

The Study of Management for Physical Store Combing with Photo Kiosk

王昭懿、宋明弘

E-mail: 9706866@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

When the government practices 2-days-off-per-week policy, Taiwanese have more time to plan their weekend trips. People are used to take pictures in tourist attractions to capture their happy memories. With the enhancement of digital technology, digital cameras almost replace traditional ones. Thus, digital media vary; digital photo outputs popularize; even photo-sharing devices increase. Besides, PC's operation systems enhance digital cameras' compatibility. It impacts traditional photo printing that digital cameras' application is replacing traditional ones'. The research targeted at the strategic alliance of tourism and photography, which has significant relation. Combining Photo Kiosk and a fast-print digital printer can directly and quickly print out any digital content. We used questionnaire to investigate whether consumers accept digital Photo Kiosk. We also built a business model incorporating compound business with physical stores and considered the possibility of outsourcing strategic alliance. The research's results are: 1. Through the questionnaire, we knew consumers' habits of picture taking and photo printing. We analyzed their needs to provide Kiosk improvement marketing strategy. 2. After analyzed consumers' needs, we understood that Photo Kiosk implementation is critical in tourism. 3. We scrutinized outsourcing strategic alliance of setting Photo Kiosk in tourist attractions all over Taiwan.

Keywords : Photo Kiosk ; strategic alliance ; tourism and leisure industry

Table of Contents

第一章 緒論 1 1.1 研究背景 1 1.2 研究目的 2 1.3 研究方法 3 1.4 研究限制 3 第二章 文獻探討 5 2.1 Kiosk產業的發展 5 2.1.1 Kiosk的介紹 5 2.1.2 從POS進到Kiosk時代 6 2.1.3 Kiosk的發展現況與未來趨勢 7 2.1.4 Kiosk的應用範圍 8 2.1.5 我國Kiosk的發展現況與優缺點比較 11 2.2 TRIZ理論 15 2.2.1 四十項發明法則 16 2.2.2 資源與限制(九宮格)法 17 2.3 KANO二維品質模式 18 2.3.1 二維品質的定義 18 2.3.2 二維品質模式的分類 19 2.4 品質改善指標 22 2.5 SWOT分析 23 2.6 行銷策略與異業結盟 25 2.6.1 行銷策略 25 2.6.2 異業結盟 25 2.6.3 異業結盟的優勢 26 2.7 快速沖印產業概況介紹 27 2.7.1 實體數位沖印概況 27 2.7.2 虛擬通路數位沖印概況 28 2.7.3 消費者使用數位沖印概況 33 第三章 研究方法 35 3.1 研究流程 35 3.2 問卷流程 36 3.3 研究方法 37 3.4 問卷設計 39 第四章 研究結果與分析 42 4.1 樣本結構分析 42 4.2 信度 43 4.3 Photo Kiosk使用滿意程度 44 4.4 Kano 二維要素分類 45 4.5 異業結盟策略 47 4.6 卡方獨立檢定分析 51 4.7 品質改善指標 57 4.8 SWOT分析 59 4.9 維護外包策略分析 61 第五章 結論 63 5.1 結論 63 5.2 針對Photo Kiosk業者提供管理意涵 64 5.3 未來研究方向 65 參考文獻 66 附錄 71 附錄一 資通安全重要基本防範措施 71 附錄二 問卷 73 附錄三 四十個發明創新法則 77

REFERENCES

一、中文部分 【1】楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園編，社會及行為科學研究方法，民82，13版，臺北：東華書局。【2】蔣筱鈺，「台灣Kiosk產業之研究」，國立台灣大學商學研究所碩士論文，民89。【3】黃光志，「團隊迷思模型問卷之發展」，大葉大學事業經營研究所，民89。【4】林玉棠，「虛實通路特性與顧客價值關係之探討-以數位影像沖印產業為例」，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所碩士論文，民91。【5】陳春宏，「台北市國際觀光商務旅館異業結盟之聯盟現況、聯盟型態、競合關係與聯盟績效關係之研究」，國立屏東科技大學企業管理研究所碩士論文，民91。【6】王皓正，「線上沖印彈指搞定」，民91。【7】王大中，「數位沖印，沒有不可能的任務」，民92。【8】PChome Online網路家庭於民國92年4月16日至4月30日為期兩週進行『數位相機消費即使用行為大調查』，主要分為『數位相機消費及使用行為』以及『數位沖印消費與使用行為』兩大部分進行調查。【9】廖俊昭，「行銷組合品牌權益與顧客終身價值關係購買意願之研究」大同大學事業經營研究所碩士論文，民93。【10】鈴木敏文、緒方知行，「7-ELEVEN經商之道」，民93。【11】沈翔，「異業聯盟應用於電腦遊戲業者之行銷研究」，元智大學資訊傳播學系，民94。【12】王文宏，「Kiosk來了，台灣準備好了嗎？」，資策會電子商務研究所創新資訊應用中心，民94。【13】王明德，「雙向交流取代單向查詢 KIOSK將替代部分POS功能」，民94。【14】劉大傑，「數位彩色列印(行政院國家科學委員會)」，清華大學化學工程學系，民95。【15】曠文濤，「噴墨印表機 單挑相片沖印市場」，日本松本，民95。【16】王明德，「《先建再說》觀念不導正 KIOSK到最後只好不敬禮解散」，民95。【17】ALEX，「生命寶石科技公司異業結盟與網路行銷企劃書」，民95。【18】數位台灣，我國資訊國力指標近年的表現與變化，2-10頁，民95。【19】劉大傑，「科學發展」，清華大學化學工程學系，403期，58-63頁，民95。【20】林芝米，「影響中小企業推行教育訓練因素之探討」，東海大學企業管理研究所碩士論文，民96。【21】吳長洲，「農產品行銷現況及有是策略分析」，中原大學企業管理學系，民96。【22】邱詩文，「數位相機規模破億 數位相框好日子不遠」，民96。【23】陳大任，「《網路快

