

篇名：

金石堂書店與誠品書店消費者滿意度調查

作者：

吳伊倫。新竹高商。國貿科三年二班

吳姿蓉。新竹高商。國貿科三年二班

蔡宜玟。新竹高商。國貿科三年二班

壹●前言

閱讀，是一種全民盛行的風潮。各個年齡層的人，透過閱讀增加自己的知識、充實自己的內涵。現在各地開設了大大小小的書店，有些較為傳統，但有些風格獨特，展現不同的風貌。現在的書店爲了提升競爭力，迎合消費者的需求，不只注重書籍的多樣豐富、擺放位置、閱讀空間，就連書店的燈光、氣氛等等更是極爲講究，爲消費者提供最佳閱讀環境與氛圍！

以新竹地區而言，金石堂書店與誠品書店是最有規模，顧客人數最多的書店，因此本組選定這兩家書店做爲研究與調查問卷的對象，探討高中生對這兩家書店的消費情況及滿意度，並將兩家書店予以分析比較，找出其優勢、劣勢，以及經營的改進方法。

貳●正文

一、金石堂書店與誠品書店之簡介

1. 金石堂書店

(1) 歷史沿革

「1983年，原本只是要建立一座私人圖書館的夢想，最後經過無數專家學者的腦力激盪及鼓勵，『金石文化廣場』終於誕生，不但將原先計畫的圖書館格局變大了，更爲另一個夢想-『建立書香社會』邁出成功的第一步。」



由於有計畫的成長，金石文化廣場從都會型書店延伸埠頭型(即交通要道處)書店，再從埠頭型書店擴展到社區型、百貨型書店，持續開店的目標於西元2000年成立第一百家直營門市，提高大眾買書的便利性。有目標就有希望，隨著直營門市開店數的成長，金石文化廣場在全省從北到南、自西向東，甚至遠征加拿大，爲書香播種、提倡普羅文化不宜餘力，期望真正落實大眾化的書香社會。

當然，持續開店只是邁向書香社會的手段之一，還需要有無數好的方法做配合-促銷方法的創新、服務品質的提昇、軟硬體設高的更新、金士盟物流中心的設立……，在在都顯示出金石文化廣場爲實現書香社會夢想的決心。『人類因夢想而偉大』，現在，這個夢想已日漸成熟，金石文化廣場誠心以加盟的方式，歡迎所有願意以經營書店爲志業的愛書人，和金石文化廣場一起成長，共同爲打造書香社會而努力。」

(2) 經營理念

知識提供(商品齊全)

「知識就是力量」，以豐富、專業、嚴謹的商品力，建立大眾愛書、讀書、買書、送書的嗜好，打造終身閱讀的學習環境。

心靈享受(氣氛佳)

建立乾淨、明亮、簡潔、舒適的閱讀、購物環境，打造真、善、美的人文空間。

優質書店(服務好)

以誠懇、親切、專業、熱誠的服務態度，關懷社會的心、推廣生活文化，打造現代人的心靈修憩站。

永續經營

以強韌 e 化的企業體質、契合時代的創意理念，打造可長可久的企業生命力，負起對普羅大眾的教化責任。」(註一)

2.誠品書店

(1)歷史沿革



「eslite，是由法文古字引用而來，為「菁英」之意。

誠，是一份誠懇的心意，一份執著的關懷。

品，是一份專業的素養，一份嚴謹的選擇。

取名「誠品」，代表著我們對美好社會的追求與實踐。

而誠品對「菁英」的定義，則是「努力活出自己生中精采的每一個人。」(註二)

「1989年，誠品在台北市仁愛路圓環邊開了第一家店；直到2001年之間的12年，是「誠品帝國」的建設期。它從藝術專門書店，蛻變成大眾書店；從社區型書店，走出成為緊靠著商圈的大型書店；從純書店，發展成連結商場的複合式書店。誠品企業更因商場模式的操作成功，另闢蹊徑搶入百貨市場，利用誠品百貨支持著堅持「高優質文化全民共享」，卻不賺錢的誠品書店。這段期間的誠品，快速展店到四十餘家。但商場畢竟很難全面照顧，加上錯誤投資台中龍心百貨，所以誠品只有1998與1999兩個年度每股盈餘分別小賺0.24元與0.15元，其餘年度全呈虧損。最慘的是2001年之後景氣一路下滑，誠品先後遇上納莉颱風造成的台北市大淹水，以及SARS；尤其SARS期

間，人人足不出戶，誠品瀕臨倒閉邊緣。誠品執行副總經理廖美立說：「能走出谷底，關鍵點是誠品書店關了 12 間店並且另闢財源，少賠多賺，終結了虧損。」自從 2004 年誠品營收由負轉正以來，整個企業實力越趨雄厚，而且在臺灣都會區形成了獨一無二的「誠品文化」。誠品已經不只是一家書店，是一個可以讓人們休閒、放鬆身心的好去處。在誠品書店中，不但有各式各樣的書籍，還有咖啡廳、餐廳、各類商店；複合經營的誠品，讓人在裡面待上一整天也不會厭倦，吸引了大量不同階層的顧客。誠品的經營模式，堪稱當今台灣企業界典範！」(註三)

(2)經營理念

「A.人文：

- ㄐ 善與愛、以人為本。
- ㄐ 利己、利他、利眾生。
- ㄐ 自己的鄉土，自己疼惜；自己的文化，自己耕耘。

B.藝術：

- ㄐ 對美的追求。
- ㄐ 五種生活藝術的提倡（視覺、聽覺、味覺、觸覺、嗅覺）。
- ㄐ 八種呈現的方式（美術、音樂、戲劇、電影、文學、舞蹈、攝影、建築）。
- ㄐ 心靈與知性 的美..... 書店的經營。
- ㄐ 畫廊的經營。

C.創意：

- ㄐ 創意是生命中潛藏的寶貴特質，是人類進化的基本動力。
- ㄐ 事業的經營需提供想像力與創造力的發展空間。
- ㄐ 事件與活動行銷的特質。
- ㄐ 呼應不同地區的設店特色。



把人文、藝術、創意融入生活中，才能沉澱出生命的深度與厚度。」(註四)

