

---

# Miss A 水獄逃脫

---



**MISS GAME**  
密室創意工作室

東吳大學企業管理學系

SERVQUAL

企業服務品質量測與分析

學生：劉 芳 好

班級：企 三 B

學號：04153211

指導教授：王超弘教授

2017年11月16日

# 目錄

壹、 緒論 .....	1
一、 研究動機與背景 .....	1
二、 研究目的 .....	1
三、 研究流程 .....	2
四、 研究對象簡介 .....	3
貳、 調查方法與結果分析 .....	4
一、 問卷內容及調查形式 .....	4
二、 SERVQUAL 分析 .....	7
三、 調查結果分析 .....	8
1. 實體 .....	8
2. 服務可靠度 .....	9
3. 回應 .....	9
4. 保證 .....	10
5. 同理心 .....	10
參、 結論與建議 .....	11
一、 優點 .....	11
二、 缺點與建議 .....	12
肆、 心得 .....	12

# 壹、緒論

## 一、研究動機與背景

### 1. 研究動機：

在解釋動機之前，了解何謂「密室逃脫」實為重要。「密室逃脫」源於線上小遊戲，玩家扮演的角色被關在一個房間內，藉由滑鼠移動去點擊房間內的道具，或者轉換視角找尋線索，善用觀察力和邏輯推理能力，找到成功離開房間的方法。而真人實境逃脫遊戲就是把線上 flash 遊戲搬到現實之中，把玩家關進一個或數個串連的場景中，讓玩家藉由觀察力和邏輯推理，想辦法成功離開房間。台灣從 2012 年才開始流行密室逃脫，隔年冒出 20 多間相關的工作室，2014 年倍數成長，到今年全台至少有 50 家設計密室逃脫的工作室，但也因為工作室如雨後春筍般地成立，品質自然是良莠不齊，故透過這次研究，來測試密室創意工作室的表現，能否給玩家留下美好回憶。

