

敬啟者，您好：

這是政治大學企管系的研究計畫問卷，目的在於探討實體企業進行虛擬通路發展時，組織內部或外部因素如何影響此一決定。本研究將針對企業進行調查，並將研究成果整理成實務報告，以電子郵件方式寄送給所有參與調查的公司參考。本問卷採不具名方式，所得資料僅供學術研究，請安心填答。

問卷每一部份的開始，皆有填答方式的說明，請您仔細閱讀說明後再開始填答。問卷中各題項並沒有對錯之分，請依據貴公司的實際情況及您的個人感受在適當的方格打勾即可，期盼您能提供寶貴意見，謹此致上由衷的謝忱。

敬祝 順心如意

政治大學企業管理學系教授

政治大學企業管理學系博士生

敬上

1. 請問 貴公司目前是否有建置網站？ 否(請跳至第二題作答)

是，請問 貴公司網站具備下列何種功能？(可複選)

- 資訊傳遞功能，發布公司基本訊息
- 互動功能，經由公司網站與顧客線上互動(如透過 Email 溝通)
- 交易功能，經由公司網站，顧客可線上支付、購買商品或服務
- 整合功能，公司內部大部分業務交易皆已進行整合(如顧客、後台系統等)

2. 請問 貴公司屬於何種交易類型？

B2B(企業對企業)(請跳至第六部份作答) 其他_____ (請跳至第六部份作答)

B2C(企業對消費者)

3. 請問 貴公司目前是否有透過網路銷售商品或服務予以客戶？ 否(請跳至下頁第四題作答)

是，請回答下列問題：

● 貴公司於何時開始採用網路銷售活動？

(若為外商公司，請以台灣子公司採用網路銷售活動為主) 西元_____年

● 當時 貴公司的員工人數約為

低於 200 人 200 人-499 人 500 人-799 人 800 人-1099 人 1100 人以上

● 當時 貴公司的營業額約為新台幣

低於 5 億 5 億-低於 15 億 15 億-低於 25 億 25 億-低於 35 億 35 億以上

● 當時 貴公司的客戶平均消費金額約為新台幣

低於 500 元 500 元-999 元 1000 元-1499 元 1500 元-1999 元

2000 元-2499 元 2500 元-2999 元 3000 元-3499 元 3500 元以上

● 當時 貴公司是採取何種方式進行網路銷售活動？

併購市場既有公司 自行建構交易平台

採用市場既有平台，採用下列何種平台？(可複選)

Yahoo奇摩購物中心 PChome線上購物 momo線上購物

GoHappy udn買東西 森森購物網 東森購物網

加倍奉還網 PayEasy女性購物 ASAP閃電購物網 博客來

friDay購物 myfone購物 愛買線上購物 大潤發

7net雲端超商 燦坤快3 大買家量販網路店 特力屋

民視消費高手 Hola特力和樂 讀冊生活 其他_____

其他 _____ (請跳至下頁第一部份作答)

4. 若無，請回答下列問題：

- 貴公司是否曾針對開發虛擬通路(如網路銷售商品或服務)進行分析與評估？ 是 否
- 貴公司未來是否有計畫發展虛擬通路(如網路銷售商品或服務)？ 是 否
- 去年 貴公司的員工人數約為
 低於 200 人 200 人-499 人 500 人-799 人 800 人-1099 人 1100 人以上
- 去年 貴公司的營業額約為新台幣
 低於 5 億 5 億-低於 15 億 15 億-低於 25 億 25 億-低於 35 億 35 億以上
- 去年 貴公司的客戶平均消費金額約為新台幣
 低於 500 元 500 元-999 元 1000 元-1499 元 1500 元-1999 元
 2000 元-2499 元 2500 元-2999 元 3000 元-3499 元 3500 元以上

第一部份：公司對網路銷售認知到的效益與成本

- 若公司有網路銷售活動，請您回憶 貴公司在決定採用網路銷售活動當時，預期網路銷售活動可帶來的效益與成本，在適當的□中打勾。
- 若公司無網路銷售活動，請您回想 貴公司去年對網路銷售活動帶來的效益與成本之評估，在適當的□中打勾。

	非常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 透過網路銷售，有助本公司擴大業務涵蓋範圍	<input type="checkbox"/>						
2. 透過網路銷售，有助本公司提供更多產品資訊、增加產品能見度	<input type="checkbox"/>						
3. 透過網路銷售，有助本公司提供客戶更多產品選擇	<input type="checkbox"/>						
4. 透過網路銷售，有助本公司滿足顧客現有需求、強化顧客服務	<input type="checkbox"/>						
5. 透過網路銷售，有助本公司提升顧客管理效率	<input type="checkbox"/>						
6. 透過網路銷售，有助本公司維繫更好的顧客關係	<input type="checkbox"/>						
7. 透過網路銷售，有助本公司降低產品庫存成本	<input type="checkbox"/>						
8. 透過網路銷售，有助本公司吸引不同消費族群、降低吸引新客戶的成本	<input type="checkbox"/>						
9. 透過網路銷售，有助本公司提高利潤	<input type="checkbox"/>						
10. 透過網路銷售，有助本公司提高競爭優勢	<input type="checkbox"/>						
11. 整體而言，採用網路銷售的成本非常高	<input type="checkbox"/>						
12. 網路銷售相關人力培訓與流程調整的成本非常高	<input type="checkbox"/>						
13. 網路銷售的軟硬體設備的技術成本非常高	<input type="checkbox"/>						
14. 本公司需投入高額成本整合網路銷售系統與公司其他資訊系統	<input type="checkbox"/>						
15. 採用網路銷售，本公司需投入高額成本將其與公司其他實務與流程整合	<input type="checkbox"/>						
16. 本公司需投入高額成本解決網路銷售對公司文化所帶來的影響與衝突	<input type="checkbox"/>						

