

# A Study of Applying Information Technology to Improve Customer satisfaction of Food Service Business

謝政佑、魏丕信；嚴祖弘

E-mail: 8809499@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

How to keep customers satisfied is the most important management issue of the service industry. As competition in the service industry is getting intensive, service businesses are looking new ways to improve customer satisfaction. One of the key factors to be considered in customer satisfaction improvement decision is the costs associated with the customer satisfaction improvement program. However, how to measure the costs associating with customer satisfaction program has not been well developed. The purpose of this study is to develop a prototype system to measure customer satisfaction costs of food service business by employing information technology. A coffee shop was selected as the research target. Service operations were analyzed first. Costs associating with the service operation were analyzed by the activity-based costing method. Based on these analyses a prototype system was developed. Application of the system was discussed and further studies were recommended.

Keywords : Food Service Business ; customer satisfaction ; Service cost

## Table of Contents

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 摘要 iv Abstract v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 x 表目錄 xi 第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的 4 第三節 研究限制 5 一、研究對象的選擇 5 二、固定時點之研究 6 三、研究結果的推論能力 6 第四節 名詞定義 6 第五節 研究內容與流程 7 第二章 文獻探討 10 第一節 服務的定義與特性 10 一、服務的定義 10 二、服務的特性 11 第二節 顧客滿意度 14 第三節 餐飲業作業流程 20 第四節 資訊技術在餐飲業的應用 24 第五節 資訊系統之建構過程 27 第三章 研究方法與設計 29 第一節 研究方法 29 第二節 研究過程 30 一、個案餐廳的資料蒐集 30 二、顧客滿意度指標之建立 31 三、服務流程分析 31 四、關鍵鏈結點成本分析 32 五、顧客滿意資訊系統建構 33 第三節 個案導入 37 第四章 研究結果 38 第一節 個案簡介 38 第二節 顧客滿意度指標之建立 39 第三節 個案公司服務流程分析 40 第四節 找出關鍵鏈結處 43 第五節 關鍵鏈結點之分析 48 第六節 滿意度因子與服務成本 58 第七節 顧客滿意系統之建立 64 第八節 系統評估 66 第五章 結論與建議 67 第一節 研究目的 67 第二節 研究結論 68 第三節 餐飲業顧客滿意度系統的運用 70 參考文獻 73 中文部份 73 英文部份 74 附錄 77

## REFERENCES

中文部份 1. 李建華,(1993),新成本與管理會計制度,台北:超越企管顧問股份有限公司。 2. 李靜娟,(1995)「外食人口-『食』事之多少」,95"台北國際農產暨食品工業展消費食品專輯,頁42。 3. 吳琮璠,(1997),資訊管理個案研究方法,資訊管理學報。 4. 陳年香,(1996),管理資訊系統導入我國餐飲流程之研究,私立東海大學食品科學研究碩士論文。 5. 張淑雲,(1996),以顧客滿意度建立餐廳服務品質評估模式之研究,私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 6. 鄧振邦,(1998),連鎖西餐廳服務傳送系統之關鍵成功因素研究,私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 7. 蕭淑藝,(1996),中西式速食餐廳服務品質之比較研究,私立東海大學食品科學研究所碩士論文。 8. 經濟部商業司(1996), <http://www.doc.gov.tw/DOC/develop/p1-6d.htm> 9. <http://www.cview.com.tw>