

SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

探討個案：赤鐵廣島燒專賣店-民權店



東吳大學企業管理學系 全面品質管理

指導老師：王超弘 教授

企三 A 09153141 林孜穎

目錄

壹、 緒論	3
一、研究背景.....	3
二、研究動機.....	3
三、研究目的.....	3
四、研究方法及流程.....	4
五、研究個案簡介.....	5
貳、 調查內容與結果分析	6
一、問卷設計.....	6
1. 問卷內容.....	6
2. 調查方式.....	7
3. 受測對象.....	7
4. 測驗時間.....	7
二、調查結果.....	8
三、SERVQUAL 分析	9
(一)圖表分析.....	9
(二)五大構面分析.....	11
1. 實體.....	11
2. 服務可靠度.....	12
3. 回應.....	13
4. 保證.....	15
5. 同理心.....	16
參、 建議及改善方法	18
肆、 結論和心得	19
一、結論.....	19
二、心得.....	19

壹、緒論

一、研究背景

相信許多人都曾碰過料理相當好吃，但是店員的服務態度很差，此後你再也沒有光顧那家店。相對技術含量層面來看，餐飲業的入門門檻確實較低，因此許多人第一次投入職場便是餐飲業。許多店家雖然有發現生意不如以往，但他們通常都自認擁有良好的產品，而不知道問題往往出在服務品質方面。找不到自身缺陷之下，最後也只能接受倒閉的命運。

二、研究動機

日式料理在台灣相當盛行，不論壽司、壽喜鍋、拉麵，都深受台灣人喜愛，許多名店更是每到用餐時間就大排長龍。

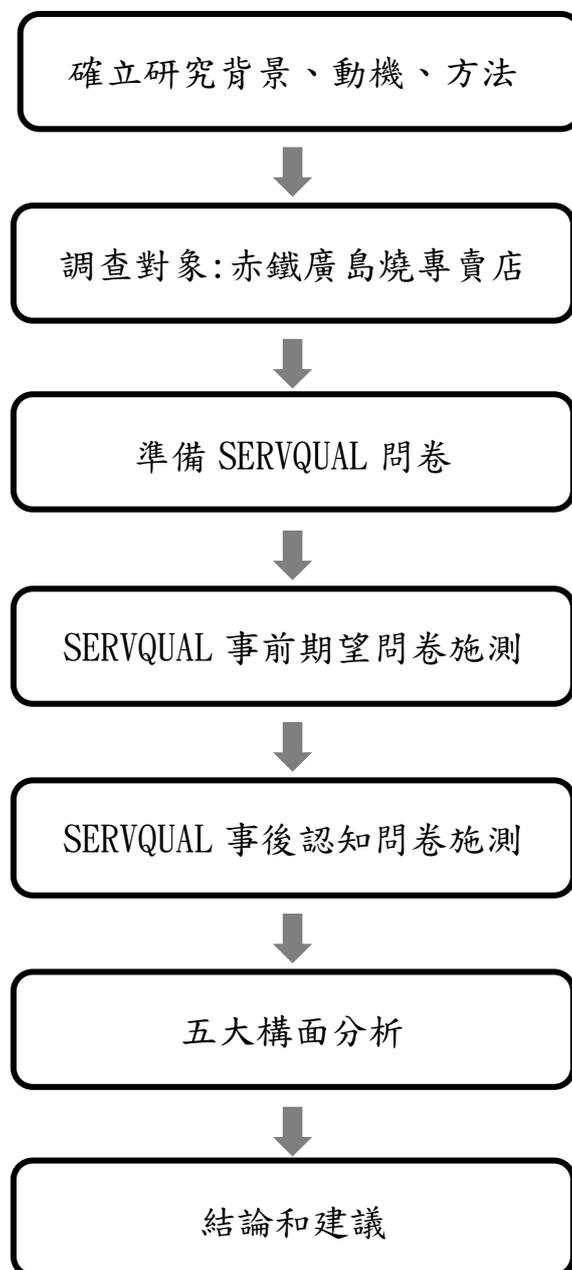
我自己也相當喜歡吃日式料理，像是拉麵和章魚燒。在偶然之間發現有廣島燒專賣店後，就去到中山店用餐，整體給我的感覺還不錯，所以便利用這次全面品質管理報告的機會，帶朋友們一起去民權分店用餐，進行服務品質量測。並會在最後心得的部分分享兩間分店的用餐體驗有何不同。