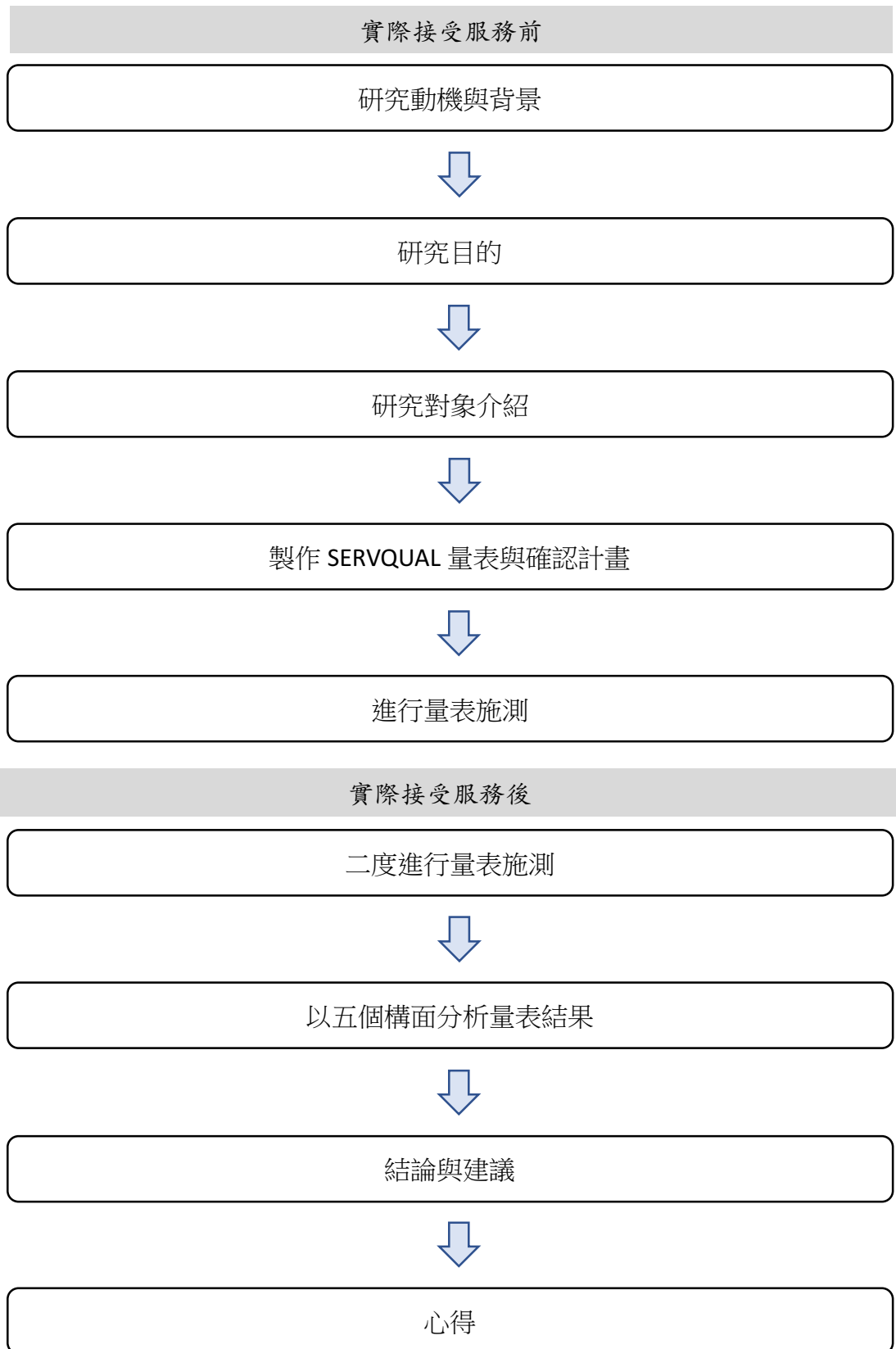
### 2. 研究背景

2017 年 10 月 6 日，我與七位朋友挑戰了位於西門町的【即刻越獄】，其也是密室創意工作室下的一款密室逃脫遊戲，最後挑戰成功。遊戲帶給我們的刺激和娛樂性十分充足，工作人員在遊戲結束後給我們密室創意工作室的其他款密室逃脫主題遊戲 DM，大夥第一眼就被【Miss A 水獄逃脫】所吸引，所以立刻約定好下次要再一起去挑戰。全面品質管理的課堂上，教授指導我們如何利用 SERVQUAL 來進行企業品質服務量測與分析，故透過這次二次挑戰密室的機會，順便也來檢測此家工作室的服務品質。

## 二、研究目的

1. 透過 SERVQUAL 量表施測，透過調查消費者在體驗遊戲前後的態度感受轉變程度，了解消費者對於密室創意工作室的滿意度。
2. 藉由 SERVQUAL 分析五個構面「實體面、可靠面、反應面、保證面、同理心」，並對密室創意工作室的服務品質提出改善之建議。
3. 透過此次研究，能夠為台灣密室逃脫遊戲品質建立一套可測量之標準，讓整體遊戲工作室素質能夠更為提升。

### 三、研究流程



#### 四、研究對象簡介

Miss GAME (密思創意行銷有限公司) 自 2012 年暑假正式營運，係首度將密室逃脫依系列遊戲方式呈現之工作室，首創大型機關配合故事情節，另外還有精心設計的雙脫出環節 (主線解謎再加上副線解謎) ! Miss GAME 期待透過每次的遊戲，不只讓玩家享受愉快的遊戲過程，更能帶走一個獨特的故事，並能傳遞正向並溫暖的訊息給每一位參與的人。Miss GAME 推出之一系列以 Miss GAME 組織為背景的逃脫遊戲，每個密室中都藏著一個屬於組織某位成員的故事；組織以 Miss Queen 為首，成員則有 Miss G、A、M、E 目前已推出【Miss GAME 前傳 鍊獄】、【Miss G 窒息的密室】、【Miss A 水獄逃脫】、【Miss M 絕境擴散】、【Mr. Game 限時入侵】。除此之外，Miss Game 創意工作室更與亞洲最大線上平台龍頭公司 Gerena 一起合作推出兩款密室逃脫主題遊戲【流亡黯道上篇 永生之謎】及【流亡黯道下篇 永恆之殿】。而【即刻越獄】是工作室中的一款相對迷你，很適合新手入門的密室逃脫小遊戲。(資源來自：Miss Game 密室創意工作室網站)

