

價值打敗價格 細節決勝

第三屆《天下》金牌服務大賞出爐，六個行業冠軍易主，新增七個行業加入戰局。不管是什麼行業，挑剔的顧客會用同樣的高標準，來評判企業的優勝劣敗。

挑

剔的顧客，成就優質的企業。

《天下雜誌》金牌服務大賞調

查邁入第三年，企業排名起伏變動。在二十二個行業別中，近三分之一、六個行業冠軍易主，九個行業龍頭力保江山，更新增七個行業類別，展現新一波服務天王的衝勁。

今年的調查，不但顯現台灣服務業競爭激烈，企業一不小心，就會掉出前五名的領先群；而且，綜觀跨行業排名前十名中，有五名與「餐飲」有關（五星級旅館自助餐、中式東南亞餐廳、火鍋，三類別），可見台灣餐飲業已進入成熟且高度競爭的狀態。（見五十七頁表）

事實上，高端餐飲品牌練兵台灣、進軍國際的實力，不但整體提升了消費者對何謂「頂級服務」的認知，也

讓眾服務業者，如履薄冰。

「現在大家根本不管你是什麼行業，而會用同樣的高標準來要求你，」和泰汽車總經理蘇純興很有體悟。

前十強 半數是餐飲

由和泰汽車代理的日系車品牌凌志（Lexus），今年不但勝過去年冠軍納智捷，拿下汽車原廠服務的金牌，更一舉成為跨行業評比的第一名。在「環境氣氛」和「服務品質」兩項指標中，皆搶下最高分數。

蘇純興每次去鼎泰豐用餐，都覺得感動，他感受到顧客的滿意來自許多服務細節。和泰為了鼓勵公司上下放寬眼界、跳脫框架，還送員工去日本加賀屋溫泉酒店，體驗最好的餐廳與

住宿服務。

除了餐飲類在跨行業排名中頭角崢嶸，過去被認為較冷門的博物館類，今年一舉在前十名裡，佔了兩個席位。這兩名還不是聲名顯赫的故宮博物院（第十一名），而是分居台灣南北兩頭的國立海洋生物博物館（第四名）與朱銘美術館（第六名）。

博物館 搶下第四、第六名

無論是在新北市山上的朱銘美術館，或是在屏東海角的海生館，都非常懂得運用「特色性」，在消費者心中留下好印象。前者以獨特的戶外園區，連續十一年舉辦「星空下的美術館」；後者則強打「夜宿海生館」，讓親子與企鵝、小白鯨同眠。

2013年《天下》金牌服務大賞22大行業前5強

五星級旅館自助餐

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	礁溪老爺大酒店—雲天自助餐廳	87.71	1
2	台北W飯店—Kitchen Table	87.07	3
3	台北晶華酒店—栢麗廳	86.34	5
4	台北君悅酒店—凱菲屋	85.85	9
5	台北寒舍艾美酒店—探索廚房	85.69	-

火鍋

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	聚 北海道昆布鍋	86.67	1
2	無老鍋	85.12	3
3	鼎王	83.91	2
4	石二鍋	80.50	4
5	太和殿	78.15	7

中式東南亞餐廳

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	寬心園	87.40	1
2	鼎泰豐	85.98	2
3	KiKi	85.45	5
4	瓦城	84.22	3
5	伍角船板	83.22	-

百貨公司

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	誠品商場	88.34	1
2	新光三越	82.68	2
3	太平洋Sogo	79.87	3
4	統一夢時代	79.66	4
5	台北101	78.26	7

超市量販

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	好市多Costco	85.93	1
2	Jasons	81.08	2
3	city'super	80.92	-
4	家樂福	76.12	4
5	全聯福利中心	75.08	3

網路購物中心

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	博客來	81.48	1
2	PChome線上購物	75.60	2
3	Yahoo! 奇摩購物中心	70.82	3
4	7net雲端超商	67.39	4
5	PChome商店街	67.32	6

直銷

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	如新	83.19	5
2	安麗	76.99	1
3	美樂家	72.77	2
4	雅芳	72.60	6
5	葡眾	67.83	3

銀行

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	玉山商業銀行	79.76	1
2	中國信託商業銀行	75.15	2
3	花旗台灣商業銀行	72.19	4
4	台北富邦商業銀行	71.57	7
5	台新國際商業銀行	71.17	6

人壽保險

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	保德信國際人壽保險	77.13	4
2	富邦人壽保險	72.07	1
3	南山人壽保險	71.94	3
4	國泰人壽保險	71.57	2
5	保誠人壽保險	67.78	10

汽車原廠服務

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	凌志Lexus	88.60	2
2	納智捷Luxgen	85.20	1
3	賓士Mercedes-Benz	82.05	3
4	寶馬BMW	81.88	5
5	豐田Toyota	80.92	4

航空公司

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	新加坡航空	79.41	2
2	中華航空	79.33	3
3	長榮航空	76.57	1
4	復興航空	73.44	7
5	國泰航空	72.13	5

旅行社

排名	企業名稱	得分	去年排名
1	易遊網ezTravel	80.71	2
2	雄獅	79.14	1
3	可樂旅遊	76.88	3
4	東南	74.28	5
5	鳳凰旅遊	71.72	4