三、研究目的

利用 SERVQUAL 服務品質問卷，在事前及事後調查顧客對於「期望服務」與「認知服務」之間的落差。於分析過後，分別針對五個構面「實體、服務可靠度、回應、保證、同理心」提出對於赤鐵廣島燒的改善建議。用科學的方法蒐集顧客的意見，作為改善服務品質的依據，可以使得店內管理更加有效率。正視顧客的意見並針對痛點進行改善，增加顧客滿意度以及同行之間的競爭力。

[在此鍵入]

四、 研究方法及流程



[在此鍵入]

五、 研究個案簡介

店家名稱	赤鐵廣島燒專賣店-民權店
營業時間	周一公休 週二至週五 12:00-15:00/17:00-21:00 週六週日 12:00-21:00
店家地址	10491 台北市中山區撫順街 12 號
電話	(02)2592-7178
備註	每人低消 250 元
交通	於捷運民權西路站 9 號出口，步行約 1 分鐘

赤鐵廣島燒店家外觀



店員製作廣島燒時



貳、 調查內容與結果分析

一、 問卷設計

1. 問卷內容

問卷內容是根據 SERVQUAL 服務品質量表設計，以五大構面對赤鐵廣島燒的服務品質做評價。五大構面分別為：實體構面(1-4 題)、服務可靠度(5-9 題)、回應(10-13 題)、保證(14-18 題)、同理心(19-22 題)。

	極度不同意	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	極度同意
1. 赤鐵廣島燒的設備外觀新穎							
2. 赤鐵廣島燒陳設的實體設備具吸引力							
3. 赤鐵廣島燒的員工服儀整齊且適宜							
4. 赤鐵廣島燒的簡介及菜單美觀、清楚明瞭							
5. 赤鐵廣島燒能完成約定的服務內容							
6. 赤鐵廣島燒有解決問題的熱忱和誠意							
7. 赤鐵廣島燒能在第一時間完成正確的服務							
8. 赤鐵廣島燒能在允諾的時間內完成服務							
9. 赤鐵廣島燒能提供零缺點的紀錄							
10. 赤鐵廣島燒能明確告知您完成服務的時間							
11. 赤鐵廣島燒的服務迅速敏捷							
12. 赤鐵廣島燒樂於幫助顧客							
13. 赤鐵廣島燒對於顧客可能有的要求早有準備							
14. 赤鐵的員工總是表現得令人有信心							
15. 您與員工的互動輕鬆舒適							
16. 赤鐵的員工對於顧客總是保持禮貌							
17. 赤鐵的員工有足夠的知識和經驗反饋給顧客							
18. 赤鐵廣島燒關注每一位顧客							
19. 赤鐵的員工關心每位顧客							
20. 赤鐵廣島燒將顧客最在意的事項放在心上							
21. 赤鐵的員工能明白顧客的個別需求							
22. 赤鐵廣島燒的營業時間便利於顧客							

[在此鍵入]

2. 調查方式

確認研究個案後，尋找五位同學接受測試，在確保他們皆沒有到赤鐵廣島燒的民權店消費過的前提下，請他們在接受服務前先填寫事前的期望問卷，並在接受服務完後，再填寫一次事後的認知問卷，以瞭解個人對於該店家的服務品質體驗與評價。為了方便受測者填寫，問卷是利用 GOOGLE 表單設計的。(可以掃描 QRcode 查看問卷內容)



3. 受測對象

總共五位受測者皆為大學三年級學生，三位東吳大學同學，一位中原大學同學，一位輔仁大學同學。

4. 測驗時間

事前預期問卷:2022/10/27 17:00

事後認知問卷:2022/10/28 17:00

[在此鍵入]

二、 調查結果

下表的數值是受測者依據問題所回答的平均值，分別列出期望分數、認知分數，以及差異分數。分數的衡量範圍為1-7分，由低到高分別是：極度不同意，非常不同意，不同意，無意見，同意，非常同意，極度同意。