工作室名稱：Miss Game 密室創意工作室

本次研究遊戲名稱：Miss A 水獄逃脫

本次研究遊戲地址：台北市民權東路二段 67 號二樓

台北客服電話：0986-617-820



## 貳、調查方法與結果分析

### 一、問卷內容與調查形式

#### 1. 問卷設計

透過 SERVQUAL 服務品質調查表，將密室創意工作室下的【Miss A 水獄逃脫】遊戲服務品質分為五個構面「實體、服務可靠度、回應、保證、同理心」來進行問卷設計。

#### 2. 調查方式

先確認受試者沒有參與過密室創意工作室下的【Miss A 水獄逃脫】遊戲，並且在體驗遊戲之前，發下問卷給予受試者填寫，了解受試者對遊戲的期待，歸納出期望值。遊戲體驗結束後，再發下認知量表，也就是調查受試者在真正體驗遊戲之後的感受與想法。服務品質的測量標準是來自於接受服務前的期望和接受服務後認知之間的差異，因此調查需要針對同一批消費者（玩家）在接受服務前後，做兩份問卷之施測。

#### 3. 測驗對象

東吳大學企業管理學系三年級的六位學生。

#### 4. 受測時間

事前期望施測時間：2017 年 11 月 3 日 晚上七點四十分至晚上八點整

事後認知施測時間：2017 年 11 月 3 日 晚上十一點整至晚上十一點二十分整

#### 5. 問卷內容

服務品質分為五個構面：

(1) 實體(Tangibles)：提供服務的器材設施、環境、服裝、用具、網站、文宣等。	1-4 題
(2) 服務可靠度(Service Reliability)：完成服務的承諾實現度，如工作內容、結果、準時、一次做好等。	5-9 題
(3) 回應(Responsiveness)：服務的熱忱、積極、主動、意願、快速與有效率等。	10-13 題
(4) 保證(Assurance)：服務的知識、禮儀與能力、口碑、安全等因而獲致的信任。	14-17 題
(5) 同理心(Empathy)：服務單位所提供的個人化關懷與照顧。	18-22 題

➤ 問卷本身：

SERVQUAL 服務品質調查量表（事前施測）

此量表將Miss A 水獄逃脫簡稱為 Miss A。

服務品質問題	期望值	極度同意	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	極度不同意
1. Miss A 有外觀先進的設備。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Miss A 的實體設備看起來具吸引力。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Miss A 的員工儀容整齊體面。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Miss A 的簡章資料美觀實用。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Miss A 能履行約定的服務內容。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Miss A 有解決問題的誠意與熱忱。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Miss A 能在第一時間完成服務。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Miss A 在允諾的時間內完成服務。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Miss A 能提供零缺點的記錄。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Miss A 員工能明確告知完成服務的時間。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Miss A 員工提供服務敏捷迅速。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Miss A 員工樂意幫助顧客。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Miss A 員工不會太忙而忽視顧客要求。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Miss A 員工表現總是令人有信心。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Miss A 與員工互動時會感到舒適。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Miss A 員工對顧客永遠保持禮貌。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Miss A 員工有足夠知識回答顧客的問題。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Miss A 會關注每一位顧客。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Miss A 員工能給顧客個人的關心。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Miss A 將顧客最在意的事放在心上。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Miss A 員工能瞭解顧客的個別需求。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Miss A 營業時間便利於顧客。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVQUAL 服務品質調查量表（事後施測）

