科技大學工業工程與管理系

中文摘要

本組以「雲聚幸福」銀髮健康管理公司為研究對象，該公司為針對中高年齡人口為主的健康管理中心，第一學期將針對老年人社交、對公司忠誠度問題提出解決方案，第二學期則是針對該公司顧客滿意度及場區改善作為重點，希望能提高顧客對公司的重視度及滿意度，並藉此提高公司的知名度，所以本組將針對公司做服務品質調查、對場地作出改善，並進行結果分析及提出解決方案。

本組在進行問卷分析後，為公司提出設施規畫公司進行問題的解決，在設施規畫上因應公司之後遷址，擴大營業的規畫提出有限制和無限制的改善方案，有限制改善針對短期，無限制改善接近長期，提供公司選擇；另外針對發現的其他問題例如提供給顧客的資訊、員工的能力、服務品質等，也會提供建議；在協助公司解決目前的服務品質問題的同時，也能讓公司能有更好的發展。