

# 線上寵物產品銷售訂房監視系統

周培文、方昭傑、王冠中

南華大學資訊管理學系

周志賢副教授

[jschou@mail.nhu.edu.tw](mailto:jschou@mail.nhu.edu.tw)

南華大學資訊管理學系

## 摘要

網路時代來臨，顧客不須出門就能查詢想要的資訊已經習以為常。順應潮流將實體店面的各種營業項目網路化，使自己移到最容易發現的位置，才能避免在同類產業競爭中淘汰。想在網路商店行銷通路中，藉由網際網路的興起帶動寵物市場的繁榮，但是因為網際網路的交易安全問題、與訂購等相關的問題有待解決，所以本專題建議寵物商店產業還是必須結合傳統商店行銷通路才可以發揮更大的利益，如果可以掌握，傳統商店行銷通路與網路商店行銷通路的關鍵成功因素，必定能夠在寵物精品行業中更有市場的競爭力。

另一部分，我們發現在線上寵物店裡所擁有的商機，隨著社會型態的改變，寵物儼然成為都市人生活中不可缺少的良伴。寵物的地位已從以前傳統的“看門工具”..轉變為“家人”一般的存在...都市人掏出大把大把的銀子只為寵物作美容，擔心寵物吃的不好，過的不舒服...甚至怕寵物感到寂寞，在人類價值觀轉變的同時，在政府“愛牠就不要拋棄牠”的潛移默化..及動物權利保衛人士的宣導下...尊重寵物的權利，已變成一種新社會的潮流，這也是未來講求人類必須“高道德”的未來趨勢...寵物照相館...狗狗 spa 中心，這些都是掌握了“時勢脈動”而成功的最好象徵..(新聞都有報)，有鑑於此...我們決定將實體的寵物店轉變為線上供應的網路寵物店...形成半虛實的寵物店...順應 e 化的社會，跟隨時勢的脈動...我們不是創新，而是不跟上勢必會淘汰，因此未來寵物店將轉為“半虛實”的型態，必定是未來趨勢，但這只是嘗試的舉動，因為在國立中山大學/企業管理學系研究所/91/碩士/91NSYS5121118 寵物業網路商店與傳統商店關鍵成功因素之比較—以「狗」市場為例中有提到，網際網路的交易安全問題、與訂購等相關的問題有待解決，所以在網路安全沒完全有信用的同時，線上交易必定無法完全的改變人類消費方式，不過在此時代到來前...我們必須先作嘗試...

另一方面..我們發展了一套寵物訂房系統，在我們搜尋資料的同時，赫然發現所謂“寵物訂房系統”是不太完全的，資料很少的...很不成熟的..在寵物地位高漲的同時，我們大膽的嘗試做了“寵物訂房系統”...希望能激起新的浪潮..不過只是開端...我們預測，如果寵物訂房易達到“成熟”階段，就勢必要打破“地域限制”，必須有資本開發出“連鎖店”，如巨匠打出的“終身學習卡，全省免費上課”的形式，打破地域限制...線上寵物訂房才能做的起來，做到“線上訂房...各分店都可寄託”的形式...因此南華的小小系統只是開端...只是開端...

## 壹、緒論

世界先進的工業國家，服務業在其國家經濟體系中所扮演的角色越顯重要，尤其國家經濟如達到一定的成熟階段，服務業將成為經濟體系的主體。寵物店的經營也是種服務業，近年來台灣

寵物市場如雨後春筍般的蓬勃發展，寵物店同業間的競爭相當激烈，因此寵物店業者除了必須具備有專業的素養與經營特色外，更應重視「消費者服務」與「消費者滿意」之經營觀念，以滿足顧客需求及提升本身競爭力。

本研究藉由文獻探討及實際問卷調查

兩方面來進行研究分析，來探討寵物店服務品質與行銷組合滿意度對整體顧客滿意度及顧客忠誠度之間關係，並探討不同背景變項的顧客間對上述是否有不同的差異。研究採用 Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991) 的五大服務品質衡量構面，而有關於行銷組合以 McCarthy (1964) 4Ps 為構面來量測顧客滿意度，並以迴歸分析以及典型相關分析來探討構面間的關聯性。另外不同背景變項的顧客間，對服務品質及行銷組合各構面滿意度與整體顧客滿意度及顧客忠誠度是否有不同的差異，則採用變異數分析及集群分析來研究探討。

研究結果發現，寵物店服務品質與行銷組合滿意度，會影響整體顧客滿意度及顧客忠誠度，但是服務品質五大構面滿意度，並非每一個構面均會對整體顧客滿意度及顧客忠誠度造成顯著影響；而行銷組合四大構面滿意度，亦並非每一個構面，均會對整體顧客滿意度及顧客忠誠度造成顯著影響。又整體顧客滿意度會影響顧客忠誠度；而不同人口背景屬性變項對於寵物店的服務品質與行銷組合滿意度，經驗證在特定項目中確實有差異存在。最後，針對本研究提出對業者之建議，以及提出研究限制給予後續研究者作為參考。綜合以上，本研究之研究結果對寵物店業者，具有改善服務品質及營運上的重要參考與意義。

## 貳、相關文獻探討

### 一、寵物市場分析

電子星期六早上，三十六歲金融界高階主管 Anita 被即將滿一歲的馬爾濟斯狗兒子 Bob 喚醒，Anita 總是在周末早上帶牠到台北市信義區的 Coffee Shop 吃早