二、研究目的

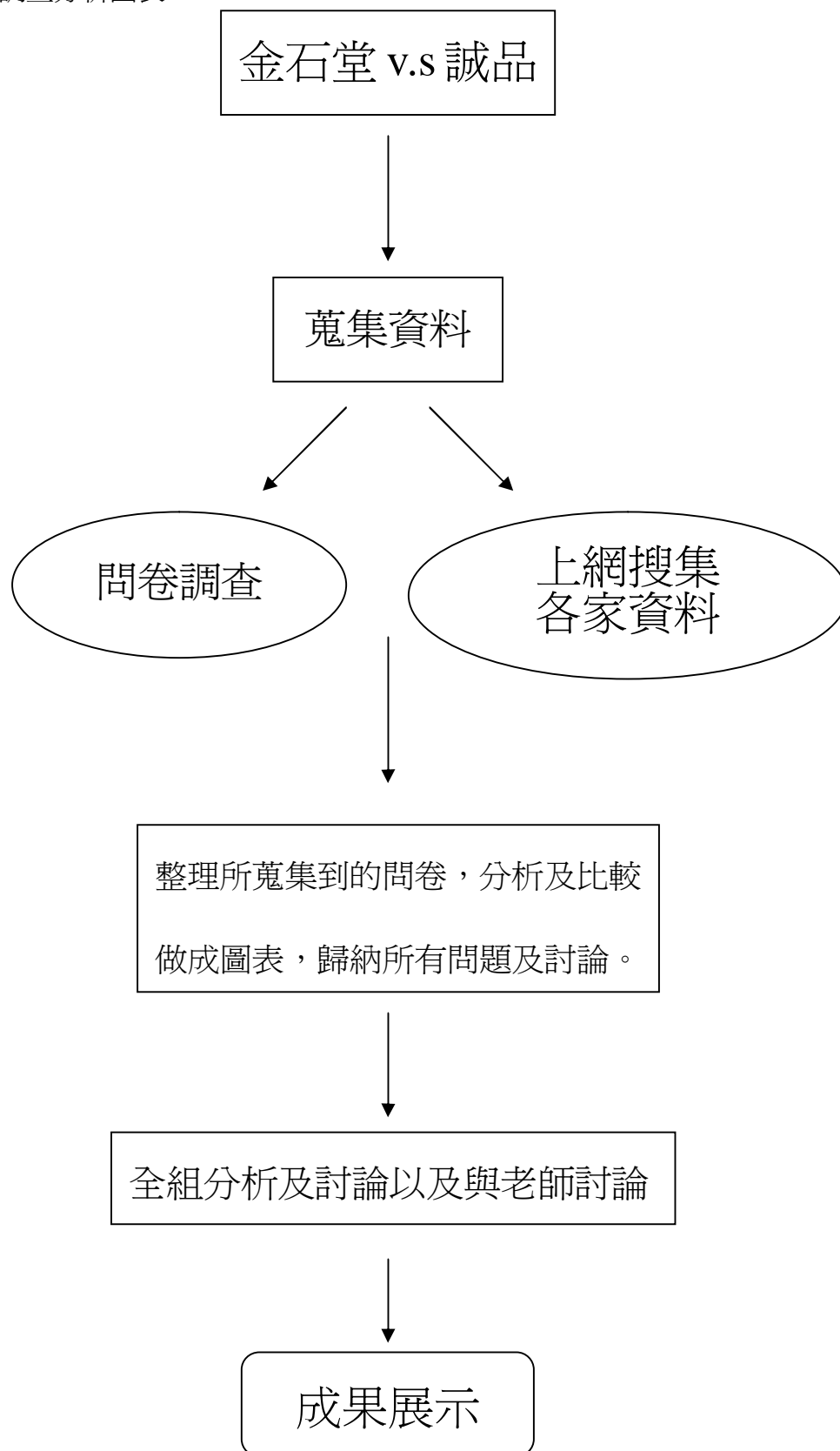
- 1.了解消費者對於滿意度上的觀感
- 2.分析服務品質以及改善的優先順序
- 3.清楚知道消費者滿意度上的缺失及服務品質的改善方針

三、研究方法

採問卷調查法，調查對象為去過金石堂書店以及誠品書店的新竹地區高中學生，調查問卷份數共發出 120 份，有效收回 113 份。

統計每一項問題的人數，以長條圖把兩家予以比較，並加以分析說明兩家書店的優勢與劣勢，接著找出其中應優先改善的方向，並尋找可行的解決方式。

四、研究調查分析圖表

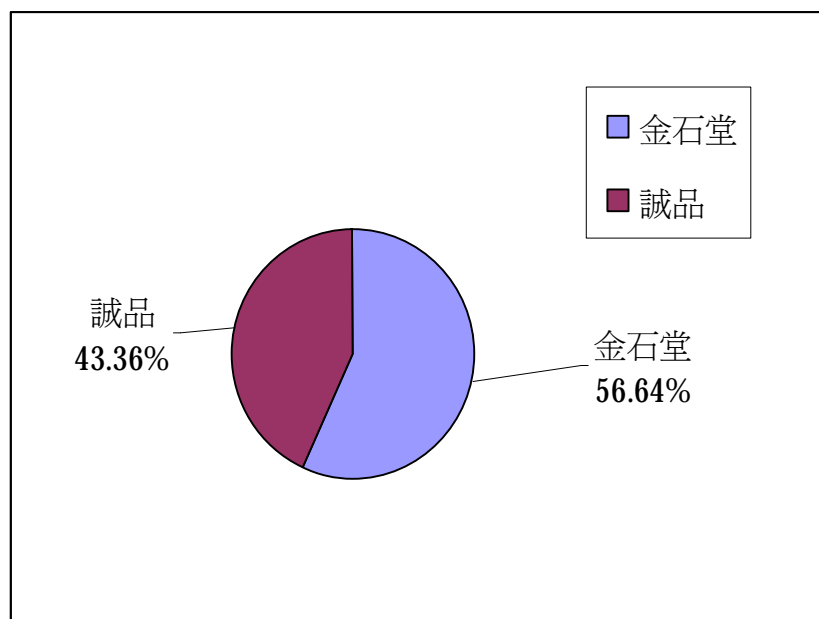


五、誠品與金石堂書店之 SWOT 分析

書店	誠品書局	金石堂書局
優勢	<ol style="list-style-type: none"> 1.誠品優質的「品牌」形象。 2.«閱讀»與«娛樂»綜合的特性。 3.卓越的消費空間。 4.提供精品圈消費。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.通路廣，消費市場大。 2.聯名卡折扣優惠的方式。 3.開業經驗豐富，累積經營的智慧。 4.相對於誠品來說，走平價路線。
劣勢	<ol style="list-style-type: none"> 1.消費者樂於去誠品«閱讀»但不見得會購買。 2.娛樂與購物功能需要再充實。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.知名度不如誠品書店。 2.調書、取書的速率較低。
機會	<ol style="list-style-type: none"> 1.逐漸完備的商業機能，吸引更多人潮。 2.消費者對於新型態的書店接受度越來越高。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.新竹區的金石堂地點接近火車站，人潮相當多。 2.在不景氣的年代，較低的價格未來是吸引消費者的主要因素。
威脅	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分百貨公司也有書店對於誠品的威脅，所以需要更明確的«娛樂»與«購物»定位。 2.消費者對於誠品«貴族化»傾向的質疑。 3.消費者對於誠品«商業化»傾向的質疑。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.進入圖書文化的門檻低，同業競爭多。 2.消費者購物也是娛樂的趨勢，目前金石堂無法滿足。 3.愈來愈多的購物中心，例如百貨公司、大潤發、愛買等大賣場也都設有書籍文具等相關商品。

六、問卷調查結果

01.請問您會優先選擇哪一家書店

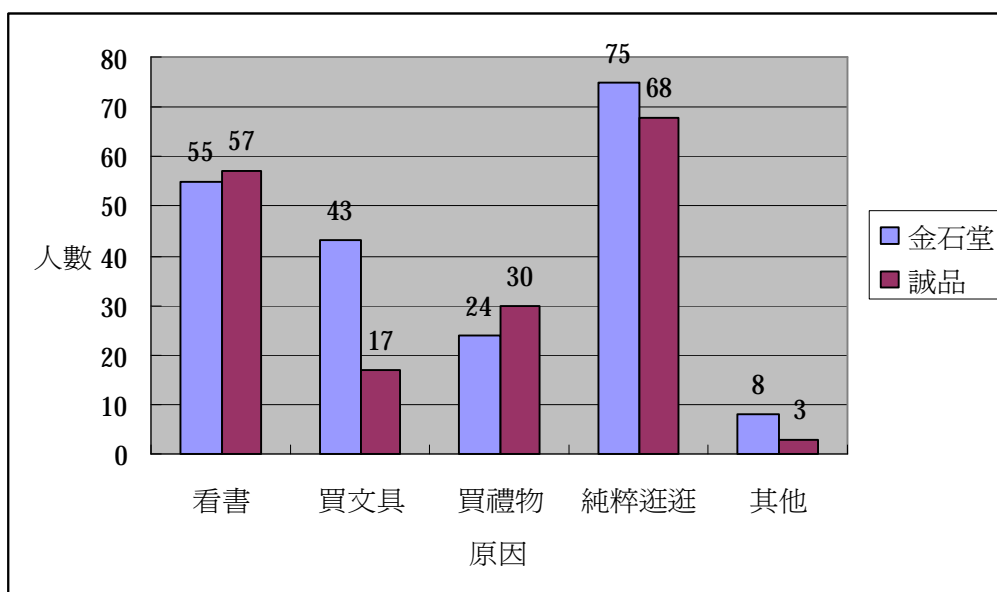


圖表一：金石堂和誠品的優先選擇

分析說明：

由上述的資料得知，大多數的高中生，優先選擇金石堂書局，金石堂對高中生消費者的吸引力大一些。

02.請問您到書店的原因(可複選)

