

國外品牌連鎖加盟業在國內組織控制之研究

陳崇國、劉原超

E-mail: 9107306@mail.dyu.edu.tw

摘要

連鎖便利商店經營成功與否，關鍵在於加盟制度與加盟總部管理協調能力，在此連鎖體系中主理人與代理者之間合作關係的建立與維持，進而增進雙方之競爭優勢，已逐漸受到學術界與實務界的重視。在既競爭又合作的環境下，合作是取得競爭優勢的必要手段，並有助於整體通路的控制與管理。本研究架構主要從組織間合作關係與統治策略，探討連鎖加盟體系中，加盟總部與加盟者合作、互動關係，以及適當的控制機制，合作性溝通與建設性衝突化解方式，對連鎖通路組織整體績效之影響。本研究主要討論的產業為3C連鎖業、連鎖藥局與便利商店，其對象均為引進國外最大連鎖同業優良經營管理制度，而在國內經營很成功之業者。本研究為探索性研究，以次級資料研究為主，在行銷通路研究文獻之基礎上，經由產業間比較，尋找不同產業經營上之差異，理論架構之適用性及組織控制關係對營運績效之影響，並提出策略性涵意供業界參考，所得結論、策略涵意與建議如次：一、研究結論：(一) 加盟總部組織控制策略受到公司整體策略之影響。(二) 加盟總部組織控制策略受到加盟總部權力及加盟者抗衡力之影響。(三) 通路權力受到控制機制、合作性溝通、衝突化解方式三者之影響。(四) 組織績效受到控制策略及通路權力之影響。二、策略涵意與建議：(一) 當加盟總部權力愈大時，加盟者之抗衡力相對減弱，而連鎖體系之整體績效(連鎖力)亦愈大，反之，當加盟總部權力減弱時，加盟者抗衡力相對增強，連鎖體系之整體績效(連鎖力)亦將隨之減弱。(二) 連鎖體系為維持或提昇連鎖通路整體績效(連鎖力)，端賴不斷增進加盟總部支援加盟者之能力，以提昇其權力，並且藉由強化加盟總部參與式控制策略、合作性之溝通模式、及共同參與建設性之衝突化解方式機制建立，達到提昇通路整體績效(連鎖力)之目的。(三) 加盟總部參與式之控制策略、合作性之溝通模式及共同參與建設性之衝突化解方式，是建立連鎖加盟體系彼此間之默契與信任，進而培養出信任感，降低投機主義之不二法門；最終務期達到加盟者專注於本身經營本務，加盟總部致力於經營策略、競爭優勢，與連鎖領導地位之本務工作，經由專業分工、通力合作，必能共創雙贏。關鍵字：統治策略、權力、抗衡力、連鎖力、組織控制、通路績效。

關鍵詞：統治策略；權力；抗衡力；連鎖力；組織控制；通路績效

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書 1	iii	授權書 2	iv
iv 中文摘要	v	英文摘要	vii
vii 致謝	x	目錄	xi
xi 圖目錄	xiii	表目錄	xiv
xiv 第一章 緒論 1.1 研究背景與動機.....	1	1.2 研究目的.....	3
1.3 研究問題.....	4	1.4 研究範圍.....	4
第二章 文獻探討 2.1 連鎖體系的定義.....	6	2.2 連鎖經營型態分類.....	14
2.3 連鎖體系經營型態選擇理論.....	7	2.4 連鎖體系的優缺點.....	14
2.5 通路理論探討.....	18	2.6 組織間合作關係與統治策略.....	22
2.7 通路績效.....	28	第三章 研究方法 3.1 研究的觀念性架構.....	33
3.2 研究對象.....	36	3.3 研究方法.....	36
3.4 研究流程.....	39	第四章 研究個案描述與分析 4.1 個案介紹.....	40
4.2 個案分析.....	42	4.3 個案比較.....	63
第五章 結論與建議 5.1 研究結論.....	80	5.2 研究建議.....	81
一、對業界的建議.....	81	二、後續研究的建議.....	83
5.3 研究限制.....	84	參考文獻	85

參考文獻

一、中文部份 1. 廖誠昌，流通業連鎖加盟體系合作關係之研究 - 連鎖便利商店之實證，高雄工學院管理科學研究所碩士論文，民國八十六年。 2. 趙盈傑，3C連鎖體系經營策略之研究，淡江大學管理科學學系碩士班碩士論文，民國八十八年。 3. 林益山，直營與加盟連