	認知	期望	差異
1. 赤鐵廣島燒的設備外觀新穎	4.75	4.75	0
2. 赤鐵廣島燒陳設的實體設備具吸引力	5.5	5	0.5
3. 赤鐵廣島燒的員工服儀整齊且適宜	5.25	4.5	0.75
4. 赤鐵廣島燒的簡介及菜單美觀、清楚明瞭	5.75	5.25	0.5
5. 赤鐵廣島燒能完成約定的服務內容	4	4.5	-0.5
6. 赤鐵廣島燒有解決問題的熱忱和誠意	4	4.25	-0.25
7. 赤鐵廣島燒能在第一時間完成正確的服務	4.5	5	-0.5
8. 赤鐵廣島燒能在允諾的時間內完成服務	4.5	5	-0.5
9. 赤鐵廣島燒能提供零缺點的紀錄	4.25	4.25	0
10. 赤鐵廣島燒能明確告知您完成服務的時間	4.75	4	0.75
11. 赤鐵廣島燒的服務迅速敏捷	5.25	4.75	0.5
12. 赤鐵廣島燒樂於幫助顧客	5.5	4.75	0.75
13. 赤鐵廣島燒對於顧客可能有的要求早有準備	5	4.25	0.75
14. 赤鐵的員工總是表現得令人有信心	5	4.25	0.75
15. 您與員工的互動輕鬆舒適	4.25	4.25	0
16. 赤鐵的員工對於顧客總是保持禮貌	5.5	4.75	0.75
17. 赤鐵的員工有足夠的知識和經驗反饋給顧客	5	4.75	0.25
18. 赤鐵廣島燒關注每一位顧客	4.5	4.75	-0.25
19. 赤鐵的員工關心每位顧客	4.75	4.5	0.25
20. 赤鐵廣島燒將顧客最在意的事項放在心上	4.5	4.5	0
21. 赤鐵的員工能明白顧客的個別需求	5	5	0
22. 赤鐵廣島燒的營業時間便利於顧客	5	4.5	0.5

[在此鍵入]

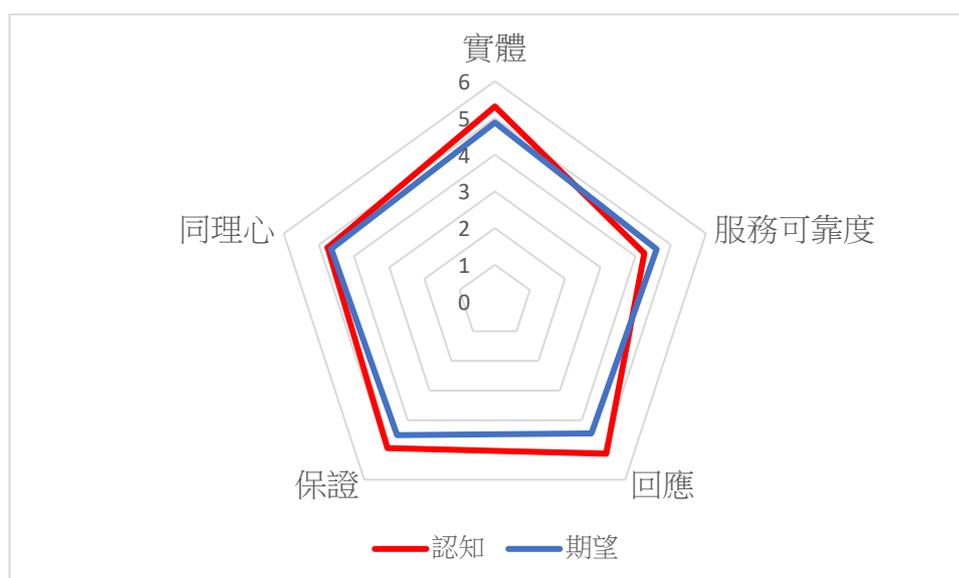
三、SERVQUAL 分析

(一) 圖表分析

1. 五大構面之認知、期望、差異分數

	認知	期望	差異
實體	5.3125	4.875	0.4375
服務可靠度	4.25	4.6	-0.35
回應	5.125	4.4375	0.6875
保證	4.9375	4.5	0.4375
同理心	4.75	4.65	0.1