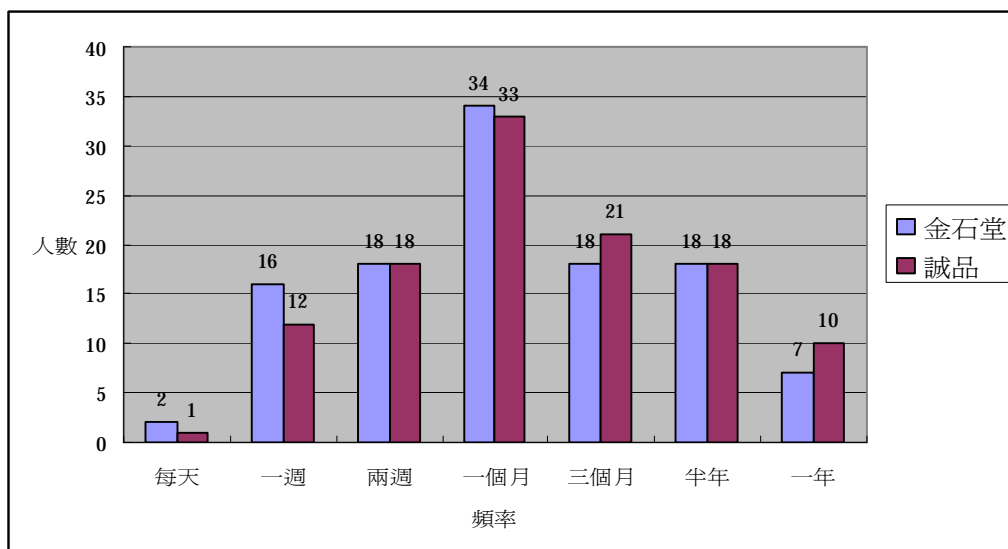


圖表二：消費者到金石堂與誠品的原因

分析說明：

這兩家書店對高中生消費者來說，以看書和逛街居多，由此可知對高中生消費者來說，購買商品不是主要目的。

03.請問您去這兩家書店的頻率

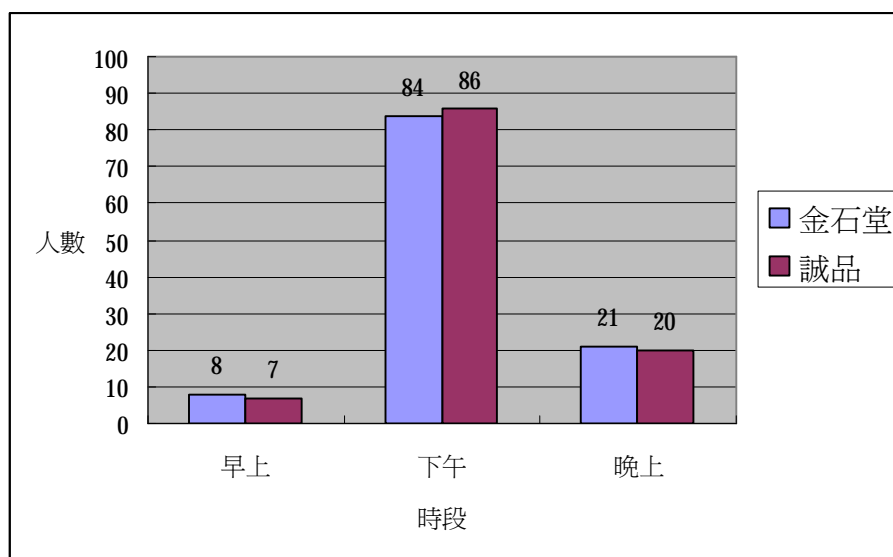


圖表三：金石堂與誠品的頻率比較

分析說明：

對高中生來說，去金石堂書店與誠品書店的頻率，都集中在一個月去一次。次之，是兩週去一次。由上述可得知，消費者並沒有習慣性到以上兩家書店。

04.請問您去這兩家書店的時段

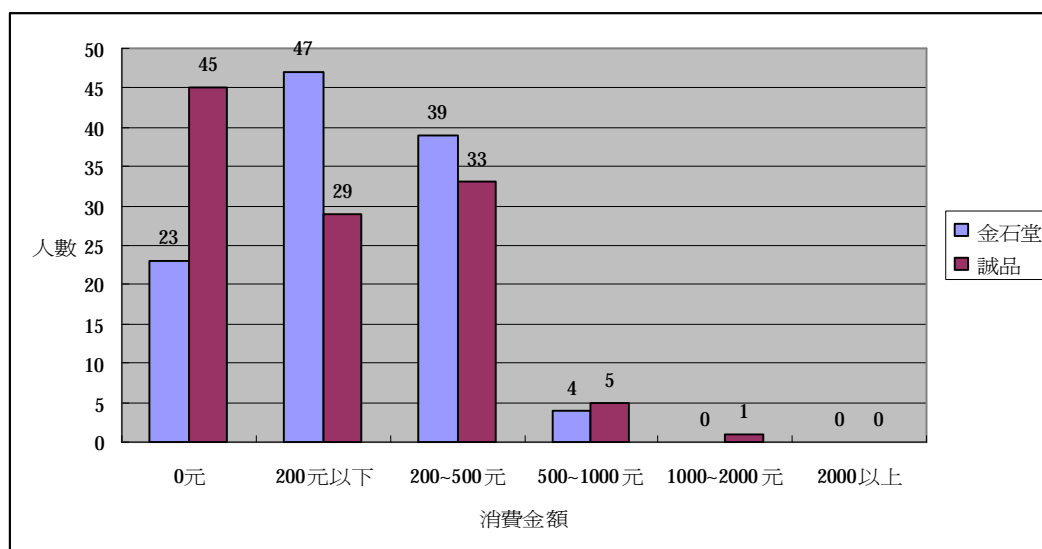


圖表四：金石堂與誠品時段比較

分析說明：

高中生大多在下午放學的時間去書店，早上通常在上課所以相對稀少。

05.請問您到這兩家書店通常一次消費金額

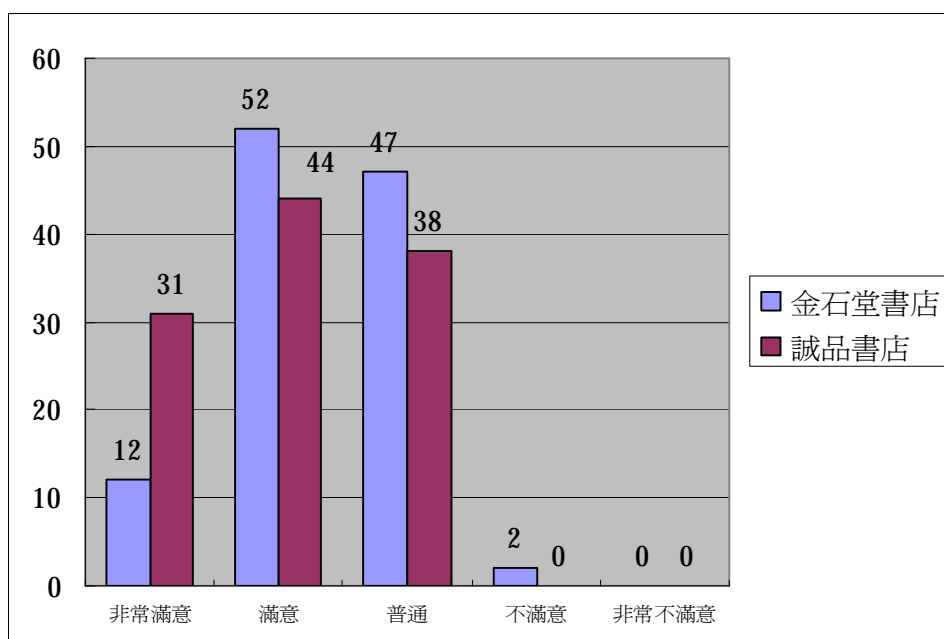


圖表五：金石堂與誠品消費金額比較

