



服務行銷

Uniqlo

企管四乙

4A270030 黃冠傑

4A270065 郭任聰

Uniqlo

壹●前言

一、研究動機

Uniqlo 是一間全球知名的服飾品牌，而現今不管男女老少都對於自身打扮有一定的要求，那當他們來到 Uniqlo 時又會抱著怎麼樣的顧客期望，相對的 Uniqlo 又會有怎麼樣的服務品質來達成顧客期待。

二、研究目的

1. 了解 Uniqlo 服務品質
2. 顧客來到 Unqilo 的顧客經驗與期望
3. 藉由缺失提供改進方法

三、研究方法

利用自身經驗去探討 Uniqlo 服務缺失以及提供改善方法，進而提高服務品質與達成顧客期望。

貳●正文

一、Uniqlo 公司簡介

Uniqlo 是一間主打舒適、平價為主、不分男女老少皆可駕馭的服飾品牌，從服飾品質到顧客服務都具有一定水準，店裡的環境整潔更讓人感到舒適，在全球各地皆有許多店面及忠實愛用族群。

二、Uniqlo 名稱由來

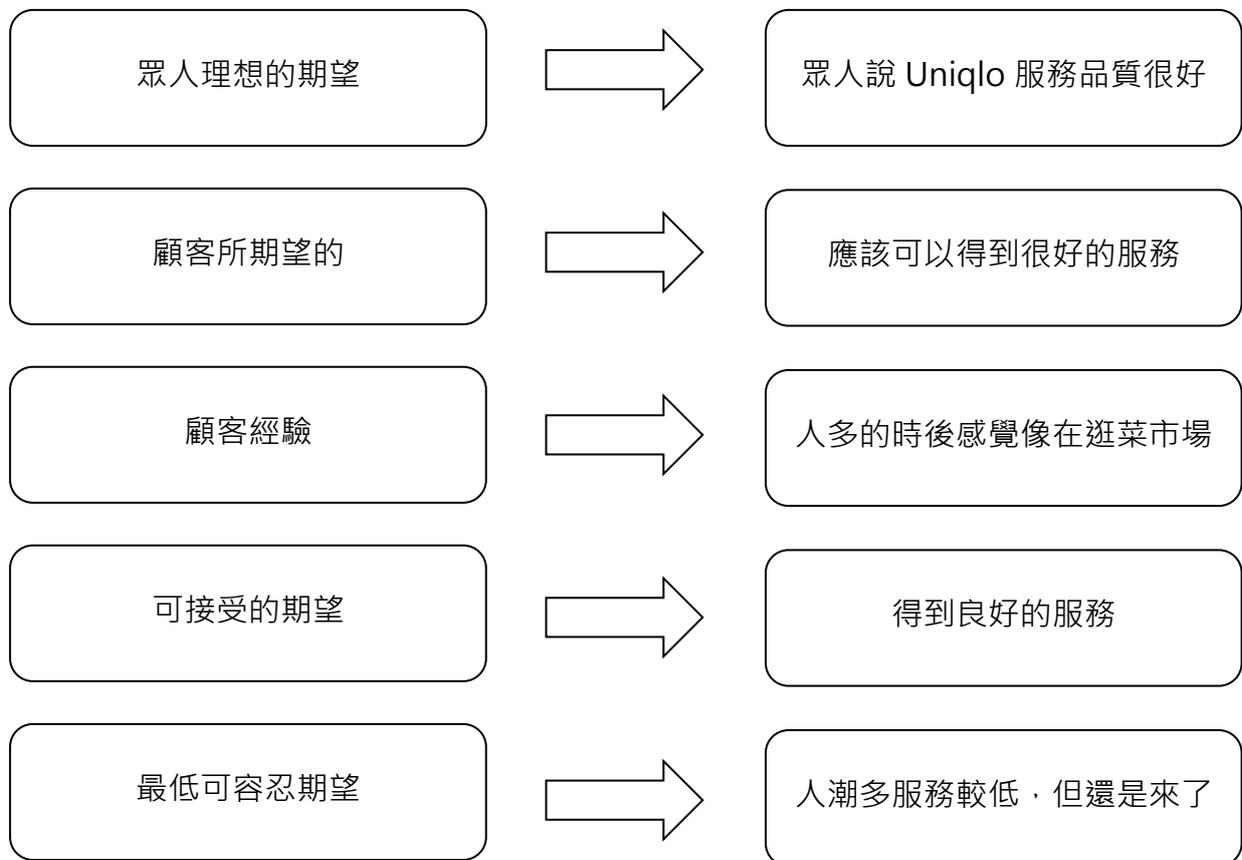
而 Uniqlo 品牌名稱的由來，是由於登記註冊時，人員疏失筆誤將 C 寫成 Q，而社長柳井正先生也沿用此名稱到至今。