2. 五大構面雷達圖

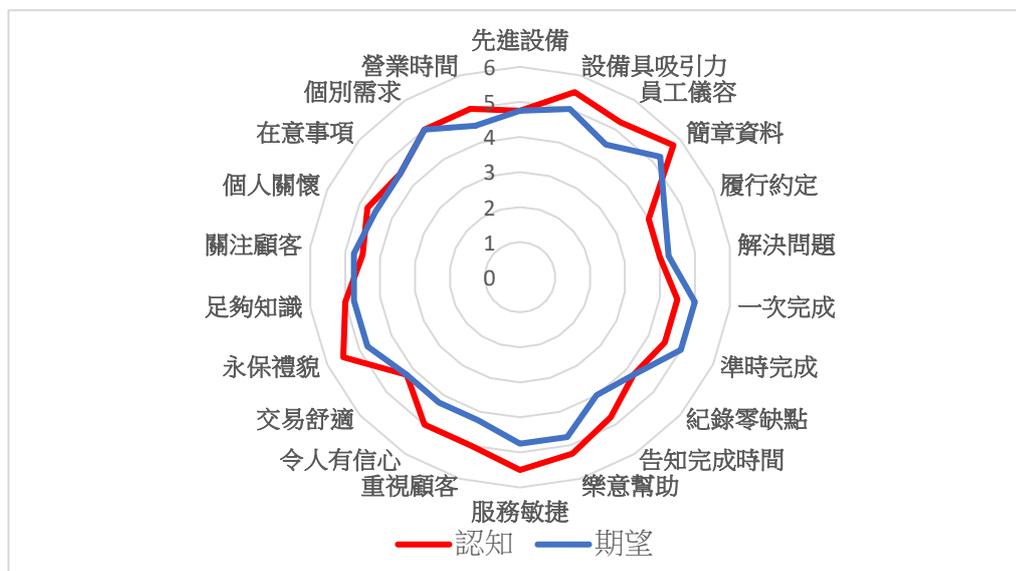


從上面的雷達圖可以看到在五大構面中，整體的評價都比較正向，只有「服務可靠度」的認知是低於期待的。可以知道在服務可靠度的部分，讓施測者感到不如預期，像是在用餐完畢後發現店員少送上一杯飲料，這部分的缺失使得整體的服務品質略微下降。

不過除了服務可靠度以外，其他構面都比較正面，尤其是回應構面特別突出，差異分數在 0.6875，雖然店員疏失而少送上飲料，但是在結帳時反應過後，店員態度很好也不斷道歉，所以在「回應構面」有挽回一些分數。

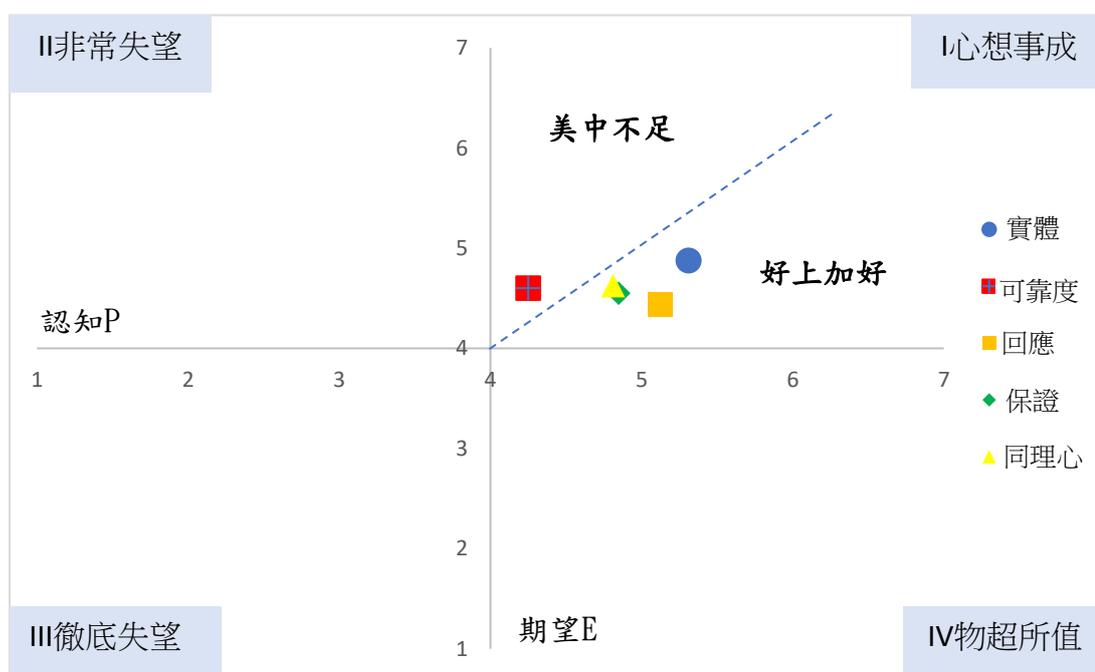
[在此鍵入]