分析說明：

金石堂書店，消費額度大多集中在 200 元以下，200 元以下就佔了 113 人中的 47 人；誠品書店，消費額度大多是 0 元，0 元就佔了 113 人中的 45 人。由上述可得知，高中生消費的能力不高。

06.請問您對於店內環境舒適整潔

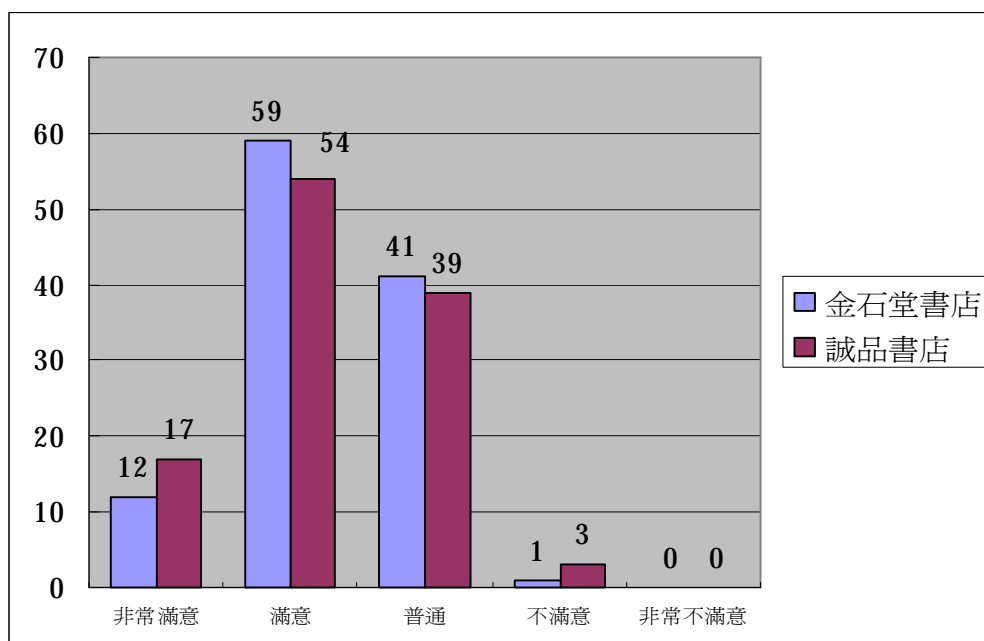


圖表六：金石堂與誠品環境之滿意度

分析說明：

高中生對環境舒適整潔度，都集中在滿意程度。但金石堂書局非常滿意卻低於誠品書局 19 人，不滿意卻高出 2 人。由上述得知，金石堂對於店內環境仍然有改善的空間。

07.請問您對於店內環境燈光充足明亮

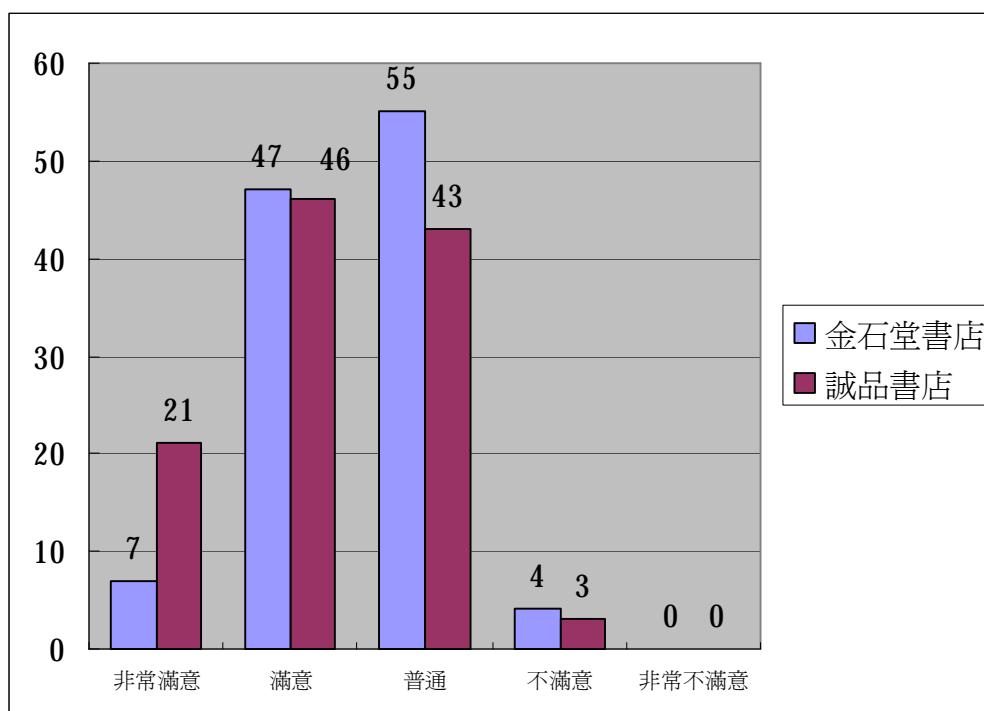


圖表七：金石堂與誠品燈光之滿意度

分析說明：

由上述資料可得知，高中生消費者對金石堂書店與誠品書店的燈光滿意度差異不大，但金石堂書局的非常滿意度略低誠品書局。有此可得知，金石堂書局可在燈光方面加強，以增加高中消費者對燈光品質的滿意度。