訊》沖印店 傳統不敵虛擬」，民96。【24】馮文漢，「異業結盟之行銷運作」，龍巖國際股份有限公司。【25】趙友甄、王妙如，「奧黛莉-EASY SHOP行銷企劃書」。【26】良機廚藝股份有限公司，「提升競爭力異業結盟e化三合一共創通路世界」。【27】統一企業ifoto網友調查問卷，<http://www.wds.com.tw/iq/ifoto/survey.aspx#top>【28】Info Trends是美國市場研究機構。【29】UBS 是主導的全球性財富管理事務，一家全球性投資銀行業務和證券公司。<http://www.ubs.com/1/e/about/ourprofile.html>【30】Gartner 嘉特納公司一家商業市場調查分析的公司析的公司，<http://www.gartner.com>【31】Frost&Sullivan Research是長期研究kiosk的一家公司。<http://www.frost.com/prod/servlet/frost-home.pag>【32】Summit Research 公司是唯一的國際諮詢公司致力於Kiosk。<http://www.summit-res.com/>【33】Market-wide survey of Kiosk and self-service user/deployers and suppliers(April 2004)，資策會電子商務研究所IDEA中心整理。二、英文部分【34】Preece, J., et al. (1994). Human-computer interaction. Reading, MA: Addison-Wesley.【35】Rowley, J. (1995). Multimedia Kiosks in retailing. International Journal of Retail & Distribution Management, 23(5), 32-40.【36】Buttle, J. (1996). Relationship marketing: theory and practice. London: Paul Chapman Publishing.【37】Matzler, K., Hinterhuber, H H., Bailom, F. and Sauerwein, E. (1996) " How to delight your customers " Journal Product and Brand Management Vol.5, No.2, pp.10【38】Clayton M. Christensen(1997).The Innovator's Dilemma【39】Zinovy Royzen, " Solving Contradictions in Development of New Generation Products Using TRIZ " , The TRIZ Journal.1997, <http://www.trizjournal.com>【40】" TechOptimizer 3.0 Software Manual " , Invention Machine Corporation, 1998【41】Todd Williams, Ellen Domb, " Reversability of the 40 Principles of Problem Solving " , The TRIZ Journal,1998, <http://www.triz-journal.com>【42】Ellen Domb, " The 39 Features of Altshuller ' s Contradiction Matrix " The TRIZ Journal, <http://www.triz-journal.com>, November,1998.【43】Ellen Domb, " The 39 Features of Altshuller ' s Contradiction Matrix " The TRIZ Journal, <http://www.triz-journal.com>, November,1998.【44】" Tools of Classical Triz " , Ideation International Inc.,1999.【45】K Smith, Amy, Ruth N Bolton, and Janet Wagner(1999), " A Model of Customer Satisfaction with Service Encounters Involving Failure and Recovery, " Journal of Marketing Research, Vol.XXXVI(August)pp.356-371.【46】S. D. Savransky, " Engineering of Creativity " , CRC Press, Boca Raton, 2000.【47】L. Meuter, Matthew, Amy L. Ostrom, Rebert 1. Roundtree, & Mery Jp Bitner(2000), " Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters, " Journal of Marketing, Vol. 64, No.3(July), pp.50-64.【48】Rowley, J., &Slack, F. (2000). Kiosks in retailing: The quiet revolution, submitted for publication.【49】B. H. Min, " The Method to Popularize On-line Printing Services for Digital Photos " , The Journal of the Society of Korean Photography, no.11, pp. 50-71, 2004.【50】Tae Yong Park, Myong Young Lee, Jong Man Kim and Yeong Ho Ha " Design and Implementation of Digital Photo Kiosk System with Auto Color-Correction Module " IEEE, 1067-1073, 2005.【51】Judd Antin, " Cultural Assessment for Sustainable Kiosk Projects " May 2006 Page(s):176 – 183.【52】Ideation International, Inc., " Ideation International FAQs, " <http://www.ideationtriz.com/>【53】" Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ) " , <http://www.personal.engin.umich.edu/~gmazur/triz/>【54】宋明弘 (2006) TRIZ萃思. 網址:<http://www.dyu.edu.tw/~msung/Research/Creativity/TRIZ/>