

美容服務業的競爭策略分析-以 A 公司為例

余秋慧、黃世明

E-mail: 9511426@mail.dyu.edu.tw

摘要

台灣美容服務業的市場的發展，規模由家庭式、個人式，轉變為專業化、連鎖化、大型化、企業化，甚至有由財團投資介入經營的趨勢；本研究在資料分析整理後，發現美容服務業不論是在全球、中國大陸、台灣，雖然已經非常普遍，但在經濟上的表現仍日趨成長，其競爭策略值得加以分析。本研究旨在探討美容服務業的產業環境與現況、影響競爭力的主要因素、競爭策略分析；以質化研究、半結構問卷方式，深入訪談A公司；以Michael E. Porter 競爭論中的鑽石理論（1. 生產要素、2. 需求條件、3. 相關與支援性產業、4. 企業結構、企業策略、與同業競爭）作為分析主軸；藍海策略「四項行動架構」的消除、降低、提升、創造，作為分析的輔助工具；發展出「鑽石理論四項行動架構分析模型」，將A公司實務面的具體作為、相關業者與消費者的意見、作者的經驗與長期的市場觀察結果，分析、歸納、整理，進而對美容服務業者提出具體策略之參考。

關鍵詞：美容服務業、競爭策略、波特鑽石理論模型、藍海策略

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	v
要.....	v	誌謝.....	vi	目錄.....	vii
目錄.....	ix	表目錄.....	x	第一章 緒論.....	1
論.....	1	第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	6
的.....	6	第三節 研究流程.....	7	第四節 研究範圍及對象.....	8
象.....	8	第五節 研究限制.....	11	第二章 文獻探討.....	13
第一節 美容服務業的總體產業環境.....	13	第二節 競爭策略分析.....	30	第三節 鑽石理論與藍海策略四項行動架構的分析.....	48
與藍海策略四項行動架構的分析.....	48	第三章 研究方法.....	49	第一節 研究架構.....	49
構.....	49	第二節 研究方法.....	51	第三節 訪談問卷設計.....	53
計.....	53	第四章 資料分析與研究結果.....	56	第一節 鑽石模型「生產因素」的四項行動架構分析.....	56
行動架構分析.....	56	第二節 鑽石模型「需求條件」的四項行動架構分析.....	76	第三節 鑽石模型「相關與支援產業」的四項行動架構分析.....	90
產業」的四項行動架構分析.....	90	第四節 鑽石模型「同業競爭」的四項行動架構分析.....	104	第五章 結論與建議.....	116
建議.....	116	第一節 美容服務業競爭的現況.....	116	第二節 競爭策略在美容服務業的思維與運用.....	118
維與運用.....	118	第三節 美容服務業如何創造具有優勢的競爭策略.....	126	第四節 對業者操作情境及後續研究者運用模式的建議.....	128
者運用模式的建議.....	128	參考文獻.....	133	附錄一.....	140
附錄二.....	141	附錄三.....	173		