3. 22 個問題雷達圖



在 22 個問題中，認知與期望擁有負面的落差的有履行約定、解決問題、一次完成、準時完成、關注顧客，總共五項。在後續也會針對這 22 個問題做更詳細的分析和體驗分享。

4. 五大構面象限圖



所有的差異(認知-期望)皆落在第一象限，屬於心想事成的部分。只有服務可靠度是美中不足，其餘都是好上加好，原因如同前面雷達圖提到的，是因為店員疏失，忘記將飲料送上。整體而言，赤鐵廣島燒的服務皆

[在此鍵入]

使施測者感到同意，如果能增進服務可靠度，就能夠讓消費者在店內的體驗更加的好上加好。

(二) 五大構面分析

1. 實體構面

	認知	期望	差異
1. 赤鐵廣島燒設備外觀新穎	4.75	4.75	0
2. 赤鐵廣島燒陳設的實體設備具吸引力	5.5	5	0.5
3. 赤鐵廣島燒的員工服儀整齊且適宜	5.25	4.5	0.75
4. 赤鐵廣島燒的簡介及菜單美觀、清楚明瞭	5.75	5.25	0.5
實體構面平均分數	5.3125	4.875	0.4375

實體構面看的是店家能否提供優質的服務設施、環境、用具、安全且隱密。細部的評分項目有先進設備，設備具吸引力，員工儀容，簡章資料。

先進的設備，赤鐵廣島燒不論店內還是店外都保持得相當整潔，廁所也很乾淨。雖然是深色木頭為主的裝潢，但並不會讓人覺得老舊過時。這部分的分數認知與期望並無差異(皆為 4.75 分)，介於同意與非常同意之間，表示赤鐵設備的新穎程度雖然並不會讓人大吃一驚，但也不會讓人感到失望。

設備具吸引力，店家內外部裝潢都非常有日式風味。店內設備與日本的廣島燒店家一樣，每個人都有一個小鏟子跟盤子方便食用，兩個人之間的桌上也放著日式醬料，原汁原味的體驗讓人感到有些新奇。而且座位大多都是在師傅面前的煎台，可以看到料理的過程讓等待的時間不會感到無趣。

[在此鍵入]



員工儀容，員工的制服有分成師傅的制服以及服務員的制服。師傅身穿全白制服，頭戴白色小帽子，和我在日本時常看到的日本師傅一樣。而且赤鐵的工作人員皆有佩戴名牌，這點我們都覺得很特別。服務員的穿著是全黑，並且配戴紅色圍裙跟頭巾。以制服區分職位類別，也能夠方便顧客用餐時若有需要，可以向直接相關的員工反映。這邊的差異分數是 0.75，是問卷中差異最高之一，雖然員工整齊與否並不是一般顧客最主要的評分項目，但是這次體驗中可以發現制服的區分是有意義的。

簡章資料，店家是廣島燒專賣店，所以除了主要的廣島燒之外，其他的販賣品項並不多，像是飲料、茶碗蒸、牛肉等。因此菜單簡單明瞭，雙面印刷所以不會排列擁擠，看的滿清楚的。除了在菜單上明示每個人低銷 250 元，店內的牆壁上也有貼著告示提醒消費者。也有一個很大的牌子畫上廣島燒的食材和簡介。受測者認知平均分數 5.75，相對其他項目給分偏高，差異分數為 0.5，代表受測者們確實認為菜單和簡介清楚且美觀。

2. 服務可靠度構面

	認知	期望	差異
5. 赤鐵廣島燒能完成約定的服務內容	4	4.5	-0.5
6. 赤鐵廣島燒有解決問題的熱忱和誠意	4	4.25	-0.25
7. 赤鐵廣島燒能在第一時間完成正確的服務	4.5	5	-0.5
8. 赤鐵廣島燒能在允諾的時間內完成服務	4.5	5	-0.5
9. 赤鐵廣島燒能提供零缺點的服務	4.25	4.25	0
服務可靠度構面平均分數	4.25	4.6	-0.35

[在此鍵入]

服務可靠度指的是完成服務的承諾實現度，本問卷以履行約定、解決問題、一次完成、準時完成，以及零缺點服務等，做為測試的評分依據。

履行約定。在一開始點餐時就有點飲料，但到最後快用餐結束我們也才想起來飲料還沒上，所以在結帳時告知店員了。這部分因為沒有完成當初的約定內容，所以有點飲料的同學在「能完成約定的服務內容」給了比較低的分數。受測者的差異平均-0.5，有點低但不是特別負面，推測是因為只有一位同學有點飲料但沒被送上，而飲料這種東西不會共飲，所以其他人因為沒被影響到而給了相對正面的分數，稍微拉高了平均。

