

金融業自動櫃員機關鍵通路服務品質屬性之研究

鄧維兆, 李友錚, 陳文欽, 蔡志宏

工業工程與系統管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

e世代的金融業在顧客服務要求逐年提高與人事、建置成本節節攀高環境下，每家金融業者除了加速於各類金融服務自動化的提供外，亦卯足全力於金融服務多元化、便利化與服務品質之提昇。在資訊科技為基礎設計的金融服務系統中，就屬自動櫃員機通路服務系統最為普及與高接受度。但當此類通路服務品質發生異常時，因服務補救立即性較差之故，多半會嚴重影響顧客對金融業者整體服務品質之評價。本研究以文獻探討法、調查研究法與統計分析法針對自動櫃員機通路服務品質進行分析研究。研究結果顯示，自動櫃員機使用顧客對通路服務品質評價介於不滿意與普通之間，而「ATM服務通路能提供顧客所需知道之重要資訊」、「ATM服務通路能方便讓顧客反應問題」與「ATM服務通路能有效迅速回應顧客問題」為自動櫃員機通路服務品質提昇之關鍵品質屬性。此關鍵通路服務品質屬性之提出，將有助於金融業者效益地完成自動櫃員機通路服務品質之提昇，進而增強金融業者之企業競爭力。

關鍵字：自動櫃員機、通路服務品質、金融業