

實施MNP 後電信系統服務品質策略管理之研究：結合轉換意願之傳統IPA 及修正式
IPA 的比較分析
林淑萍, 詹雅慧, 葉炫宗
科技管理學系
管理學院
splin@chu.edu.tw

摘要

我國電信市場自開放自由化及民營化經營，市場上相互競爭之局面便日趨激烈，加上國內於2005 年後正式實施行動電話號碼可攜服務(MNP)後，對於過去消費者轉換障礙之問題已不復見，由此可知，如何透過服務品質之提昇以降低消費者之轉換意願，係為維持電信業者之原市佔率之關鍵議題。藉此，本研究首先透過傳統IPA 模式及修正式IPA 模式針對30 項衡量電信服務品質之評估屬性進行資源重整分析，其次，為了解服務品質之提昇對降低消費者轉換意願之成效，本研究因此進一步提出針對隸屬於第二象限之評估屬性進行相關分析的二階資源分配決策方法。而根據結果分析可知，重要程度之衡量方式為影響IPA 模式解釋能力之關鍵因素，然而，「通話費率計算標準合理」、「基本服務收費合理」、「網內互打優惠程度高」及「各樣業務申請的手續簡便」則為傳統IPA 模式及修正式IPA 模式均強調需立即改善之評估屬性，其中，「基本服務收費合理」及「各樣業務申請的手續簡便」更為影響消費者轉換意願之決定要素，因此若能加強其資源投入不僅有助於提昇整體服務品質，亦能進一步降低消費者之轉換意願而維持電信市場之佔有率。

關鍵字：MNP、電信系統、服務品質、IPA、轉換意願