解決問題。雖然其他施測者覺得店員態度很誠懇，一直表示很抱歉。但點了飲料的那位同學覺得直到最後飲料都沒被送上有些誇張，不是很能接受店員的疏失和道歉。所以這部分差異分數-0.25，整體一樣是有些低但不是太負面的態度。

一次完成。在「第一時間能完成正確的服務」的問題中，認知分數 4.5，期望分數 5，差異分數-0.5。還有一個比較影響的因素是，當時晚上 7 點多，店內用餐人數並不是特別多，所以店員疏失比較不被接受。

準時完成。如上述所說，赤鐵並沒有在本次消費提供準時的服務，所以差異分數-0.5，也是所有項目中與期望落差最大的項目之一。

零缺點服務。在服務可靠度中的五個評分項目中，只有這個問題是非負的。這是因為在事前的期望問卷中，這個問題本身分數就沒有很高，只有 4.5 分，可以知道受測者們其實普遍認為相對其他項目較難達到「零缺點的服務」，因此，與事後的認知問卷分數並無落差。

3. 回應構面

	認知	期望	差異
10. 赤鐵廣島燒能明確告知您完成服務的時間	4.75	4	0.75
11. 赤鐵廣島燒的服務的迅速敏捷	5.25	4.75	0.5
12. 赤鐵廣島燒樂於幫助顧客	5.5	4.75	0.75
13. 赤鐵廣島燒對於顧客可能有的要求早有準備	5	4.25	0.75
回應構面平均分數	5.125	4.4375	0.6875

[在此鍵入]

回應構面指的是服務過程積極主動快速與有效率。此構面在本問卷中分別針對告知完成時間，服務敏捷，樂意幫助，重視顧客等細項作為評分依據。此構面是本次受測者們感到最同意的一個構面。

告知完成時間。因為赤鐵廣島燒在平日中午和晚上都有許多上班族會來用餐，常常要等待很久，但那天我們到7點半才去用餐，已經避開用餐尖峰時段，所以店員直接帶我們入座並點餐。另外，赤鐵有提供外帶跟外送的平台，都會顯示需等待的時間，或是也可以用電話先點餐。這個問題的期望分數只有4分，認知分數4.75分。不用等待即可入座用餐讓受測者感到比較驚喜一些。

服務敏捷。入座時就有看到煎台上有許多正在製作的廣島燒，提前一些開始製作，是為了減少顧客在點單後等待餐點的時間。所以我們在點餐後約10分鐘，所有的廣島燒都已經送上了。認知分數5.25，期望分數4.75，

樂意幫助。店員都非常熱情友善，進入店內就先聽到此起彼落的「いらっしゃいませ」。不論是煎台師傅還是服務員都滿認真的，上菜時會先告知餐點，點餐也是服務員至桌邊點單的，不會因為有了濃厚的人情味就忘記了服務周到的重要性。這個問題的認知分數5.5分，是所有問題最高分之一，事前期望分數較高也沒有讓他的差異分數拉低，因為受測者們對員工熱情的態度接近非常滿意。

重視顧客。赤鐵對於顧客可能有的要求或需求早有準備，像是桌邊放置好的日式醬油、美乃滋、紅薑、七味粉等常見日式料理店必備的調味料還有紙巾，店家擺放相當足夠，每兩個人中間就有擺放一組。在店外的等候區備有冷水，店內椅子下方有置物籃。差異分數0.75，也是最高的項目之一，受測者們都有從上述這些小細節感受到店家的用心。

[在此鍵入]

4. 保證構面

	認知	期望	差異
14. 赤鐵的員工總是表現的令人有信心	5	4.25	0.75
15. 您與員工的互動輕鬆舒適	4.25	4.25	0
16. 赤鐵的員工對於顧客總是保持禮貌	5.5	4.75	0.75
17. 赤鐵的員工有足夠的知識和經驗反饋給顧客	5	4.75	0.25
保證構面平均分數	4.9375	4.5	0.4375

保證構面注重服務店家者的口碑信譽、能力知識、禮儀等因而獲致的信任。此構面評分項目有令人有信心，交易舒適，永保禮貌，足夠知識，關注顧客等評分項目。

令人有信心。排除飲料忘記送上疏失，其實看得出來員工訓練有素，外場服務員只有一人，他負責處理整間店的外場事宜，但看起來很熟練、不慌不忙的。在「員工表示總是讓人有信心」的差異分數 0.75，是最高分項目之一，整體給人的感覺是正面的。