噠 A 然後去找寵物美容院的姐姐做 SPA、剪毛換造型，順便幫牠挑幾套新款服裝。

狗飼料、健康食品、尿布、服裝、美容，加上跟 Bob 一起玩樂、舉辦生日 Party 等娛樂活動，Anita 花在 Bob 身上的固定開銷，一個月平均超過新台幣 15,000 元，跟養個小孩差不了多少，但視狗如子的 Anita 毫不手軟。

這種人與寵物猶如「親子」關係的生活形態，不只出現在台北，放眼倫敦、紐約、溫哥華、巴黎、東京，甚至北京、深圳，處處可見，也使得各式各樣圍繞著寵物做文章的商店，愈形蓬勃，顯示以寵物為主體的寵物商機，不容小覷。

寵物商機的質與量都在成長。以世界第一寵物大國美國為例，2004 年美國寵物用品銷售達 340 億美元，較十年前上升約 68%。在台灣，愈來愈多年輕人把經營寵物店視為結合興趣和生意的創意創業模式，在《35 歲以前成左 2 條黃金法則》一書中，就直指寵物用品銷售及寵物美容與託管，是年輕人邁向成左爾 g 營業態之一。

### 洞悉市場走勢

台灣的寵物店的確正在轉型，由早年的寵物交易、醫療為主通路經營模式，朝向專業化、時尚化、娛樂化及連鎖化的方向發展。

寵物店轉型的關鍵，與新投入市場的年輕創業經營者有關。Doggy House 總經理陳俊義觀察，以寵物美容、旅館為主要經營項目的店面，在大台北地區約有千家，這種店面多半以夫妻或男女朋友共同創業為多，由女性負責寵物美容，男性負責進口批發寵物用品業務，以一家二十至三十坪左右的中型店面

為例，月營業額約在新台幣四十到五十萬元間，毛利在二成左右，如果兼營活體買賣，毛利可再增加一成。

也就是說，看似蓬勃的寵物商機，在實體通路上，其實已出現劇烈的市場競爭，導致店家經營成本提高、獲利下降。寵物店要怎麼經營才能獲利？「就像經營一般事業一樣，需要資金，需要了解市場，更要提供有價值的服務，」陳俊義說。

以從業者的專業分類，可概分為獸醫、寵物美容師及寵物專業經理人等三大類，其經營的寵物業務內容也大不相同，然而，無論從業人員的身分為何，要成扒創一門生意，仍取決於創業者能否洞悉市場走勢。

#### (一) 個人化行銷

綜合整個研究發現，我們可以了解寵物行業，網路商店行銷通路中，藉由網際網路的興起帶動寵物市場的繁榮，但是因為網際網路的交易安全問題、與訂購等相關的問題有待解決，所以本研究建議寵物行業還是必須結合傳統商店行銷通路才可以發揮更大的利益，如果可以掌握如下，傳統商店行銷通路與網路商店行銷通路的關鍵成功因素，必定能夠在寵物行業中更有市場的競爭力：

1. 傳統商店行銷通路中開店關鍵成功因素：產品價位的高低（狗狗的訂價）、地點的選擇、售前與售後服務、狗狗的健康。
2. 網路商店行銷通路中開店成功關鍵因素：網路網頁設計的流暢性、網路交易安全。

### 參、系統功能簡介

會員註冊：提供使用者註冊基本資料，方便於站內使用各項基本功能。

線上購物：提供會員在站內商品販賣區瀏覽並選購所需的寵物生活用品。

線上寵物訂房：為替長時間出門在外的顧客照料寵物而設計。並提供線上觀看顧客寵物狀況。

管理者系統：為店家提供最完善的商品統計資訊。

留言板：提供使用者對於站上或與寵物相關的問題提問，與心得交換。

公佈欄：提供站方公佈站內近期活動或新聞。

### 肆、系統特色

線上寵物訂房系統能讓會員預先知道店內寵物房位租用的狀況，使會員方便參照店內與本身所需，選擇適當的房間與日期。

提供顧客線上觀看寵物狀況。只要在能上網的地方，連上本站即可看見所寄託的寵物動態。

系統可供管理者系統觀看商品銷售統計圖表，例如圓餅圖、直方圖。讓管理者(店家)方便了解各種商品過去的銷售狀況。

我們也作了許多統計資料表…讓業者能獲得最即時的統計分析。

### 伍、研究方法（系統開發工具與技術）

MySQL

Photoimpact

dreamwaver (PHP)

appserve 組件，記事本

### 陸、系統使用對象

寵物店業者,網路虛擬寵物店業者  
一般網路瀏覽者

### 柒、系統使用環境

APACH4.0 以上 PHP5 以上

作業系統：

window95/98/ME/XP/2000, Linux 等

可架站 OS

瀏覽器：Internet Explorer5,0 以上、

Netscape

伺服器：APACH4.0 以上 PHP5 以上

### 捌、研究結論及未來發展

我們發展了一套寵物訂房系統,在我們搜尋資料的同時,赫然發現所謂”寵物訂房系統”是不太完全的,資料很少的…很不成熟的..在寵物地位高漲的同時,我們大膽的嘗試試做了”寵物訂房系統”…希望能激起新的浪潮..不過只是開端…我們預測,如果寵物訂房易達到’ ’成熟”階段,就勢必要打破”地域限制”,必須有資本開發出”連鎖店”,如巨匠打出的”終身學習卡,全省免費上課”的形式,打破地域限制…線上寵物訂房才能做的起來,做到”線上訂房…各分店都可寄託”的形式…因此南華的小小系統只是開端…只是開端…。

### 參攷文獻

- 【1】系統分析與設計 吳仁和 林信惠
- 【2】dreamwaverMX2004 for PHP 文淵閣
- 【3】PHP 網頁模組隨學隨用 施威銘研究室
- 【4】P H P M Y S Q L 入門實作文魁