

# 運用模糊解析Kano模式衡量銀行財富管理業務之服務品質

李友錚, 林少斌, 謝宜芳, 程永泉

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

我國銀行業在歷經美國次級房貸及全球金融風暴後，央行實施貨幣寬鬆政策，造成利率持續下降，存放款利差縮小，銀行業為了提高營業收入，將策略轉向手續費的收取上，藉著為客戶量身訂做的資產配置，賺取應有的手續費收入，財富管理業務逐漸成為銀行重要的組成業務。隨著競爭越來越激烈，商品本身的區隔已不再明顯，服務品質便為客戶考量的重要指標，成為影響銀行業獲利的關鍵因素。

由於服務本身存在著不易衡量的無形性特性，客戶評估服務品質時，其主觀判斷上具有不確定性及模糊性，傳統問卷回答方式似乎略顯不足，為精確描述顧客重要性與滿意度服務品質的情況，符合人類思維的問卷設計方式與判別方法。本研究嘗試將模糊概念融入Kano問卷與眾數分類法，運用模糊解析Kano模式分析，探討銀行客戶對財富管理業務服務品質的看法。研究結果得知銀行財富管理業務服務品質二維品質屬性的歸類、滿意度改善指標排序以及影響服務品質重要性指數及滿意度指數要素的排序，得到更完整消費者所重視之服務項目，提供相關銀行業者於制定財富管理業務經營策略時之參考依據。

關鍵字：財富管理、服務品質、Kano二維模型、模糊理論、解析式Kano。