

南韓以消費者滿意度評選優異大專校院

駐韓國臺北代表部文化組

南韓去（2011）年消費者滿意指數（National Consumer Satisfaction Index - NCSI）排名，多年來一直獨占鰲頭的三星建設與貿易企業（Samsung C & T），被幾所大專校院超越了。

本年1月17日，南韓政府設立的韓國生產力中心（Korea Productivity Center - KPC）公布2011年消費者滿意指數公私企業、銀行、旅館、學校…等的優劣排名。位於大邱市的永進專科學校（Yeungjin College），在滿分100的量表中，以88分名列第一；嶺南理工專科學校（Yeungnam College of Science & Technology）名列第二，第三才是三星建設與貿易企業。大邱市立交通運輸公司（Daegu Metropolitan Transit Corp.）與忠清大學（Chung Cheong University）分別排名第五、第七，均較去年退步。比較2010年與2011年的前十名發現，旅館業普遍下滑，僅先羅飯店（Hotel Shilla）與樂天飯店（Lotte Hotel）進入前十名。按產業概括分析，獲排名的274個公司機構學校裡，旅館與航空公司排名較佳，石油與通訊業排名較差。

這項消費者滿意度調查，是韓國生產力中心去年做的，抽樣調查居住在首爾、釜山、大邱、大田、光州等五大都市裡的7萬3,055名市民。為評量消費者對南韓境內公私企業、銀行、旅館、學校…所生產「產品」或所提供「服務」的滿意度，分三項指標計算其所獲分數：

第一、消費者對該產品或服務的期望（expectation）；

第二、第二消費者對該產品或服務所覺察出的品質（perceived quality）；

第三、第三消費者對該產品或服務所覺察出的價值（perceived value）。

各指標配以不同的加權值；並訂70分（含）以上為及格。

歷年調查結果，自1998年起，達及格的企業、學校數呈逐年增加趨勢，但2008年因遇全球金融危機，及格數連續下降兩年，其後，又逐年恢復增加；譬如1998年達70分及格者20個、2000年增至36個，2003年再增至81個，2004年125個，2007年169個，2008年降為146個，2009年再降為135個，2010年反增為182個，去年再增為225個。

以去年論，70分以上及格者，達百分之82，比2010年增加9個百分點，這應歸功於企業、學校積極回應消費者的滿意需求；然而遺憾的是，仍有49個企業、學校不及格，其中4個，連60分都不到；此49個不及格者，其中30個是大專校院及其所附設的醫院。

大專校院在其消費者學生心目中的滿意度方面，各校院間差異極大，最滿

意的前十名裡，大專校院即佔五名，除前述第 1 名的永進專科學校、第 2 名的嶺南理工專科學校、及第 7 名的忠清大學以外，還有第 8 名的大慶專科學校（Taekung College）與第 9 名的光州保健專科學校（Gwangju Health College）；可是，在滿意度最差的等級裡，16 個是大專校院。

資料來源：The Korea Times 2012 年 1 月 18 日第 14 版