08.請問您對於店內採用背景音樂

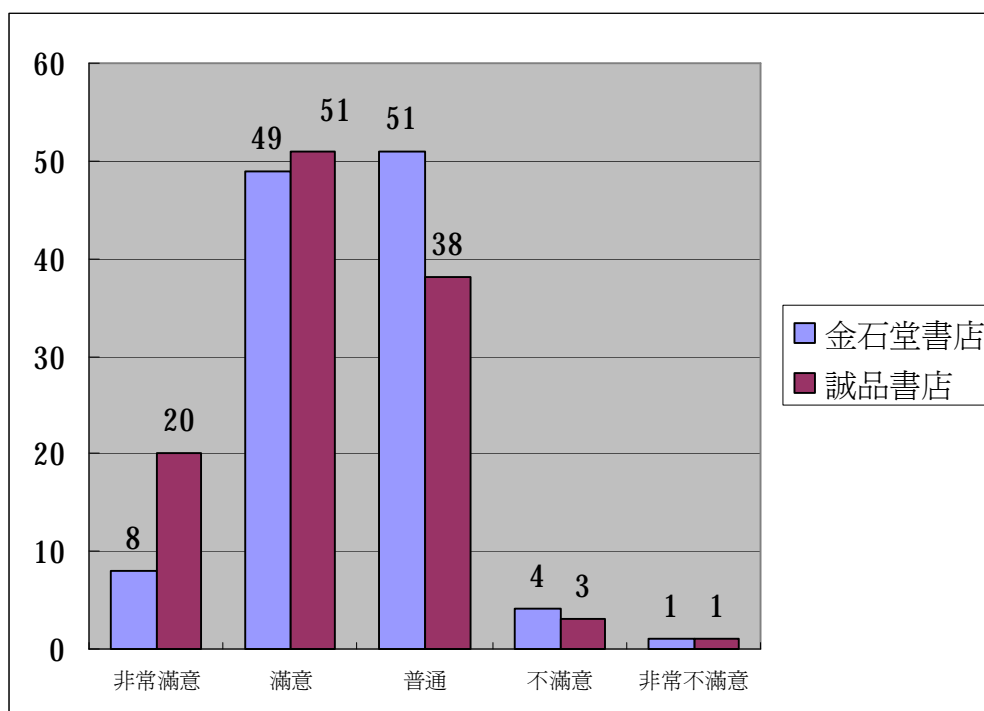


圖表八：金石堂與誠品背景音樂滿意度

分析說明：

總體來說，高中生消費者對誠品書店的音樂滿意度遠高於金石堂書店。由此得知，金石堂書店在此方面有很大的進步空間。

09.請問您對於店內商品的陳列整齊

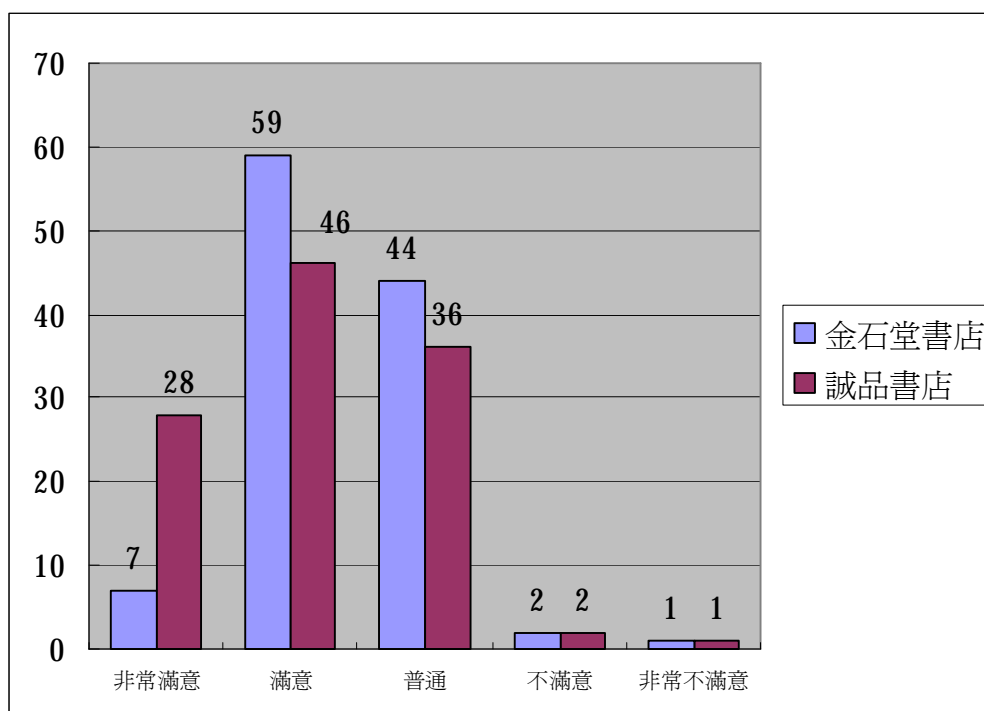


圖表九：金石堂與誠品商品陳列之滿意度

分析說明：

由此可知，大多高中生對於商品陳列之滿意度大多是普通以上，其中誠品書店的滿意度大多為非常滿意及滿意，而金石堂還有改善的空間。

10.請問您對於商品種類豐富多樣

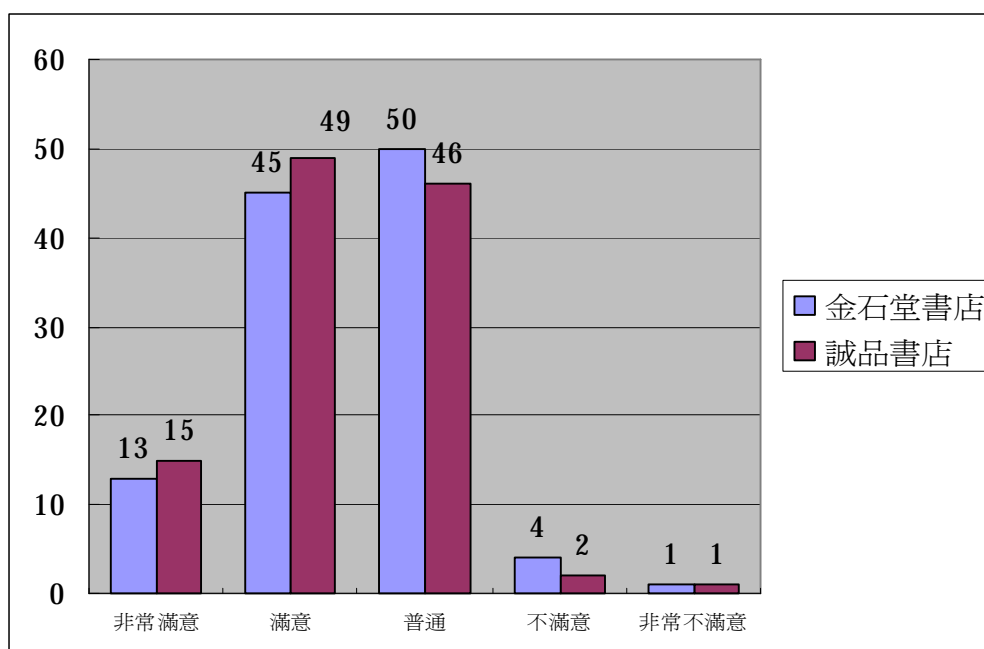


圖表十：金石堂與誠品商品種類之滿意度

分析說明：

以非常滿意與滿意來看，高中生對於誠品的商品種類以非常滿意居多，而金石堂多為滿意，由此可知，金石堂對於商品種類還有改善的空間。

11.請問您對於商品標籤標示清楚

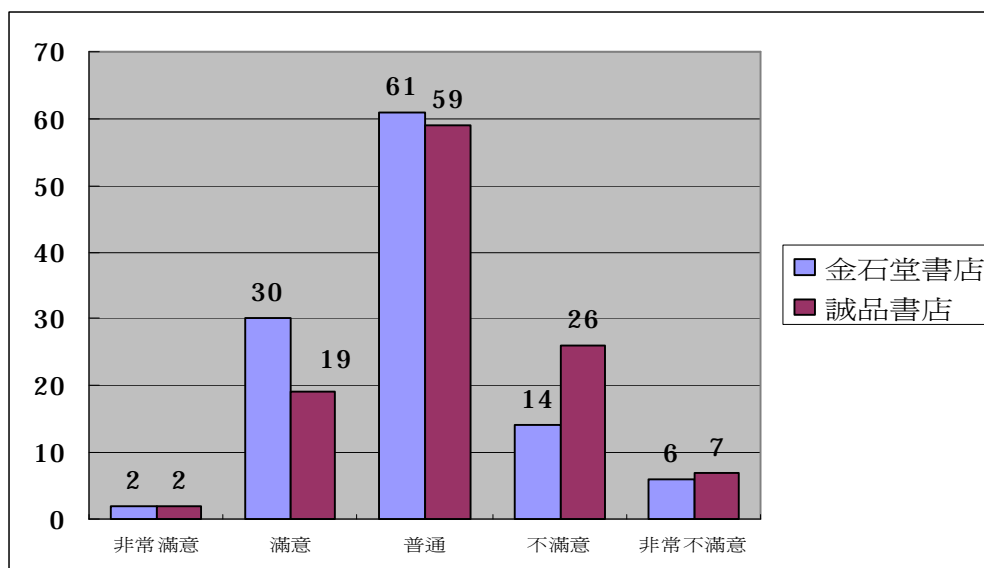


圖表十一：金石堂與誠品商品標籤清楚之滿意度

分析說明：