交易舒適。其實店內的空間不會太大，可能因為是坐煎台前，所以隔壁有時候難免是不認識的人，所以活動上稍微有些不順，但赤鐵廣島燒整體的氛圍很好，店內用餐的人也沒有因為情緒高漲而發出太大音量。這個問題的差異分數是 0 分，因為飲料被忘記送上的同學在此部份給了 3 分，拉低整體服務分數。認知和預期同為 4.25，並不是太高也不會太低，但也沒有特別滿意。

永保禮貌。如同我前面提到，店員在被告知飲料沒有送上時，不斷的道歉，可以感受到他們態度誠懇。而且在點餐時，服務員也非常客氣，服務的過程一直都很有禮貌。認知分數 5.5 分，是本次調查中第二高分的項目，雖然期望分數 4.75 也偏高，但沒有因此拉低差異分數(0.75 分)。

足夠知識。此項目的預期分數 4.75 屬於偏高分的一項，但因店員疏失，在本次消費並沒有反饋給顧客足夠的知識和經驗，所以儘管店員看起來很熟練，一人獨自負責外場服務，認知分數仍只有 5 分，差異分數 0.25，相對其他項目不是特別高。經查閱問卷結果，受測者認知分數多為無異見，僅有一位同學極度同意赤鐵的員工反饋的知識和經驗。

5. 同理心構面

	認知	期望	差異
18. 赤鐵廣島燒關注每一位顧客	4.5	4.75	-0.25
19. 赤鐵廣島燒的員工關心每位顧客	4.75	4.5	0.25
20. 赤鐵廣島燒將顧客最在意的事項放在心上	4.5	4.5	0
21. 赤鐵的員工能明白顧客的個別需求	5	5	0
22. 赤鐵廣島燒的營業時間便利於顧客	5	4.5	0.5
同理心構面平均分數	4.75	4.65	0.1

同理心構面注重的是店家能否站在顧客的角度，給予顧客個人化的瞭解、建議、關懷與照護。此構面的評分項目有關注顧客，個人關懷，在意事項，個別需求，營業時間等評分項目。

關注顧客。認知分數僅有 4.5 分，相較其他項目不是很突出，所以差異分數落在 -0.25 分。店員在用餐的離峰時段仍沒有注意到有一個品項漏掉了，因此受測者普遍都給予 4 分的分數，表示無意見。僅有一位同學給予 7 分，認為赤鐵員工熱情且有關心每一位顧客的需求，像是提醒椅子下方有置物籃之類的。

個人關懷。此項目差異分數為 0.25，從我收到的數據來看，受測者在接受服務過後，先前選擇無意見的人改成選擇同意，而先前選擇同意的人仍維持同意的態度。因此可以知道，赤鐵廣島燒的對育個人關懷並沒能讓人感到額外驚喜。

在意事項。一般來說顧客最在意的無非是餐點好吃、環境衛生、店員親切等。但從後台數據來看先前選擇非常同意的一位受測者，在接受服務過後選擇了同意。該同學表示他習慣吃飯要有水可以配著喝，尤其廣島燒因為加了許多醬料，稍微有些膩，特別需要桌邊就有水可以喝，但該店家僅有在店外等候區提供飲用水，讓人有些不解。認知與期望分數皆為 4.5，差異分數為 0，因為其他人認為還是可以自己外面裝水來解決。

個別需求。如同在意事項一樣，差異分數為 0，不過受測者們在「個別需求」中期望與認知分數皆為 5，稍高於在意事項。推測是因為大家普

[在此鍵入]

遍認為店家若沒有放在心上事先準備好，也可以自己解決。但是個人需求理所當然要被滿足。因此此項目同樣沒能製造出正面效果，並無差異。

營業時間。店家除了周一公休外，平日的中間休息時間僅有 2 小時，不會有因為排隊太長，而且店家開店時間太短而吃不到的問題；假日更是從 12:00 開到 21:00，而且有販售日本酒類加上店內氣氛熱鬧，所以可以當作和同事朋友下班後的聚會地點。

小結

五大構面皆落在 x 軸的上方，且在 y 軸的右側，所以整體的服務品質是能讓受測者感受到心想事成的。而且大部分的構面皆為好上加好，僅有服務可靠度略低，落在了美中不足的部分，因為受測者們都不是太主動的人，所以對於很多項目都是抱持著「我能解決就自己解決」的態度，也因此沒能讓店家有彌補的機會，對店家而言是些小可惜。