「在這『體驗經濟』當道的時代，最重視原創性和文化價值，消費者買的不是產品，而是美好回憶。」中衛

發展中心總經理蘇錦駉說。毫無疑問，中高端消費者愈來愈重視價值而非價格，強調特色、品質，

更甚於滲透率、普及度。這也讓小蝦米有了扳倒大鯨魚的機會。



▲拓展眼界、與所有服務業比較，讓汽車原廠服務類的凌志（Lexus），拿下跨行業排名第一，是最大贏家。

成立十二年的易遊網（ezTravel），今年首度打敗旅遊產業龍頭雄獅，在「旅行社」一項拿下冠軍。

ezTravel 稱王 擠下雄獅

易遊網為了獲得客人的信賴感，讓客人相信網路下單沒有風險，保證有住房、有機票，熱門的全球旅遊景點，都是先預付給旅館全額房費，讓客人一定住得到。

今年六月，因為台籍船長遭菲律賓濱海警射殺事件，政府將菲國旅遊燈號轉為紅色，不鼓勵民眾前往旅遊。易遊網立刻宣布，無條件全額退費，即使是八月才要出的團，也照樣退。

「除了簽證費無法退，我們都退，損失幾百萬的長灘島預付房費也自己吸收，這是我們對客戶的承諾，」易遊網總經理黃冠叡說，因為能即時回應行程變動大的顧客需求，易遊網的國際散客機票回購率超過七成。自由行旅遊商品回購率也超過六成，都是業界最高。

另一個例子則是，站上人壽保險類第一名的保德信。面對富邦、南山、國泰等滲透率大上五、六倍的強大對手，保德信在「特色性」上卻取得近三倍的壓倒性勝利。

三／四星級旅館 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	日月潭大飯店	85.11
2	福容大飯店	81.09
3	關西六福莊生態度假旅館	80.88
4	翰品酒店	80.24
5	歐悅國際精品旅館	77.66

時尚流行服飾 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	Zara	82.50
2	優衣庫Uniqlo	81.82
3	lativ	76.76
4	Esprit	75.82
5	班尼頓Benetton	74.59

3C品牌體驗館 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	Canon 客服展示中心	85.90
2	Sony 直營店	83.48
3	Studio A (晶寶科技)	83.24
4	HTC 品牌專賣店	82.31
5	台灣諾基亞行動電話館	79.23

電影院 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	美麗華影城	80.39
2	國賓影城	79.29
3	威秀影城	77.70
4	喜滿客影城	76.27
5	新光影城	74.57

藝文特區 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	高雄駁二藝術特區	82.38
2	台北華山文創園區	79.78
3	台中文創園區	79.08
4	高雄十鼓橋糖文創園區	78.22
5	台北松山文創園區	76.16

遊樂園 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	六福村主題遊樂園	81.66
2	綠世界生態農場	79.79
3	九族文化村	79.65
4	小人國主題樂園	78.93
5	義大遊樂世界	78.82

節慶活動 (今年新增)

排名	企業名稱	得分
1	台中媽祖國際觀光文化節	74.90
2	台東熱氣球嘉年華	74.88
3	宜蘭國際童玩藝術節	74.02
4	苗栗客家美食活動	73.64
5	澎湖海上火花節	73.41

博物館 (兩年一次調查)

排名	企業名稱	得分	前年排名
1	國立海洋生物博物館	88.33	2
2	朱銘美術館	87.48	3
3	國立故宮博物院	86.09	1
4	國立自然科學博物館	85.69	4
5	奇美博物館	85.57	5

宅配業 (兩年一次調查)

排名	企業名稱	得分	前年排名
1	黑貓宅急便	88.56	1
2	DHL	80.73	-
3	中華郵政	80.35	2
4	聯邦快遞FedEx	78.69	-
5	台灣宅配通	75.77	3

電信業 (兩年一次調查)

排名	企業名稱	得分	前年排名
1	中華電信	73.59	1
2	台灣大哥大	68.25	2
3	遠傳電信	63.66	3
4	威寶電信	60.99	4

2013年《天下》金牌服務大賞調查說明

■ 本調查受評範圍涵蓋22個行業 (今年新增七個行業)、250家企業，以封閉式網路調查方法，對天下雜誌群會員資料庫進行隨機抽樣調查。受訪者限定以最近一段時間內曾消費/使用/接觸受評企業之消費者，依據其實際消費/使用/接觸經驗，評選受評企業。

■ 評量指標包括，「品牌認知」與「服務品質」兩大構面，並根據滲透率、滿意度、口碑推薦、環境氣氛、服務效率、服務態度與商品/服務特色性七項指標進行評量，再依指標加權後之總分進行排名。各行業評選出最高分的前五名，總計得獎企業共109名。

■ 調查時間為2013年3月11日~6月20日，在95%信心水準及誤差值正負3.0%~5.1%下，回收有效樣本8,254份，每個行業回收有效樣本介於375~1,069份。

■ 調查執行：吳挺鋒、林子伶

保德信要求每位壽險顧問牢記，他們的任務不是賣商品，而是幫助客戶。

此外，今年纏鬥特別激烈的是航空公司類。新加坡航空以些微差距，擊敗華航，重新拿回冠軍。

江山如此多嬌，引無數英雄競折腰。江山又如此多變，讓無數英雄具被淘盡。管理大師柯林斯 (Jim Collins) 就提醒過，沒有危機意識，再成功的企業都無法持續卓越。

《天下》金牌服務大賞，每年從消費者最直接的眼光，看台灣服務業各領域的佼佼者，如何在深度競爭中，淘洗出金牌冠軍的細膩兵法。

英文版同步上線
www.cw.com.tw/english

英文翻譯與更多相關文章，請閱讀
8/5 (一) The China Post 深入報導

The China Post
英文中國時報