

第一章企業概論報告

組員：會資一乙 498A0033 沈乃綺

會資一乙 498A0043 孫于婷

會資一乙 498A0080 葉姿吟

會資一乙 498A0100 陳姿靜

問題一：請討論市場佔有率與顧客滿意度之間可能的矛盾。

結果：市場佔有率高，有可能是因為此市場為獨佔或寡佔市場的關係，如以前尚未開放民營的中油，整個油品市場只有它獨佔，所以享有完全的市場佔有率，但這不代表中油的顧客滿意度高，只是消費者無從選擇。而顧客滿意度高，不見得市場佔有率也高，顧客滿意度取決於商品、服務、形象等，而這些要素與市場佔有率並沒有絕對的關係，舉個最近的例子，麥當勞在速食市場的佔有率高，但因炸油風波的關係，顧客滿意度已受到強烈的影響。從例子可以證明，市場佔有率並不等於顧客滿意度。

問題二：顧客滿意度高是否代表企業經營績效良好？為什麼？

結果：顧客滿意度高可以代表企業經營績效良好。因為企業存在的價值就是在提供顧客滿意的服務，當顧客對一家企業經營極具滿意的話，那麼就會再次前往消費，使得顧客對此企業的忠誠度提高，這樣的企業也會在顧客的口耳相傳中傳開來，進而提高企業的形象，因此，滿足客戶需求並提供無微不至的服務，這樣顧客滿意度就會提高，企業的利潤才會持續升高。所以顧客滿意度高的話就是代表企業經營績效良好的一個指標。

問題三：除了市場佔有率及顧客滿意度之外，請思索有沒有其他的標準也可以有效衡量企業的經營績效？並請說明原因。

結果：

- 1.獲利能力：衡量一家公司經營的成果，獲利能力越好的公司，代表公司的管理能力越好。例如：營業利益率、股東權益純益率、資產報酬率、純益率、每股盈餘等皆屬於獲利能力指標，可看出該公司的獲利能力。
- 2.品牌知名度：由於一般企業有意願將所有權與經營權分開，且知名度和管理能力具有一定水準，所以成立之初，將經營管理完全委託旗下子公司，而這樣加入營運，對知名度建立與業務拓展有相當大的幫助。
- 3.股價水準：通常用來評估一家公司市價和其帳面價值的距離。

股價淨值比(PBR)=每股市價/每股淨值

當投資者在股價淨值比低於 1 時買進股票，代表是以公司價值打折的情況下投資，但是因為公司會計政策的差異及資產真正出售時價格可能不及帳面價值，以此比率分析，應保留一定水準的安全邊際，亦即股價應低於每股帳面價值某一比率。

4.社會責任的貢獻：企業的社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）已經是近年來國際社會所重視的企業指標之一，「獲利」一直是企業努力追求的目標，而如何在追求獲利的同時，兼顧與發揮企業的社會責任，則是目前國際企業都在努力的重要任務。

5.繳稅：只要公司有獲利，不可能不繳稅，除非是符合促產條例的投資，不過只是暫時減免，以後賺錢還是要課稅，不然就是一直不斷投資符合促產條例的投資，讓免稅或減稅延長。