高中生對以上兩家的標籤清楚程度都集中在滿意與普通。由上述可得知，高中生消費者不太會有不明瞭標示、價格的問題。

12.請問您對於商品價格合理

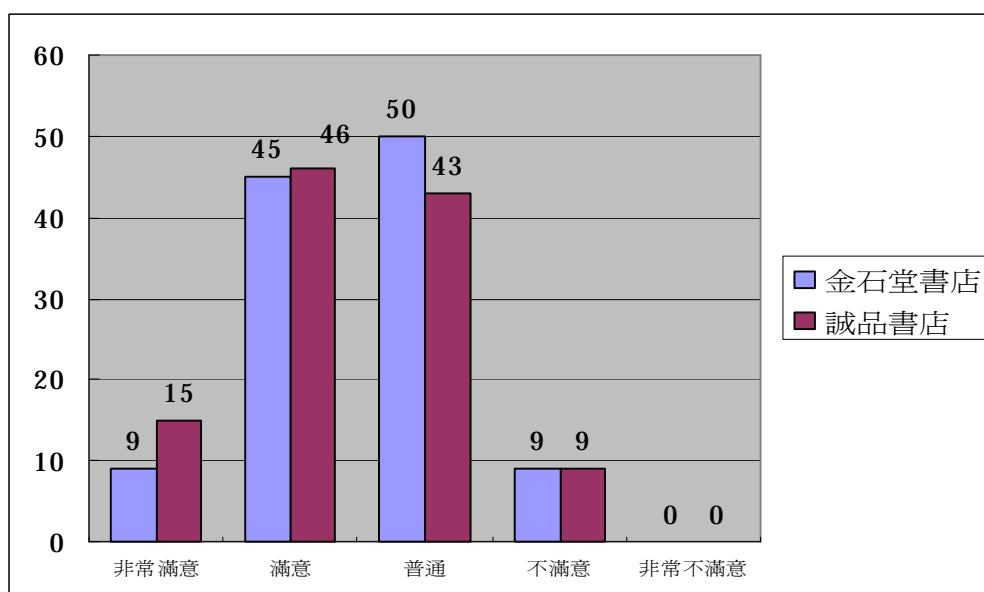


圖表十二：金石堂與誠品商品價格之滿意度

分析說明：

對於商品價格大部分的高中生覺得兩家的價格都可接受，但有 26 人對於誠品商品的價格是不滿意的。

13.請問您對於店員外表、服裝乾淨整齊

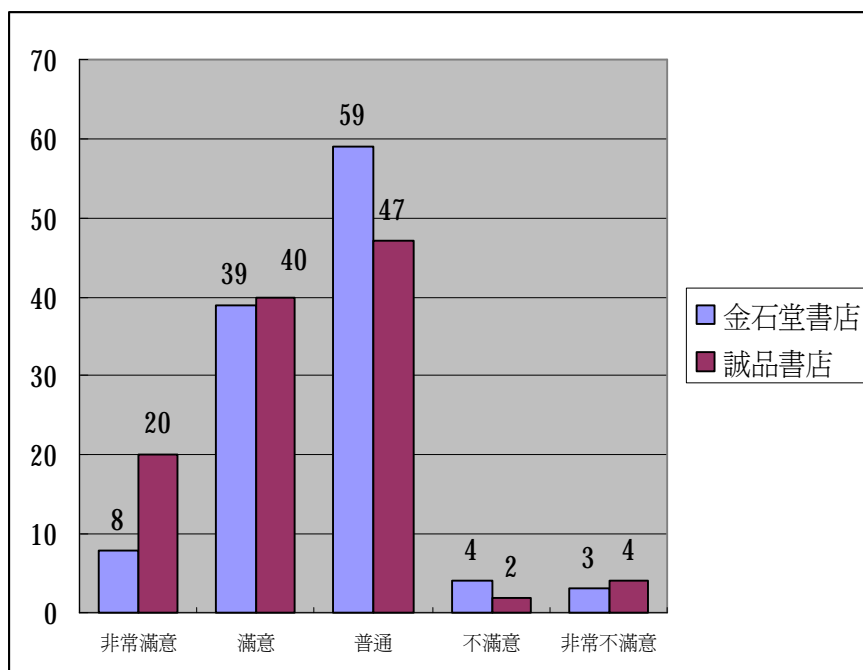


圖表十三：金石堂與誠品店員外表、服裝之滿意度

分析說明：

由上述可知，兩家書店對於高中生消費者來說都在滿意與普通階段，而在非常滿意誠品高於金石堂，所以金石堂在此方面尚須改善。

14.請問您對於店員服務態度親切

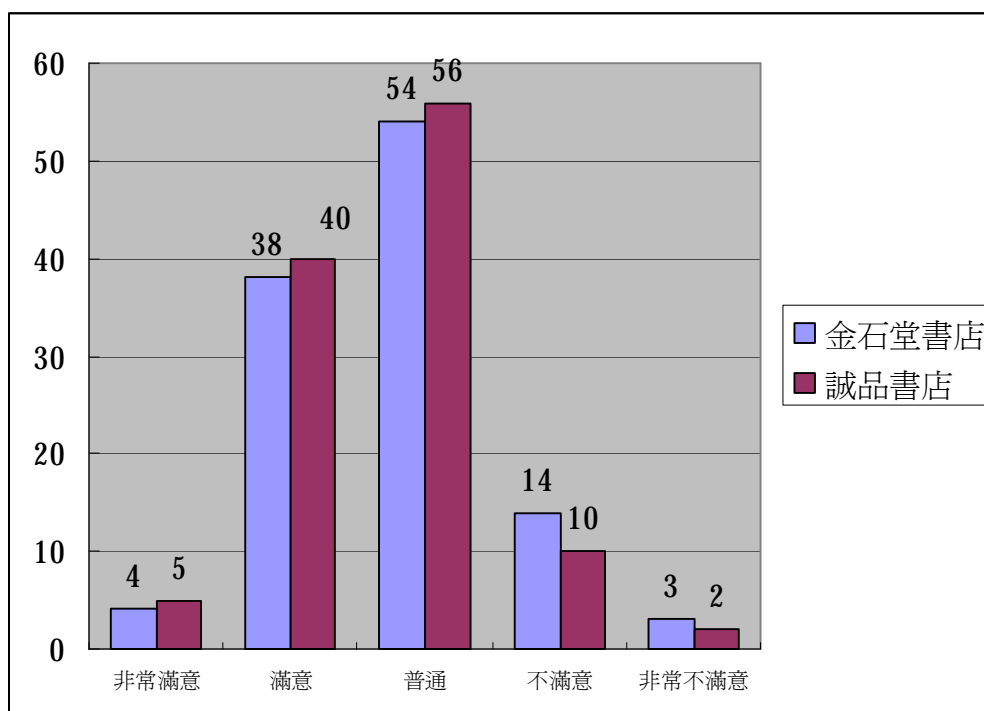


圖表十四：金石堂與誠品店員服務態度之滿意度

分析說明：

由上述可得知，大多的高中生消費者對以上兩家的服務態度滿意度集中於滿意以及普通。但在非常滿意中，誠品書店遠高於金石堂書店。由此可得知，金石堂書店對要求員工的服務態度，有大幅度的改善空間。

