

以 PZB 模式及重要績效分析法 (IPA)

探討公司之客戶服務品質

-以某外籍移工仲介公司為例

學生：林芷瑄

指導教授：鄭博文 教授

郭熠楓

國立雲林科技大學工業工程與管理系

摘要

在台灣社會結構日益高齡化下，勞動力缺失的問題越來越明顯，為解決這一問題，台灣早在 1989 年開始引入外籍移工，而為其直接進行服務的仲介公司顯得尤其重要，其相關的管理模式與人員管理值得社會關注，故而成為了本研究的對象。

本研究對象為某家外籍移工仲介公司，其主要負責將外籍移工引入台灣，安排給相關的工廠或是有照護需求的家庭。本研究，發現個案公司的離職率偏高，員工的抱怨較多，這些問題成為本研究的方向之一。此外，員工每天需處理的案件偏多，較為複雜，經常接到客訴電話等，為解決員工的工作問題，建立卓越的服務品質與口碑，提高顧客滿意及忠誠度是本研究的方向之二

本研究之個案公司也存在著特殊性。如：員工大多身兼數職，且所有員工都有反應工作壓力大等問題。而據本研究現況觀察記錄、員工訪談以及通過發放問卷的調查形式發現，員工滿意度低。本研究將透過品管的手法以及 PZB 模式及重要績效分析法來為公司制定改善方案。