

摘要

在探討關於宅配業車輛路線規劃問題中動態需求點越晚出現所規劃的路線旅程之增加幅度會越大，動態需求點如能越早出現服務需求，可有效減少車輛之營運成本，基於此觀點本研究針對宅配業的顧客做需求分析，了解宅配業顧客需求，包含消費者基本資料、寄送貨物的使用情況，且針對宅配業之運費折扣是否影響顧客需求進行分析，藉以了解顧客因運費折扣而提早交寄貨物和改變宅配公司的意願，另一方面吸引競爭者的顧客，對於宅配公司將增加競爭優勢並獲利。本研究針對宅配業的顧客做需求分析，藉由敘述統計了解宅配業顧客需求，且針對宅配業之運費折扣是否影響顧客提早交寄貨物和改變宅配公司之意願與傾向進行了解。

針對顧客做需求分析，進一步探討運費折扣是否會影響顧客寄送貨物的時間。而後探討運費折扣對於顧客選擇宅配業的影響，若折扣吸引更多消費者寄送包裹，將增加宅配的營收。本研究將針對提供折扣而提早交寄貨物的收入和吸引競爭者顧客所增加的營收進行策略分析，研究結果指出在上午 11:00~下午 3:00 提供優惠折扣比提前一個小時給予折扣的策略增加較高的收入，而在不同時段提供不同折扣的策略不適當，提供宅配業者訂價折扣策略之擬定及後續研究之參考。

關鍵字：宅配業、顧客需求、價格折扣、營收管理

Abstract

Discussion on the industry of the home delivery, there will be the greater increase about the planned route of the journey if a dynamic point which needs service will appear latter .So a dynamic point which needs service appear sooner can be effective in reducing vehicle operating costs. In this study, we analysis about home delivery needs, understanding customer home delivery needs, including basic information of consumers, the use of delivery of goods, and analysis that the delivery of the freight industry discounts affect the customer needs. We will understand the customers shipping discounts will make the customers early delivery goods and change the home delivery company, if the customer needs to know in advance will reduce vehicle operating costs, on the other hand, attract competitors' customers ,and the home delivery company will increase the competitive advantage and profit .

This study for home delivery of customer needs analysis done by descriptive statistics understands customer needs in home delivery industry, and the study will measure that discounts will increase the revenue to carry out strategic analysis, and provide delivery discount pricing strategy for the industry to develop and follow-up study of the reference.

Keywords : home delivery industry 、 customer demand 、 price discounts 、 revenue management



誌謝

本論文能順利完成，非常感謝指導教授林志鴻 教授耐心的教導，從一開始尋找論文方向，到後來決定寫有關宅配的題目，非常感謝教授的指導和人生道理的分
享，碩士兩年，不只學到論文的寫作，還學到如何去邏輯思考，雖然無法跟上教授靈活的運用，但是比以前的自己，有很大的進步，感謝教授的帶領和訓練。感謝口試委員陳春益教授和林文寶教授的細心提問和指導，讓學生學到很多寫作應該要很重視的地方，非常感謝教授們。

很開心能夠在學校認識同學們，大家都很好相處，雖然相處只有兩年，但是大家的感覺既是同學又像家人，真的很感謝大家這兩年的照顧和幫忙，不管遇到什麼事情都能很順利完成，非常謝謝大家。也很感謝我的家人，謝謝爸爸支持我繼續唸書，也感謝媽媽無私的奉獻，還有我弟弟的體貼，真的很開心能在這兩年中學到很多東西，學業方面和待人處事上都有一些成長。

蔡靜宜謹誌於

南台科技大學行銷與流通管理研究所

2009 年 7 月



目 錄

摘要	I
ABSTRACT	II
誌謝	III
目 錄	IV
圖目錄	VI



表目錄

表 3.1 宅配業重視的因素排名	16
表 3.2 寄貨時段人數比例	18
表 3.3 接受運費的折扣數人數比例	19
表 3.4 願意改變優惠折扣時段人數比例	20
表 3.5 接受運費的折扣數人數比例	21
表 3.6 願意改變宅配公司優惠折扣時段人數比例	22
表 3.7 顧客願意改變所接受的折扣數人數比例	23
表 3.8 優惠時段願意改變的顧客比例	24
表 3.9 消費者願意改變時段宅配的折扣數和比例	25
表 3.10 運費折扣會使顧客改變時段的人數比例	26
表 3.11 月收入 and 顧客意願交叉表	26
表 3.12 月收入 and 價格折扣交叉表	27
表 3.13 職業 and 顧客意願交叉表	28
表 3.14 職業 and 價格折扣交叉表	29
表 3.15 教育程度 and 顧客意願交叉表	30
表 3.16 教育程度 and 價格折扣交叉表	31
表 3.17 年齡 and 顧客意願交叉表	31
表 3.18 年齡 and 價格折扣交叉表	32
表 3.19 性別 and 顧客意願交叉表	33
表 3.20 性別 and 價格折扣交叉表	34
表 3.21 運費折扣會使顧客改變宅配公司的人數比例	34
表 3.22 月收入 and 顧客意願交叉表	35
表 3.23 月收入 and 價格折扣交叉表	36
表 3.24 月收入 and 顧客意願交叉表	36
表 3.25 職業 and 價格折扣交叉表	37
表 3.26 教育程度 and 顧客意願交叉表	38
表 3.27 教育程度 and 價格折扣交叉表	39
表 3.28 年齡 and 顧客意願交叉表	40
表 3.29 年齡 and 價格折扣交叉表	41
表 3.30 性別 and 顧客意願交叉表	41
表 3.31 性別 and 價格折扣交叉表	42
表 3.32 價格折扣 and 顧客改變時段意願交叉表	43
表 3.33 價格折扣 and 顧客改變公司意願交叉表	43
表 4.1 運費折扣對照表	50

圖目錄

圖 1.1 研究流程.....5