此量表將Miss A 水獄逃脫簡稱為 Miss A。

服務品質問題	認知值	極度同意	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	極度不同意
1. Miss A 有外觀先進的設備。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Miss A 的實體設備看起來具吸引力。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Miss A 的員工儀容整齊體面。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Miss A 的簡章資料美觀實用。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Miss A 能履行約定的服務內容。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Miss A 有解決問題的誠意與熱忱。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Miss A 能在第一時間完成服務。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Miss A 在允諾的時間內完成服務。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Miss A 能提供零缺點的記錄。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Miss A 員工能明確告知完成服務的時間。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Miss A 員工提供服務敏捷迅速。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Miss A 員工樂意幫助顧客。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Miss A 員工不會太忙而忽視顧客要求。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Miss A 員工表現總是令人有信心。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Miss A 與員工互動時會感到舒適。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Miss A 員工對顧客永遠保持禮貌。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Miss A 員工有足夠知識回答顧客的問題。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Miss A 會關注每一位顧客。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Miss A 員工能給顧客個人的關心。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Miss A 將顧客最在意的事放在心上。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Miss A 員工能瞭解顧客的個別需求。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Miss A 營業時間便利於顧客。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. 調查結果

此表格將【Miss A 水獄逃脫】簡稱為 Miss A。

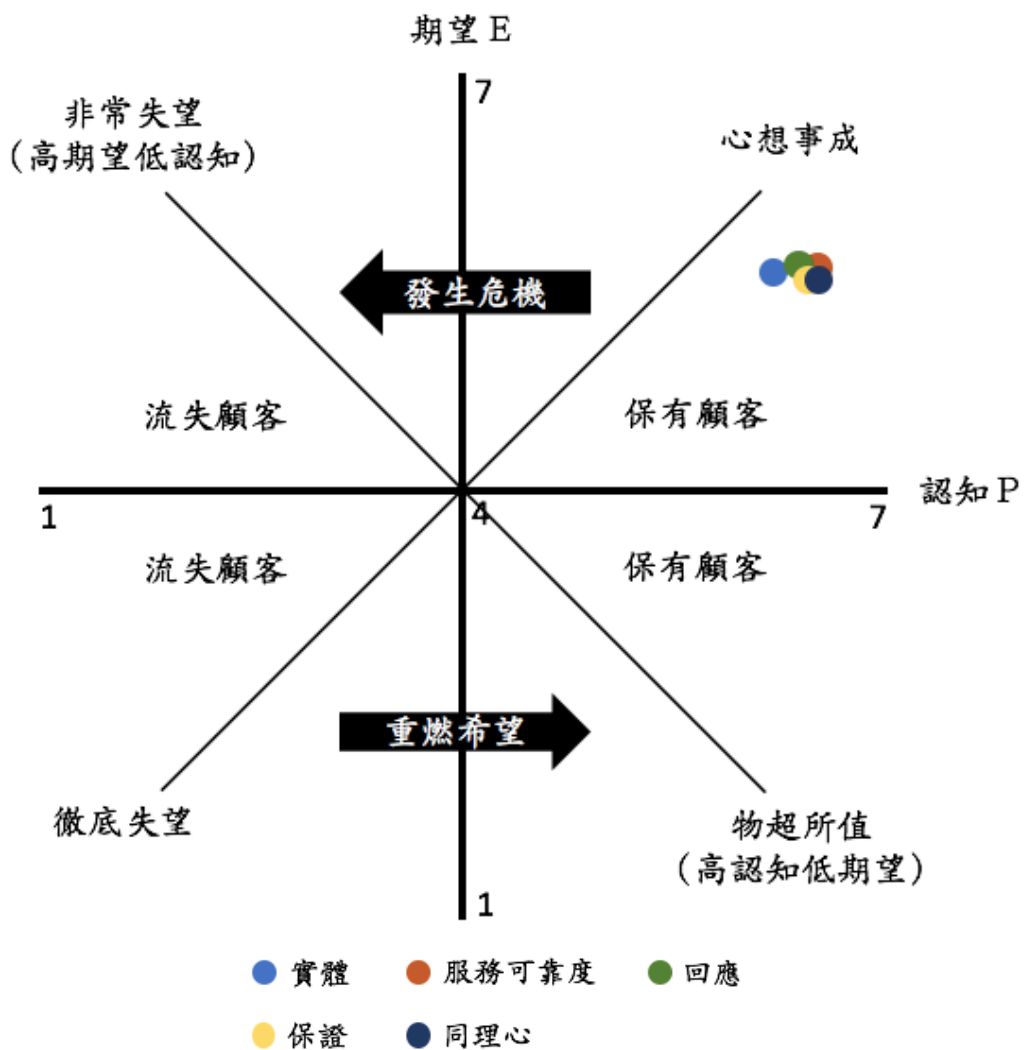
說明：極度同意至極度不同意依序為 7,6,5,4,3,2,1 分。

	認知	期望	差異
1. Miss A 有外觀先進的設備。	5.8333	6.1667	-0.3334
2. Miss A 的實體設備看起來具吸引力。	6.3333	6.3333	0
3. Miss A 的員工儀容整齊體面。	5.8333	4.8333	1
4. Miss A 的簡章資料美觀實用。	6.3333	5.3333	1
5. Miss A 能履行約定的服務內容。	6.8333	6	0.8333
6. Miss A 有解決問題的誠意與熱忱。	6.5	5.5	1
7. Miss A 能在第一時間完成服務。	6.8333	6.1667	0.6666
8. Miss A 在允諾的時間內完成服務。	6.6667	6.1667	0.5
9. Miss A 能提供零缺點的記錄。	6.1667	5	1.6667
10. Miss A 員工能明確告知完成服務的時間。	6.3333	5.6667	0.6666
11. Miss A 員工提供服務敏捷迅速。	6.6667	5.5	1.1667
12. Miss A 員工樂意幫助顧客。	6.3333	6.1667	0.1666
13. Miss A 員工不會太忙而忽視顧客要求。	6.1666	5.8333	0.3333
14. Miss A 員工表現總是令人有信心。	6.5	5	1.5
15. Miss A 與員工互動時會感到舒適。	6.5	5.6667	0.8333
16. Miss A 員工對顧客永遠保持禮貌。	6.3333	6	0.3333
17. Miss A 員工有足夠知識回答顧客的問題。	6.3333	6.3333	0
18. Miss A 會關注每一位顧客。	6.3333	5.3333	1
19. Miss A 員工能給顧客個人的關心。	6.3333	5.8333	0.5
20. Miss A 將顧客最在意的事放在心上。	6.6667	5.3333	1.3334
21. Miss A 員工能瞭解顧客的個別需求。	6.5	5.8333	0.6667
22. Miss A 營業時間便利於顧客。	6.3333	5.5	0.8333



## 二、SERVQUAL 分析

	認知	期望	差異
實體	6.0833	5.6667	0.4166
服務可靠度	6.6	5.7667	0.83333
回應	6.375	5.7917	0.5833
保證	6.4167	5.575	0.8417
同理心	6.4333	5.5667	0.8666



### 三、調查結果分析

從整體結果可以得知，調查之五個構面皆為滿意的狀況，五個點皆落在第一象限，除了可以看出期望與認知並沒有太大的相左，且皆是正面評價。【Miss A 水獄逃脫】可算是不負眾望，在同學們體驗遊戲之後，反而被給予了更高的評價。

以下透過量表中問題之細項分析，來深入了解【Miss A 水獄逃脫】的服務品質：

#### 1. 實體構面

	認知	期望	差異
1. Miss A 有外觀先進的設備。	5.8333	6.1667	-0.3334
2. Miss A 的實體設備看起來具吸引力。	6.3333	6.3333	0
3. Miss A 的員工儀容整齊體面。	5.8333	4.8333	1
4. Miss A 的簡章資料美觀實用。	6.3333	5.3333	1