- 鎖體系之連鎖力研究，銘傳管理學院管理科學研究所碩士班論文，民國八十六年。4. 魏仁裕，連鎖業物流決策之研究，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國八十七年。5. 陳建亨，連鎖加盟便利商店加盟關係之研究，中興大學企業管理研究所碩士論文，民國八十六年。6. 王中元，連鎖藥局經營知識之國際移轉與擴散研究，國立台灣大學國際企業研究所碩士論文，民國八十六年。7. 曾增展，組織間關係型態及結構與控制機制之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文，民國八十八年。8. 陳榮達，台灣連鎖體系內知識移轉過程：知識特性、總部技術能力、分店能力與移轉方式之研究，國立東華大學企業管理研究所碩士論文，民國八十六年。9. 毛悌順，影響連鎖店擴展之經營型態因素探討 - 台灣地區實證分析，東吳大學經濟研究所碩士論文，民國八十六年。10. 馬少文，台灣便利商店轉換加盟總部之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文，民國八十八年。11. 黃子雄，影響餐飲業連鎖潛力重要因素之探討，東華大學企業管理研究所碩士論文，民國八十八年。12. 吳彥毅，連鎖經營發展歷程之研究 - 以連鎖便利商店為例，東吳大學企業管理研究所碩士論文，民國八十七年。13. 盧均豪，加盟辦法制訂對加盟選擇影響之研究，實踐大學企業管理研究所碩士論文，民國八十八年。14. 陳志偉，連鎖藥局與連鎖便利商店消費者行為關聯性之研究，長庚醫學暨工程學院碩士論文，民國八十六年。15. 張家笙，影響零售商店選擇經營型態之探討，東海大學管理研究所碩士論文，民國八十六年。16. 周之賢、郭柏晴，連鎖體系規劃與管理，華泰書局出版，民國八十五年五月初版。17. 陳萬淇，個案研究法，華泰書局出版，民國八十四年十一月再版。18. 方世杰，企業技術交易模式影響因素之探討，台灣大學商學研究所博士論文，民國八十五年。19. 方世榮譯，行銷管理學 - 分析，計劃，執行，與控制 - ，台北：東華書局，民國八十一年初版。20. 王德業，特許加盟體系管理與控制之研究，政治大學企業管理研究所碩士論文，民國八十一年。21. 王又鵬，影響連鎖化商店績效因素之研究，政治大學企業管理研究所碩士論文，民國七十四年。22. 王慧娥，「展店能力與連鎖力息息相關」，統一流通世界雜誌，2月號，民國八十六年。23. 李仁芳，7 - ELEVEN 統一超商縱橫台灣 - 厚基組織論，遠流出版，民國八十四年初版。24. 曾義明，關係式交換之組織間控制機制影響因素與效果之研究?以特許經營組織為對象?，台灣大學商學研究所博士論文，民國八十四年。25. 張翠玲，連鎖加盟體系總公司控制機制之探討 - 特許加盟與自願加盟之比較，中興大學企業管理研究所碩士論文，民國八十年。26. 劉豫忠，影響連鎖便利商店經營績效因素之研究 - 以統一麵包加盟為例，東海大學企業管理研究所碩士論文，民國八十四年。27. 賴山水，連鎖加盟事業，台北：啟現發行公司，民國八十二年。28. 江秋滿，「連鎖通路權力互動之研究 - 以圖書出版品為例」，國立台灣大學商學研究所碩士論文，民國八十五年。29. 李銘哲，「行銷權力之衝突分析」，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國七十一年。30. 林娟娟，「影響連鎖經營型態之因素 - 我國零售業之實證研究」，國立中興大學企管研究所碩士論文，民國七十九年。31. 林進興，「國外行銷通路衝突之控制與管理 - 歐美電腦市場之比較」，國立台灣大學商學研究所碩士論文，民國七十八年。32. 許愷，「台灣地區連鎖店及連鎖系統的發展與改進之道」，私立文化大學企管研究所碩士論文，民國七十年。33. 陳石城，「分配通路權力衝突與控制之研究 - 台灣家用電器之實例」，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國六十八年。34. 黃憲彥，便利商店現況分析及未來展望“下”，流通世界雜誌，民國八十三年。35. 楊孝元，「個人電腦行銷通路型態與通路權力關係之研究」，國立交通大學管理科學研究所碩士論文，民國八十一年。36. 葉明達，「台灣家用電器行銷通路問題之研究」，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國六十一年。37. 賴鑫奎，「對經銷商管理與控制之研究 - 台灣家電業實例研究」，國立政治大學企業管理研究所碩士論文，民國七十年。
- 二、英文部份
1. El-Ansary, Adel I. And Stern, Louis W., " Power Measurement in the Distribution Channel ", Journal of Marketing Research, Vol.9(February 1972)
 2. " Determinants of Power-Dependence in the Distribution Channel ", Journal of Marketing, Vol.51No.2(Summer 1975)
 3. Emerson, Richard M., " Power-Dependence Relations " American Sociological Review, Vol.27(February 1962)
 4. Frazier, Gary L., " On the Measurement of Interfirm Power in Channels of Distribution ", Journal of Marketing Research, Vol.20(May 1983)
 5. Galbraith, John K., " The Concept of Countervailing Power ", American Capitalism, (Boston: Houghton Mifflin Co.1956)
 6. Gaski, John F., " The Theory of Power and Conflict in Channels Distribution ", Journal of Marketing, Vol.48(Summer 1984)