參考文獻

1. Jim Collins 著，齊若蘭譯(2002)。從A到A+。台北:遠流。
2. Christian Gronroos 著，潘成滿譯(2003)。服務業管理與行銷。台北:普林斯頓。
3. Michael Quinn Patton 著，吳芝儀、李奉儒譯(1995)。質的評鑑與研究。臺北:桂冠。
4. Patrick Thurbin 著，李志宏、邱立玲譯(2002)。策略競局的第一堂課。台北:培生。
5. Teresa A. Swartz & Dawn Iacobucci 著，李茂興、戴靖惠、吳偉慈(2002)。服務業的行銷與管理。台北:弘智。
6. Christopher H. Lovelock 著，周逸衡譯(1999)。服務業行銷。台北:華泰。
7. Christopher H. Lovelock、Lauren Wright 著，楊東震、羅珣瑜譯(2003)。服務業行銷與管理。台北:雙葉。
8. Henry Mintzberg, Bruce Ahlstrand, Joseph Lampel 著(1998)，林金榜譯(2003)。策略巡禮。台北:商周。
9. Gene Bammel & Lei Lane Burrus-Bammel 著(1996)，涂淑芳譯(2001)。休閒與人類行為。台北:桂冠。
10. W. Chan Kim、Renee Mauborgne 著，黃秀媛譯(2005)。藍海策略。台北:天下。
11. Fred R. David 著，黃營衫譯(1999)。策略管理。台北:新陸。
12. 上官譯(2000)。閱茲伯格談管理。臺北:中天。
13. 王瑤芬譯(2005)。行銷創意達人---日本消費產業吸金術116例(2004)。台北:商周。
14. 司徒達賢(1995)。策略管理。台北:遠流。
15. 司徒達賢(2000)。閱茲伯格談管理。臺北:中天。
16. 台灣省商業會(2006)。挑戰二00八-國家發展重點計畫。 <http://www.tcoc.org.tw/newslst/004800/4896.htm>
17. 全國博碩士論文網(2006/3/8)。 <http://www2.ncl.edu.tw/>。
18. 朱博湧(2005)。藍海策略。台北:天下。
19. 江文瑞(2003)。台灣可見光二極體上游產業的競爭策略。義守大學管理科學研究所碩士論文。
20. 吳思華(1996)。策略九說。台北:城邦。
21. 吳萬益、林清河(2001)。企業研究方法。台北:華泰。
22. 巫和懋、夏珍(2002)。賽局高手。台北:時報。
23. 李仁芳(2003)。體驗經濟時代。台北:城邦。
24. 李文龍(2004)。開店智慧王