實體構面之認知分數為 6.0833 分，期望分數為 5.6667 分，差異為 0.4166 分，呈現正數，但仔細觀察細項即可發現在「外觀先進的設備」一項中卻是呈現-0.3334 的負分分數。密室裡頭固然有很多炫砲的機關設計，但僅限於操作時會感覺驚奇，實際上卻也只是透過一些簡單的科學原理或是電子操作即可做出，可能是太多玩家體驗過遊戲，物品不斷被重複使用，故有些物品看起來有些破舊，使用起來會覺得有點髒髒的。同學們或許是受到水獄二字影響，認為密室裡面會有許多厲害的機關，再加上道具可能有髒的緣故，導致認知分數比期望分數還要低。不過密室設計終究有其財力以及場地限制，也無法在這方面做太多苛求。實體設備上的操作方面，期望與認知並無差異。至於「員工儀容整齊體面」方面，之所以呈現 1 分的差異是因為官網並無特別擺放員工們的制服照片，在同學們體驗遊戲的同時，也並無看見員工穿著制服，而是以簡單的 T-shirt 呈現，但這就是遊戲的親切感所在，不意外地，最後認知分數比期望分數還要高。「簡章資料美觀實用」方面，上一次在體驗另外一個密室遊戲體驗結束後，密室員工給我們一份 DM，作為我們下次玩密室逃脫主題的參考，因為剛體驗完密室逃脫，且順利逃出，讓同學們多少有意想要再玩下一次，而七彩繽紛的簡章資料內容又更吸引大家的目光，最後事實也證明此次水獄逃脫大成功，印象良好，讓同學們給予了更高的評價。

綜合上述，雖然第一項呈現負值，但是總體印象仍屬正面。同學們一開始

期待若放得過高，體驗後認知分數難免容易低落。

## 2. 服務可靠度構面

	認知	期望	差異
5. Miss A 能履行約定的服務內容。	6.8333	6	0.8333
6. Miss A 有解決問題的誠意與熱忱。	6.5	5.5	1
7. Miss A 能在第一時間完成服務。	6.8333	6.1667	0.6666
8. Miss A 在允諾的時間內完成服務。	6.6667	6.1667	0.5
9. Miss A 能提供零缺點的記錄。	6.1667	5	1.6667

服務可靠度構面之認知分數為 6.6 分，期望分數為 5.7667 分，差異為 0.8333 分，呈現正數，每個細項差異也皆為正數。由於此次【Miss A 水獄逃脫】遊戲體驗的重頭戲在於會濕身，所以事前的預備工作像是備用衣服、拖鞋的準備等，是同學們自己要注意的，但是工作人員要如何接待玩家就是一項大考驗。一進到工作室內，兩位工作人員引導我們至更衣室換衣服（短袖短褲），此處有些美中不足的是更衣室只有兩間，而我們有七個人，所以很難迅速地完成動作。好在工作人員親切和我們聊天，讓我們不會覺得無聊，而且皆是有問必答，讓遊戲前的緊張情緒多少有些緩和下來。網路上對於密室逃脫之工作人員態度評價正負兩極，有些態度良好親和，有些態度則是愛理不理，所以在體驗密室前，同學們心中難免會有諸多揣測與懷疑，但當天的工作人員令人滿意，甚至在我們解謎的過程中，會在不影響遊戲趣味度的狀況下，有意無意地給予提示，讓焦頭爛額的我們能夠有所進展，順利解完一題又一題。不管是事前的遊戲規則講解、中間解謎時的陪伴過程，到最後遊戲內容的重頭解說，工作人員都詳盡解析，讓大家覺得放心又自在，還有恍然大悟的感覺。

## 3. 回應構面

	認知	期望	差異
10. Miss A 員工能明確告知完成服務的時間。	6.3333	5.6667	0.6666
11. Miss A 員工提供服務敏捷迅速。	6.6667	5.5	1.1667
12. Miss A 員工樂意幫助顧客。	6.3333	6.1667	0.1666
13. Miss A 員工不會太忙而忽視顧客要求。	6.1666	5.8333	0.3333

回應構面之認知分數為 6.375 分，期望分數為 5.7917 分，差異為 0.5833 分，每個細項差異也皆為正數。「明確告知完成服務的時間」方面，只能說大部分的時間掌控是操之在我們手上，畢竟密室逃脫限時就是一小時，遊戲規則講