第二部份：公司的組織準備度

下列是有關公司對網路銷售活動的組織準備度描述句。

- 若公司有網路銷售活動，請您回憶 貴公司在決定採用網路銷售活動當時的實際情況，在適當的□中打勾。
- 若公司無網路銷售活動，請您回想 貴公司去年的情況，在適當的□中打勾。

	非常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 本公司既有的物流配送程序可支援網路銷售商品送貨到府服務	<input type="checkbox"/>						
2. 本公司既有的物流存貨系統可支援網路銷售線上即時查詢	<input type="checkbox"/>						
3. 本公司既有的物流倉儲設備足以支援執行網路銷售活動	<input type="checkbox"/>						
4. 本公司可提供顧客線上下單，實體店(如直營門市、合作廠商如 7-11 便利商店等)取貨的功能	<input type="checkbox"/>						
5. 執行網路銷售後，本公司可維持一致的品牌形象	<input type="checkbox"/>						
6. 執行網路銷售後，本公司可維持一致的價格策略	<input type="checkbox"/>						
7. 執行網路銷售後，本公司可提供一致的產品/服務資訊	<input type="checkbox"/>						
8. 本公司既有顧客管理程序可有效與網路銷售活動執行後的顧客資訊整合	<input type="checkbox"/>						
9. 本公司大部分員工具備電腦基本運作能力	<input type="checkbox"/>						
10. 本公司大部分員工瞭解公司的網路銷售策略	<input type="checkbox"/>						
11. 本公司大部分員工具備推動網路銷售的相關知識	<input type="checkbox"/>						
12. 本公司大部分員工具備網路資訊技術(IT)能力以配合公司的網路銷售策略	<input type="checkbox"/>						
13. 本公司具備豐富的網路程式發展技術、能力與經驗	<input type="checkbox"/>						
14. 本公司現有的資訊系統可有效與網路銷售系統整合	<input type="checkbox"/>						
15. 本公司具備足夠 IT 技術與能力，建立並維護高安全性網絡系統	<input type="checkbox"/>						
16. 本公司現有的資訊系統具備高度彈性	<input type="checkbox"/>						
17. 本公司系統能有效分享不同通路間的資訊(如訂單、營運狀況、策略資訊等)	<input type="checkbox"/>						
18. 本公司系統能有效整合不同通路間的資訊(如客戶資訊、交易紀錄、帳戶紀錄等)	<input type="checkbox"/>						
19. 本公司有足夠的財務資源支持新業務的設立開發成本(包含硬體與軟體設備)	<input type="checkbox"/>						
20. 本公司有足夠的財務資源支持員工熟悉新業務與相關訓練	<input type="checkbox"/>						
21. 本公司有足夠的財務資源支持新業務相關維護成本	<input type="checkbox"/>						

第三部份：公司高階主管對電子商務發展、推動與執行的支持情況

下列是有關公司高階主管對電子商務發展、推動與執行的描述句。

- 若公司有網路銷售活動，請您回憶 貴公司在決定採用網路銷售活動當時的實際情況，在適當的□中打勾。
- 若公司無網路銷售活動，請您回想 貴公司去年的情況，在適當的□中打勾。

	非常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 本公司高階主管非常支持發展網路銷售商品/服務	<input type="checkbox"/>						
2. 本公司高階主管願意承擔網路銷售所帶來的財務或組織風險	<input type="checkbox"/>						
3. 本公司高階主管普遍具備良好的資訊能力	<input type="checkbox"/>						
4. 本公司高階主管具備網路銷售相關知識與能力	<input type="checkbox"/>						
5. 本公司高階主管努力營造公司採行網路銷售的氛圍與文化	<input type="checkbox"/>						
6. 本公司高階主管對公司發展電子商務策略具備共識	<input type="checkbox"/>						
7. 本公司的管理階層致力於尋找創新點子	<input type="checkbox"/>						
8. 本公司的管理階層普遍接受創新的概念	<input type="checkbox"/>						

第四部份：員工對公司的組織認同度

下列是有關公司員工對公司的組織認同度的描述句。

- 若公司有網路銷售活動，請您回憶 貴公司在決定採用網路銷售活動當時的實際情況，在適當的□中打勾。
- 若公司無網路銷售活動，請您回想 貴公司去年的情況，在適當的□中打勾。