15.請問您對於店員結帳的速度

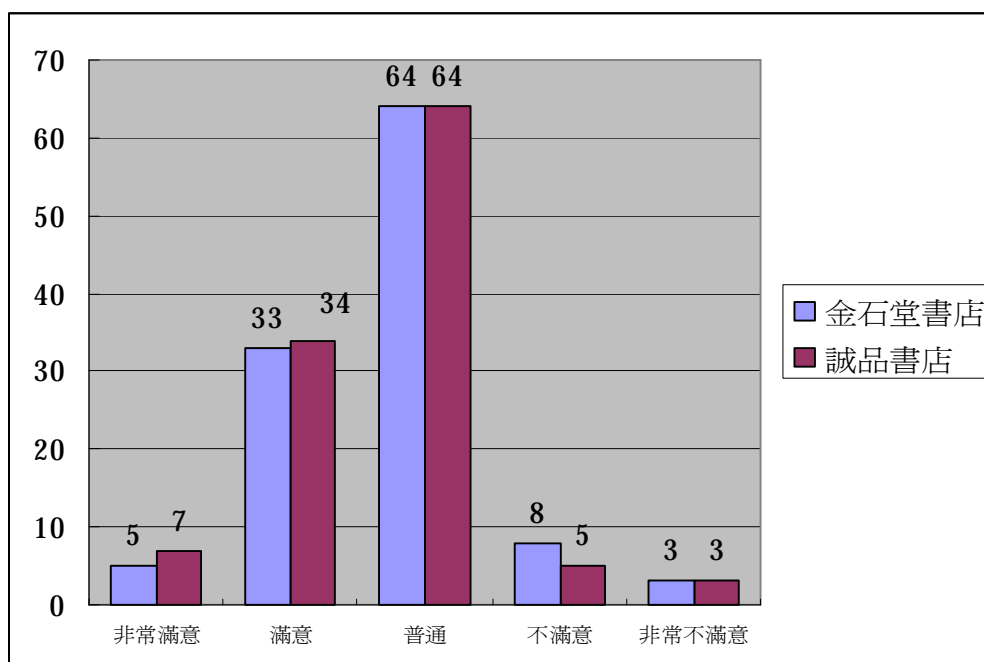


圖表十五：金石堂與誠品店員結帳速度之滿意度

分析說明：

對於店員結帳的速度，誠品的滿意度由非常滿意至普通的人數多餘金石堂的人數，而在不滿意的人數，金石堂比誠品多出四人，由此可知金石堂在這方面還有待改善。

16.請問您對於店員專業知識佳

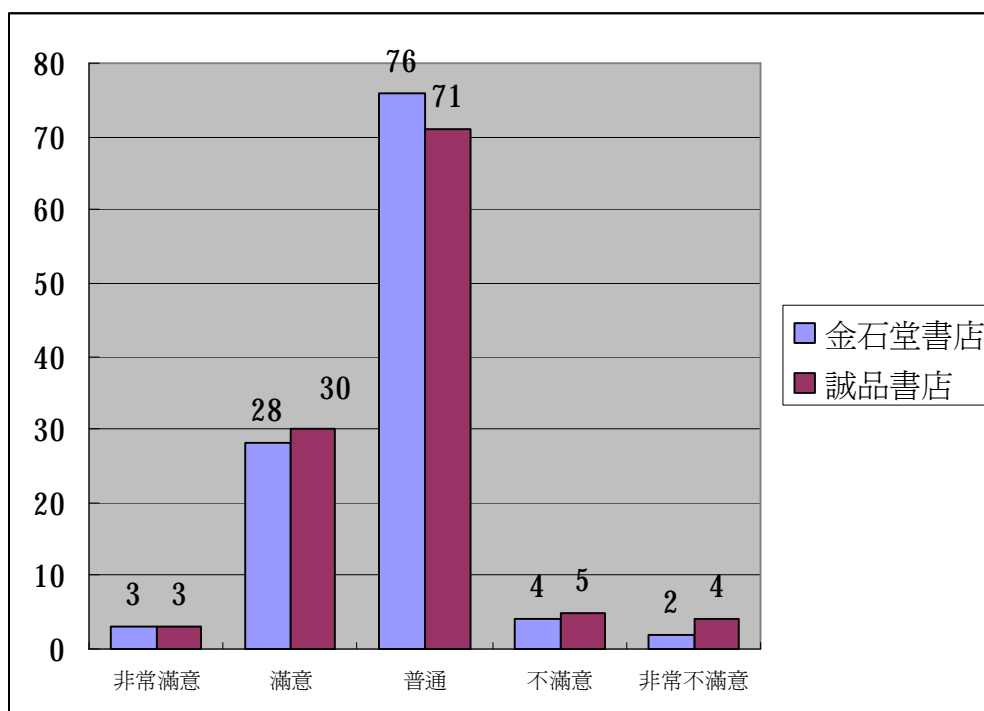


圖表十六：對於金石堂與誠品店員所擁有專業知識之滿意度

分析說明：

對於兩家書店店員所擁有的專業知識都集中在普通，但在不滿意的階段內金石堂又比誠品多，由此可知，金石堂在培養店員專業知識方面進步空間很大。

17.請問您對於店家提供給消費者促銷方案

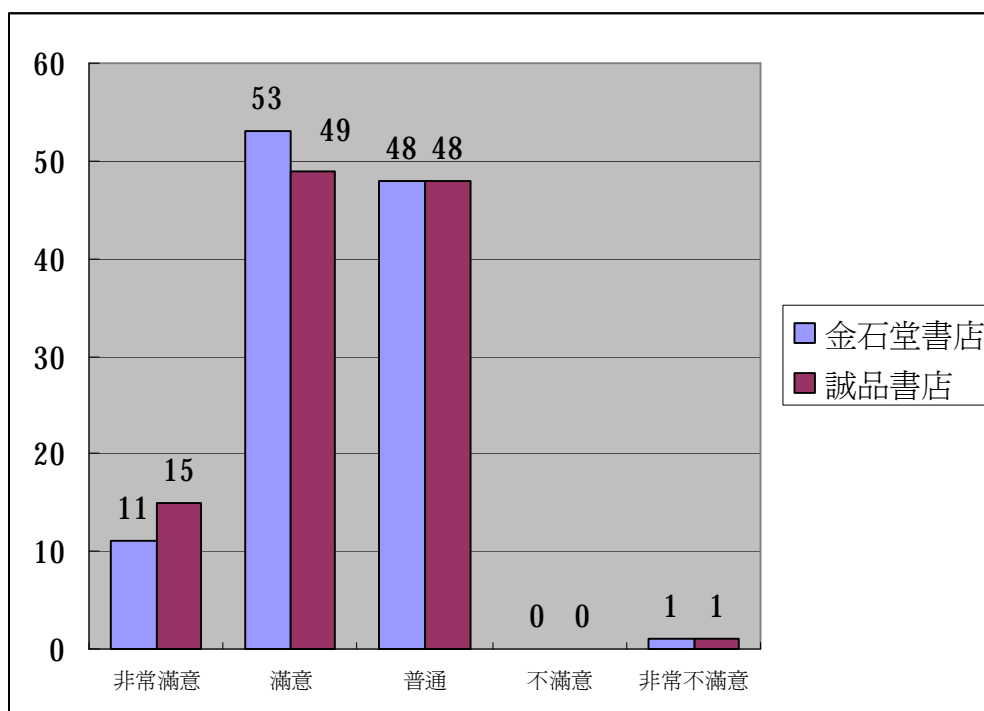


圖表十七：金石堂與誠品提供之促銷方案之滿意度

分析說明：

由普通至非常滿意，誠品與金石堂的人數皆差不多，但其中不滿意與非常不滿意誠品人數較多，由此可知誠品在促銷方案還有改善空間。

18.請問您對於兩家書店的營業時間符合需求

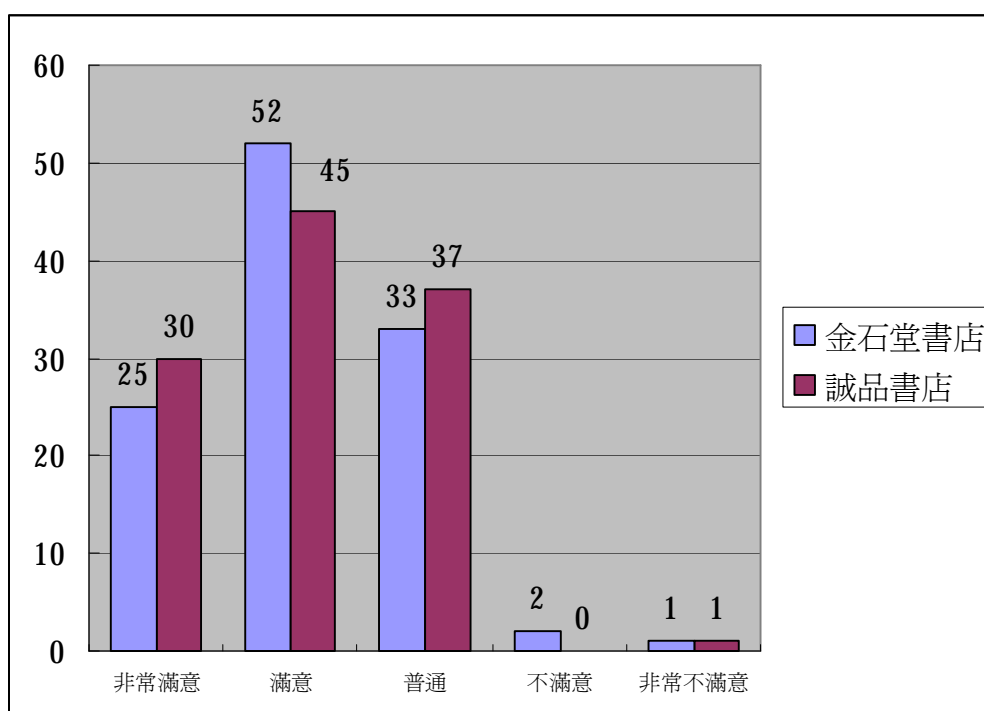


圖表十八：金石堂與誠品營業時間之滿意度

分析說明：

由此可知，高中生對兩家書店的營業時間皆普通以上，但金石堂的營業時間較符合高中生的需求。

19.請問您對於兩家書店的整體滿意度



圖表十九：金石堂與誠品總體滿意度

分析說明：

由上述得知，2家書店在各個滿意度的差異不大，但是以總體來說，誠品略優於金石堂書店。可得知，金石堂書店對總體的要求需要再加強。

20.請問您給這兩家書店的意見

分析說明：

金石堂書店：

1. 燈光需再加強
2. 增加閱讀空間
3. 增加打折促銷方案
4. 增加一些相關活動
5. 文具分類需再加強
6. 增加書的種類

誠品書店：

1. 降低價格以符合學生消費能力
2. 增加打折促銷方案
3. 每一片 CD 皆有視聽的功能
4. 專業類書籍排列需再加強

參●結論

根據本組問卷的統計結果，新竹區的高中生大約一個月去一次書店，時段都在下午。有 57%的高中生會優先選擇金石堂書店，高中生多在金石堂書店消費 200 元以下，而誠品書店不消費的人佔了 45%。整潔與燈光、商品種類方面皆以滿意居多。背景音樂、商品陳列、商品標籤、店員服儀、結帳速度、營業時間等方面消費者對誠品與金石堂的滿意程度都四成以上。對於商品價格、服務態度、店員專業知識、店家促銷方案方面，消費者對金石堂和誠品的滿意度皆為普通。兩家書店整體滿意度方面，滿意程度者都佔 46%。

根據調查結果本組提出下列建議：

(1)經營的改善方法之建議：

對誠品書店而言，價格方面的滿意度，需要再提升。可利用折扣、積點兌換贈品等等之促銷活動，以增加消費者購買意願。否則，高中生消費者只花費時間，而不花費金錢，只提供良好場地而賺不到錢是很不符成本效益的。

對金石堂書店而言，在「服務態度與結帳速度」須優先改進。在改善服務態度方面，可用暗中派遣稽查人員，定期勘查、也可用獎勵法，如績點加薪、休假等等之方案。在改善結帳速度方面，店員在結帳時可分工合作、有效率的分配，一人負責收銀、一人負責包裝，提升結帳速度。以增加整體之競爭力及高中升消費者之滿意度。

(2)建議兩家書店可採取的經營策略

a.面臨多家同業競爭下，建議可採取屬於自己的特色和風格來經營，藉此吸引不同的顧客群。

b.在店面呈現上，可隨著不同時期、節慶來呈現不同的主題，例如：九月初有開學季等，以全新的感受，吸引客源。

肆●引註資料

註一、金石堂書店。 http://www.kingstone.com.tw/about/about_101.asp。(檢索日期 2008/8/22)

註二、誠品書店 http://www.eslitecorp.com.tw/eslite_index_no1.htm。(檢索日期 2008/8/22)

註三、誠品書店歷史沿革。