解以及最後的真相解說，其實只要工作人員熟悉操作之後，都可以講得很順口，做事也會相當上手，除了這些遊戲過程的時間，就只剩前後更衣的時間，得看我們自己能否動作加快。總之，除了在我們能夠掌控的時間以外，工作人員都有在我們遇到問題時立即幫我們解決，更主動積極詢問是否需要幫助。由於我們包場，不會有外人在，所以也不會因為員工很忙而忽視要求，所以一切可以說是進展地相當順利。

#### 4. 保證構面

	認知	期望	差異
14. Miss A 員工表現總是令人有信心。	6.5	5	1.5
15. Miss A 與員工互動時會感到舒適。	6.5	5.6667	0.8333
16. Miss A 員工對顧客永遠保持禮貌。	6.3333	6	0.3333
17. Miss A 員工有足夠知識回答顧客的問題。	6.3333	6.3333	0

保證構面之認知分數為 6.4167 分，期望分數為 5.575 分，差異為 0.8417 分，每個細項差異也都大於等於零。「員工有足夠知識回答顧客的問題」方面，之所以前後無差異是因為同學們大概預期若能夠當上工作人員想必是受過訓練，且需熟悉遊戲流程進行，而在遊戲體驗後，也真正見識到工作人員的專業性，才会有前後分數無差異的狀況發生。「員工表現總是令人有信心」方面有著 1.5 分的差異，我認為是關鍵點，畢竟密室逃脫這種遊戲本身就是在高壓環境下進行，看著牆上時間一分一秒逝去，心情不免越來越緊張複雜，若工作人員一開始能夠緩解氣氛或是遊戲過程中適時給予幫助，對同學們的感受來說會是一項大加分，由於這次工作人員（人員代號為平方與 Melody）表現良好，所以同學們也給予極高的評價。若硬要在雞蛋裡挑骨頭，其實可以說兩位工作人員可以多微笑，會讓我們感覺更放鬆。

#### 5. 同理心

	認知	期望	差異
18. Miss A 會關注每一位顧客。	6.3333	5.3333	1
19. Miss A 員工能給顧客個人的關心。	6.3333	5.8333	0.5
20. Miss A 將顧客最在意的事放在心上。	6.6667	5.3333	1.3334
21. Miss A 員工能瞭解顧客的個別需求。	6.5	5.8333	0.6667
22. Miss A 營業時間便利於顧客。	6.3333	5.5	0.8333

同理心構面之認知分數為 6.4333 分，期望分數為 5.5667 分，差異為 0.8666

分，每個細項差異也皆為正數。「Miss A 水獄逃脫會關注每一位顧客」方面，遊戲進行前，工作人員和我們再三確認是否需要上廁所（因為進去密室之後中途不能出來）、有沒有鎖好貴重物品、有沒有換好衣物等，最後再詢問個別的狀況需求，更重要的是，由於此次密室逃脫水電混合的遊戲，注意安全成為首要之務，稍有不慎可能會觸電或滑倒，但是工作人員都有給同學們吃定心丸，只要遵守規則，就不會發生危險。最後逃脫成功後，工作人員又指著牆上其他的密室逃脫主題開始推銷。雖然同學們都知道是推銷，仍無法阻擋密室逃脫的魅力，又不小心買好下一次密室逃脫的主題遊戲票券，準備去「逃脫」啦！工作人員成功抓住我們剛玩完興奮的心情，把握時機宣傳自己工作室的產品，是個聰明又不失禮數的做法。

## 參、結論與建議

以下將分為優點及缺點與建議來分別做說明。

### 一、優點

#### 1. 預約方便

密室逃脫預約網站介面清楚明白，容易操作，付款方式也很親民。在通知玩家注意事項方面也相當盡責到位，在遊戲體驗前一日更有簡訊通知，相當貼心。

#### 2. 工作人員專業盡責

由於密室逃脫工作室遍佈全台各處，品質各個參差不齊，通常在遊戲體驗前會上網查網路評價，若大多是正面評價才會考慮該主題，這次選擇【Miss A 水獄逃脫】也是因為網路一片好評才真正下單預約場次。到達工作室之後，工作人員不管是在遊戲熟悉度或是規則引導上，都顯得相當專業，並沒有因為是當天最後一個場次就顯得不耐煩，雖然稍顯疲累，但是仍給同學們很好的回憶及印象。