	非常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 當有人對本公司有所批評或指責時，本公司員工會覺得如同自己受到侮辱一樣	<input type="checkbox"/>						
2. 本公司員工很在乎外界對公司的看法	<input type="checkbox"/>						
3. 當本公司員工談論本公司時，經常用「我們」而非「他們」來敘述	<input type="checkbox"/>						
4. 本公司員工認為公司的成功就是自己的成功	<input type="checkbox"/>						
5. 當有人稱讚本公司時，本公司員工會覺得好像自己被讚美了	<input type="checkbox"/>						
6. 當媒體發布對公司批評的報導時，本公司員工會覺得不舒服	<input type="checkbox"/>						
7. 本公司員工經常讓別人知道自己是本公司的員工	<input type="checkbox"/>						
8. 當本公司員工做決定時，會考慮到此決定對公司的影響	<input type="checkbox"/>						
9. 本公司員工很驕傲自己是本公司的一份子	<input type="checkbox"/>						

第五部份：公司與外部環境互動

下列是有關公司與外部環境互動的描述句。

- 若公司有網路銷售活動，請您回憶 貴公司在決定採用網路銷售活動當時的實際情況，在適當的□中打勾。
- 若公司無網路銷售活動，請您回想 貴公司去年的情況，在適當的□中打勾。

	非常 不 同 意	不 同 意	有 點 不 同 意	普 通	有 點 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我國政府制定健全的法律制度保護消費者的隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我國政府制定嚴厲的法律防範網路犯罪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我國政府的法規有利於企業推動與執行電子商務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我國政府制定推動、鼓勵電子商務的政策與措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本公司的客戶普遍具備網路使用知識，能透過網路購買商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 外界的商業與金融環境、技術基礎建設足以支持本公司採用網路銷售商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 本公司提供安全的網路交易與服務(如個資保密)，客戶可安心透過網路購買本公司商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 本公司的主要競爭對手多已採用網路銷售商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 與本公司目標客群相同的競爭對手多已採用網路銷售商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 本公司若使用網路銷售商品，在產業中將較其他競爭對手享有優勢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 本公司曾因競爭對手採用網路銷售商品而流失顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 請就貴公司前三位主要的競爭對手，勾選其所採用網路銷售商品的方式 第一位主要競爭對手採用網路銷售商品的方式 (可複選)	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 併購市場既有公司 <input type="checkbox"/> 自行建構交易平台 <input type="checkbox"/> 採用市場既有平台 (如 Yahoo、樂天、Pchome 等) <input type="checkbox"/> 其他 _____						
第二位主要競爭對手採用網路銷售商品的方式 (可複選)	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 併購市場既有公司 <input type="checkbox"/> 自行建構交易平台 <input type="checkbox"/> 採用市場既有平台 (如 Yahoo、樂天、Pchome 等) <input type="checkbox"/> 其他 _____						

第三位主要競爭對手採用網路銷售商品的方式
(可複選)

- 無
- 併購市場既有公司
- 自行建構交易平台
- 採用市場既有平台
(如 Yahoo、樂天、Pchome 等)
- 其他 _____

第六部份，受訪者基本資料

此基本資料調查僅提供學術分析之用，絕對不會外流，請放心填答，謝謝！

1. 請問您在 貴公司的職級 _____
 董事長/總經理 副總 處長(一級主管) 二級主管 其他 _____
2. 請問您在 貴公司服務的年資為 _____ 年
3. 請問您的年齡為
 30 歲以下 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲 61 歲以上
4. 請問 貴公司所屬的產業類型為
 製造業 批發及零售業 住宿及餐飲業 資訊及通訊傳播業
 運輸及倉儲業 金融及保險業 教育服務業 醫療保健及社會工作服務業
 藝術、娛樂及休閒服務業 其他服務業 其他 _____
5. 請問 貴公司目前使用的網路銷售方式為(可複選)
 無(結束填答。)
 併購市場既有公司 自行建構交易平台
 採用市場既有平台 (如 Yahoo、樂天、Pchome 等) 其他 _____
6. 請問 貴公司是否有轉換網路銷售方式，改為自行開發建構交易平台進行路銷售？
 是，請問 貴公司於採用網路銷售後多久開始轉換為自行發展建構交易平台？
 1 年以下 1 年-低於 3 年 3 年-低於 5 年 5 年-低於 7 年 7 年以上
 否，請問 貴公司未來是否有計畫轉換自行開發建構交易平台進行網路銷售？
 是 否
7. 請問 貴公司目前對網路銷售業績的滿意程度為 非常滿意 滿意 有點滿意
 普通 有點不滿意
 不滿意 非常不滿意

感謝您撥冗填答，若您需要研究之實務報告，請提供通訊資料(或直接附上名片)

EMAIL : _____

請您檢查一下，問卷共 6 頁，確認每頁都有填答。

感謝您的幫忙！