。台北:寶瓶。25. 李秀蓮、周金貴(1995)。美容概論。台北:儒林。26. 黃文博 (2005)。品牌,原來如此。台北:城邦。27. Michael E. Porter (1985) 著,李明軒、邱如美譯(1999)。競爭優勢。台北:天下。28. Michael E. Porter (1980) 著,周旭華譯(1998)。競爭策略。台北:天下。29. Michael E. Porter (1998) 著,高登弟、李明軒譯(2001)。競爭論。台北:天下。30. 馬克斯 亞歷山大等著,李芳齡譯(2001)。企業策略。台北:天下遠見。31. 仁木真理著,東正德譯(1988)。女性市場新策略。台北:遠流。32. 井厚志著,東正德譯(2004)。輕鬆搞懂博弈理論---創造最佳 決策的第一本書。台北:先覺。33. 邱太(2005)。市場大餅:瘦身業重新洗牌。
http://www.businesstoday.com.tw/Web_Content/Article.aspx 34. B. Joseph Pine II & James H. Gilmore 著。夏業良、魯煒譯(2003)。體驗經濟時代。台北:城邦。35. 翁明祥等(2003)。2003 健康休閒俱樂部行銷策略規劃,以亞力 山大世貿旗艦店為例。輔仁大學企業管理學系第三十七屆行銷 專題報告。36. 高希均(2005)。藍海策略。台北:天下。37. 張嘉文(2000)。化妝品不同通路型態之消費者特性研究。淡江大學管理科學系碩士論文。38. 張曉梅(2005)。2005 中國美容經濟年度報告。中國。 [Http://www.china-beautyfashion.com](http://www.china-beautyfashion.com) 39. 李明賢 (2003)。台灣大專院校女學生化妝品消費行為研究。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。40. 官坤林 (2003)。台灣晶圓代工產業分析與競爭策略之研究。國立交通大學管理科學系碩士論文。41. 童承方 (2003)。台灣IC 設計服務業廠商競爭策略之研究,以 F 公司為例。國立交通大學管理科學系碩士論文。42. 郭明秀(2001)。高階經營團隊與組織運作、競爭優勢、競爭策略及經營績效之關係研究 - 傳統產業與高科技產業之比較。國立成功大學企業管理學系碩士論文。43. 郭俊男(2002)。運籌能力、競爭策略與經營績效關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。44. 勞保統計資料庫(2006)。城鄉分級表。
http://www.iosh.gov.tw/data/f13/1_c_2.htm 45. 湯明哲(2001)。競爭論。台北:天下。46. 楊永祥(1999a)。健康美容休閒新指標。台北:德育。47. 楊永祥(1999b)。健康美容新指標。台北:德育。48. 萬真(2005)。2005 年臺灣最具錢景行業排行榜。
<http://www.cf98.com/news/ss/200501/2746.html> 49. 經濟部(1998)。服務業在經濟發展中扮演的角色。
<http://www.moea.gov.tw/~meco/paper/issue/15.htm>。50. 經濟部統計處(2006)。主要國家之經濟成長率。
http://2k3dmz2.moea.gov.tw/gnweb/statistics/statistics01/reports/A_01.xls 51. 經濟部統計處(2006)。主要國家平均每人國民生產毛額GNP。
http://2k3dmz2.moea.gov.tw/gnweb/statistics/statistics01/reports/A_02.xls 52. 經濟部統計處(2006)。我國之經濟成長 按產業來源分。
http://2k3dmz2.moea.gov.tw/gnweb/statistics/statistics01/reports/B_02.xls 53. 經濟部統計處(2006)。我國產業結構變動。
http://2k3dmz2.moea.gov.tw/gnweb/statistics/statistics01/reports/B_03.xls 54. 經濟部中小企業處 (2006)。中小企業認定標準。
<http://www.moeasmea.gov.tw/Laws/law1c.asp> 55. 鄒佩珊(2005)。全球生技業搶搭千億化妝品市場。
<http://www.biopharm.org.tw/media/bioera/2003%5F10/> 56. 嘉義市政府主計室(2004)。2004 工商普查分析。
<http://www.chiayi.gov.tw/2004newweb/web/account/class04z02f90.htm> 57. ELLE 雜誌 (2006)。春日能量SPA。
http://epaper.pchome.com.tw/archive/last.htm?s_date=old&s_dir=2_0060626&s_code=0489&s_cat= 58. ELLE 雜誌 (2006)。醫生品牌,比較有效嗎? http://epaper.pchome.com.tw/archive/last.htm?s_date=last&s_code=0489&s_cat=女性時尚 59. 榮泰生(1992)。策略管理學。台北:華泰 60. 蔡宜蓉(2003)。美容從業人員教育訓練與生涯發展。國立中正 大學勞工研究所碩士論文。61. 蔡燕萍(2001)。蔡燕萍的上海經驗。台北:海鵠。62. 鄭進耀、陳心怡、孫稚堯(2005)。最美麗的產業其實很心酸。
<http://www.new7.com.tw/weekly/old/931/931-078.html> 63. 蕭淳澤(2004)。台灣玻璃產業競爭策略之分析。世新大學經濟 學系碩士論文。64. 賴進芎(2003)。傳銷業創業導向、競爭策略、組織文化與產業 環境對組織績效的影響之研究 - 以台灣多層次傳銷業為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。65. 藍佩嘉(1998)。銷售女體,女體勞動:百貨專櫃化妝品女銷售員的身體勞動。台灣社會學研究第二期,頁47-81。66. C.K. Prahalad & Venkat Ramaswamy 著。顧淑馨譯(2004)。消費者王朝。台北:天下。67. O. C .Ferrell, Geoffrey Hirt 著。于卓民譯 (2001)。企業概論 業本質與動態觀點。台北:智勝。68. Richard Koch 著 (1997)。謝綺蓉譯 (1998)。80/20 法則。台北:大塊。69. Abraham H. Maslow, Deborah C. Stephens, Gary Heil 著。李美華 譯 (1999)。馬斯洛人性管理經典。台北:商周 70. John Egan 著。方世榮譯 (2002)。關係行銷。台北:五南。71. Karl Albrecht 著。魏騰蛟譯 (1998)。顧客價值。台北:長河。二、英文部份 1. Ansoff, H. I. (1965) Corporate Strategy. New York:Mcgraw-Hill 2. Michael E. Porter (1980) Competitive Strategy. New York:The Free Press 3. Michael E. Porter (1985) Competitive Advantage. New York:The Free Press 4. Michael E. Porter (1990) The Competitive Advantage of Nation. New York: The Free Press 5. Michael E. Porter (2001) On Competition. New York:Commonwealth 6. Robert M. Grant (2003) . Contemporary Strategy Analysis: concepts,techniques,applications,4th ed, Oxford.:Blackwell 7. W. Chan Kim、Renee Mauborgne (.2005) .Blue Ocean Strategy. Harvard Business 8. Richard Koch (1997) .The 80/20 Principle:The Secret of A chieving More with Less . London:Nicholas Brealey