#### 3. 足夠的娛樂性與傳遞正面價值

看似不起眼但卻是最直接的感受，除了影響到當下評價，更關係到能否帶動接下來其他主題遊戲的商機。此次遊戲體驗的故事情節設計細緻，考驗玩家邏輯推理以及證據拼湊能力，還有各式有趣機關使玩家驚奇，不怕我們玩得不盡興，還害怕是我們自己解不出謎題逃脫失敗。玩到一半幾度混亂，但隨行的

工作人員（小天使）都適時給予提示，不會讓玩家卡關太久，也不會打擊玩家的成就感，相當照顧玩家心情，非常貼心。遊戲解說的最後，更有正向且溫暖的勵志話語分享給在場所有的玩家，我認為此工作室不但具有娛樂性，更兼具正面能量，讓遊戲不再只是遊戲。

#### 4. 事後問卷的設計與流程

遊戲體驗過後，工作人員拿出幾台平板要同學們做體驗後問卷，目的是為了調查遊戲品質是否有無改善之處，但並沒有強迫進行，這種方式既沒有壓迫感，又可以真的幫助到工作室的改善，因為如果真的認為密室有哪裡要改進的地方，又可以透過問卷的方式將意見回饋給工作室，可說是工作室及玩家雙贏。

## 二、缺點與建議

### 1. 更衣室的設置

本研究前面提及更衣室的設置不足，密室逃脫的玩家通常都是七至八人以上，兩間稍顯不足，若能夠增加間數會加快玩家更衣速度。另外，更衣室內的設置可以增加平台以利我們置放東西於上，也比較好更換衣服。

### 2. 密室裡道具骯髒

由於已經有多組玩家體驗過此遊戲，故道具已被重複使用無數次。有些木偶道具看起來髒髒黑黑的，故有衛生疑慮，或許隔一陣子可以拿去洗，讓玩家玩起來更安心。

## 肆、心得

就整個分析結果來看，這次的密室逃脫遊戲體驗是相當正面的，唯一一個選項差異是負值的原因，我甚至認為是源自於同學們期望放得太高的緣故，並非密室本身的問題。密室逃脫也常會有安全疑慮，像是觸電問題或是逃生出口的設置等，但由於遊戲本身的性質，所以從工作室設立的一開始，反而會比平常的辦公室或住家更注重安全問題。工作人員講解規則的同時，也有說明若有天災發生時要逃往哪個出口，並提及所有的門都是電磁鎖，在意外發生時，門就會自動打開，所以不用擔心逃生。最後在整理結論與建議時，缺點部分甚至有點強人所難，畢竟水獄逃脫也只是臨時的主題（過一段時間工作室又會推出

新遊戲)，要求更衣室的增設其實不是絕對必要，且場地租金昂貴，要再有額外的空間成本會太過高昂，道具骯髒部分也是相同道理。總而言之，我認為Miss Game 密室創意工作室下的【Miss A 水獄逃脫】是個設計相當優良、人員訓練做地也相當到位的主題。

透過此次研究機會檢視台灣密室逃脫的遊戲環境，我認為相當難能可貴，前文有提到因為設計密室逃脫之工作室在台灣是如同雨後春筍般地設立，品質實在難以保證，有盡興而歸的玩家，也有大失所望的玩家，SERVQUAL 分析可以檢視在密室逃脫服務的各個層面，統整出在設立密室逃脫工作室時實際該注意的面向，並加以檢視，給予建議來提升服務品質，我想是絕對值得的。【Miss A 水獄逃脫】做了好的榜樣，是值得一試的！下次還會跟同學們再度體驗Miss Game 密室創意工作室下的其他主題遊戲，我已經迫不及待了！