<http://librarywork.taiwanschoolnet.org/cyberfair2006/ck124/main22.htm>。(檢索日期 2008/9/10)

註四、誠品書店 http://www.eslitecorp.com.tw/eslite_index_no1.htm。(檢索日期 2008/9/10)

伍●附錄〈問卷〉

01.請問您會優先選擇哪一家書店

金石堂書店 誠品書店

02.請問您到書店的原因(可複選)

金石堂書店 看書 買文具 買禮物 純粹逛逛 其他_____

誠品書店 看書 買文具 買禮物 純粹逛逛 其他_____

03.請問您去這兩家書店的頻率

金石堂書店 每天一週二週一個月三個月半年一年未曾去過

誠品書店 每天一週二週一個月三個月半年一年未曾去過

04.請問您去這兩家書店的時段

金石堂書店 早上 下午 晚上

誠品書店 早上 下午 晚上

05.請問您到這兩家書店通常一次消費金額

金石堂書店 0元 200元以下 200~500元 500~1000元

1000~2000元 2000元以上

誠品書店 0元 200元以下 200~500元 500~1000元

1000~2000元 2000元以上

06.請問您對於店內環境舒適整潔

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

07.請問您對於店內環境燈光充足明亮

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

08.請問您對於店內採用背景音樂

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

09.請問您對於店內商品的陳列整齊

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10.請問您對於商品種類豐富多樣

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

11.請問您對於商品標籤標示清楚

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

12.請問您對於商品價格合理

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

金石堂書店與誠品書店消費者滿意度調查

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

13.請問您對於店員外表、服裝乾淨整齊

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

14.請問您對於店員服務態度親切

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

15.請問您對於店員結帳的速度

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

16.請問您對於店員專業知識佳

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

17.請問您對於店家提供給消費者促銷方案

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

18.請問您對於兩家書店的營業時間符合需求

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

19.請問您對於兩家書店的整體滿意度

金石堂書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

誠品書店 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

20.請問您給這兩家書店的意見

金石堂書店： _____

誠品書店： _____