當天點的起司廣島燒和海鮮廣島燒

參、 建議及改善方法

1. 店內空間改善

店內的座位大部分皆為煎台前，無可避免需要和不認識的人並排坐，有些地方不是很方便，例如轉身起來去廁所時，要小心不要碰到別人，還有用餐時手肘不小心碰到別人會有點尷尬。另外，因為進入店家前面有幾格小階梯，但沒有裝設無障礙坡道，對於坐輪椅或是行動不便的人不是很友善。

2. 增加店內飲用水設備

在我印象中，日式料理店都會在桌上擺放冷水。不過赤鐵廣島燒僅有在店外的等候區置有飲用水和水杯，卻沒有在店內桌邊提供，或許跟店員要的話，店員還是會協助你，但是這點應該要提前被考慮到，畢竟廣島燒比較油膩。

3. 確認餐點送達與否

雖然我覺得外場服務員的作業已經非常熟悉，但如果能加強「確認餐點是否全部送達」可以使得整體服務品質獲得更高的評分。實際作法像是在送上最後一份餐點時向顧客確認：「請問餐點全都送達了嗎？」，就可以大大避免餐點忘記送上，而店員毫不知情的情況。

4. 菜單建議

因為赤鐵的廣島燒一份分量滿足夠的，我自己之前去中山店的經驗是如果一點一個會吃不完，因為有點大分又滿膩的。但是赤鐵每個人低銷都要 250 元，一份原味廣島燒就是 250 元，有點變相要求顧客一定要一人單點一份廣島燒的感覺。但其實店家也有販售其他簡單的日式小菜、鐵板牛肉、茶碗蒸之類的，建議可以在點單時告知廣島燒份量滿足夠，或是於菜單上標示。否則，不知情的顧客一人點了一個廣島燒，又點了一些小菜，最後吃不完反而造成浪費。

肆、 結論和心得

一、 結論

就本次研究可以知道，赤鐵廣島燒是一間能讓人心想事成的店家。除了服務可靠度的表現有些不如意之外，其他構面都表現很好，尤其是回應構面特別讓人滿意。

將服務品質分成五大構面，又再細分成 22 個項目，仔細地衡量服務品質，就能更準確的找出問題所在，進而提出改善。再完美的店家也會有不如人意的時候，要能夠汲取顧客的意見和抱怨，並在最短時間內回覆顧客，試圖解決問題。畢竟平均要 3.5 年才能看到明顯的改善效果，更不用說顧客要花更久的時間去發現店家的進步。

雖然赤鐵的生意很不錯，還開有兩家分店，但是僅靠著名氣是不行的，畢竟廣島燒、大阪燒之類的日式料理越來越普遍，民眾在有更多選擇之下不再一定要選擇赤鐵。不過，員工面對疏失時態度誠懇，而且立即告知會刪除該品項的金額，這點值得嘉許。因為最重要的是店家有良好的態度，而且願意解決問題，相信改善過後的赤鐵會越來越好。

二、 心得

用餐經驗的話，之前我就曾在赤鐵的中山店用餐過，覺得兩家店給我的感覺很不一樣，中山店的話店內空間狹小，煎台位置甚至可說是沒有走道可言。而且排隊都要等大約 30 分鐘。民權店的廣島燒本身並沒有到超級好吃，但他的美乃滋倒是挺好吃的，如果真的要再去吃一次我可能會選擇外帶回家。不過這是服務品質問卷，不然我們都覺得餐點本身滿普通的。

其實先前對於我而言只有服務品質好與不好的區別，並沒有想到可以這麼詳細的列出 22 個評分要點。修了品質管理之後，覺得自己平常沒在注意的點，或許其實很重要，像是很多決策並不能只靠經驗執行，而是需要傾聽他人意見和回饋，畢竟「當局者迷，旁觀者清」。

這次透過 SERVQUAL 問卷了解到赤鐵的實際服務品質差異，這與我們常見的 GOOGLE 評論或是臉書粉專評價不一樣，此問卷針對服務品質去了解即使一家再優秀的店家在服務上還是會有缺點。如果企業或店家能學會此種調查方法，相信不只在服務品質，在其他方面也可以找出自身的優缺點，並針對缺點進行改善，是一種高效率且仔細的改善方法。