 7. Pondy, Louis R., " Organizational Conflict: Concepts and Models ", Administrative Science Quarterly, Vol.12(September 1967)
 8. Brickley, James A. and Dark Frederick H.(1987) " The Choice of Organization Firm — The Case of Franchising, " Journal of Financial Economics 18 ,401-420
 9. Gallini, Nancy T. and Nancy A. Lutz(1992) " Dual Distribution and Royalty Fees in Franchising. " The Journal of Law, Economics, and Organization,8,471-501
 10. Achrol, Ravi S.(1997), " Change in the theory of inter- organizational relations in marketing: Toward a network Paradigm " , Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.25, No.1, pp.56-71.
 11. Anderson. James C. & James Narus (1990), " A model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnership " , Journal of Marketing, Vol.54, January, pp.42-58.
 12. Baumler, John V.(1971), " Defined Criteria of Performance in Organizational Control " Administrative Science Quarterly, Vol.16, pp. 340-350.
 13. Bello, Daniel C. & David I. Gillian(1997), " The effect of output controls, Process control, and flexibility on export channel performance " , Journal of Marketing, Vol.61.No.1, pp22-38.
 14. Borys, B. & D. Jemison (1989), " Hybrid arrangements as strategic alliances: Theoretical issues in organizational combinations " , Academy of Management Review, Vol.14, pp.234-249.
 15. Cummings, T.(1984), " Transorganizational development " , Research in Organizational Behavior, Vol.6, pp.367-422.
 16. El-Ansary, Adel I. & Louis W. Stern(1972), Power Measurement in the Distribution Channel " , Journal of Marketing Research, Vol.9, pp. 47-52
 17. Emerson, Richard M.(1962), " Power-dependence relations " , American Sociological Review, Vol.27, pp.31-41.
 18. Ford J.D. & Schellenberg D.A. (1982), " Conceptual Issues of Linkage in Assessment of Organization Performance " , Academy of Management Reviews, pp.49-58.
 19. Aldrich, Howard E. (1979), Organization and Environment, Englewood Cliffs, Nj:Prentice-Hall.
 20. Aldrich & Diane Herker(1977), " Boundary Spanning Roles and Organization Structure, " Academy of Management Review, Vol.2, pp.217-230.
 21. Baumler, John V.(1971), " Defined Criteria of performance in Organizational Control, " Administrative Science Quarterly, Vol.16, pp.340-350.
 22. Das, T.K.(1989), " Organizational control: An Evolutionary Perspective, " Journal of Management Studies, Vol.26, No.5, pp.459-475.
 23. Eisenhardt, Kathleen M.(1985) " Control: Organizational and Economic Approach, " Management Science, 31(Feb), pp.134-149.
 24. Etzioni, Amitai(1965), " Organizational Control Structure, " in James G. March(ed) , Handbook of

Organizations, Chicago: Rand McNally, pp.650-677.