三、Uniqlo 自身購買經驗

今年暑假去台南某家 Uniqlo 旗艦店挑選長褲，東挑西選，看了好一會兒，好不容易相中了一件牛仔褲，確認是最小 size 之後，前往試衣間，排隊試穿的人潮隊伍很長，看得出來生意還算不錯，等了快 20 分鐘終於輪到我試穿了，長度適中，貼身觸感也還可以，就是腰的尺寸差了一截，男生最小 size 是 28 吋，25 吋腰的我穿起來大腿與腰際的部分稍顯鬆垮，請店員幫我詢問修改腰圍的寬度，結果 Uniqlo 沒有幫忙修改腰圍的這項服務，我必須買完後再自己去外面其他地方修改。

試衣間排隊人潮很長，頓時與其他服飾店相比之下，店內無擺設椅子供客人使用，加上試衣間數量也有限，而每位客人試穿衣服時間不同，造成排隊人潮愈來愈長，不時見顧客缺乏耐心等待直接離開隊伍選擇不試穿不購買，而偶爾也會看到有年長者似乎腳痠倚靠在牆壁上，相對的公司也因為小缺失失去顧客購買欲望與顧客期待，畢竟是一間知名公司，人潮才會如此多，那麼在人潮多的時候，公司也應針對某些地方實施對策，例如試衣間人潮，否則以公司知名度來講，這些缺失都會造成顧客期望落空。

四、Uniqlo 顧客服務期望



1. 眾人理想的期望或渴望

因為公司的知名度，眾人一致認為服務品質會很好，所以顧客也會抱持著相對高的期望與期待來到店鋪準備購買與享受高服務品質。

2. 顧客所期望的

顧客認為可以得到很好的服務，畢竟服飾店眾多，而該公司的知名度又是比較高的，那眾人一致認為的好服務，應該不會與理想相差過多。

3. 顧客經驗

人潮多的時候，衣服被翻得凌亂，店員忙著介紹商品來不及整理，凌亂的衣

服造成顧客像在逛菜市場的感覺，以及試衣間在人潮多時供不應求，店內也找不到椅子可以坐著休息。

4. 可接受的期望

顧客抱持著高期望，相對來到店鋪時也希望與期望是互相呼應。

5. 最低可容忍期望

儘管人潮多時，可能服務期望不如預期，但因為整體服務還是可以接受，所以還是會繼續來到該店鋪。

參●建議

1. 畢竟試衣間數量有限，但等待試穿的人潮不少，希望公司在旺季或人潮多時，可以提供輕便座椅供客人使用，一來可以增加客戶等待試穿的耐心，二來可以讓挑選商品的客戶能夠有休息的地方。
2. Uniqlo 是間知名的成衣公司，每個人的身形不盡相同，我們認為如此大間的成衣販售公司，提供修改衣服的服務是有其必要性的，不只可以讓客戶感覺服務品質提升，也可以讓非常瘦小或肥胖的客戶增加想要購買的慾望。

肆●結論

一、結論

1. Uniqlo 以高服務品質低價格打進全球市場，而大多數顧客期望的高服務品質確實也有達成。
2. 儘管有小缺失的地方，但還是在顧客的容忍範圍，顧客下次依然會持續支持

該品牌。

3. Uniqlo 如增設椅子類設施，相信對於年長者來到店鋪時，是很大的服務加分，畢竟久站對年長者來說是不太方便的。

伍●心得

藉由探討服務品質與顧客期望，了解到儘管一間公司知名度很高，還是會有些細微的小缺失，而這些小缺失也是動搖顧客期待的因素之一，不管顧客當下有沒有向店員反應，公司都應於旺季或人潮多時觀察出應加強改進的地方，因為顧客的一舉一動都是無言的反應，例如內文提到的年長者腳痠倚靠在牆上，對於知名公司而言，這些看似不重要的細節，都是可再將服務品質推進一步的來源。