

# 影響布廠與成衣廠間關係品質因素之研究

A Study of the Factors Affecting the Quality of Relationship between Fabric Manufacturer and Garment Manufacturer

黃稜融<sup>1</sup>、楊濱燦<sup>2</sup>

Ling-Jung Huang<sup>1\*</sup>, Bin-Tsann Yang<sup>2</sup>

<sup>1</sup>天主教輔仁大學織品服裝研究所 <sup>2</sup>天主教輔仁大學織品服裝學系

\*黃稜融：[ritaahuangg@gmail.com](mailto:ritaahuangg@gmail.com)

## 摘要

台灣紡織產業鏈中的布廠與成衣廠之間的業務往來，係屬於企業對企業(B2B)的商業模式，為了維繫住穩定的企業間關係，企業間的關係行銷便是經營實務上的重點項目。且為了因應多變的環境趨勢，在關係行銷活動執行之後，企業與企業間關係品質的良莠與否，便有著一定程度的重要性。因此，分析出有哪些因素會影響布廠與成衣廠間之關係品質，對於實務經營上有者重要的助益，亦是一項值得探討的研究問題。本研究先藉由相關文獻探討分析出影響關係品質的初步因素群，再透過紡織產業業者的專家訪談，對於因素進行增加、刪除與修改，以確認整理出適合於紡織產業的因素群。接著，再藉由 AHP 層級分析法，找出業界在實際操作上各項因素的重要性排序。最後，本研究提出實務建議與後續研究建議，給予紡織產業人士與相關研究者更完整的思考架構及發展方向參考。

**關鍵字：**企業對企業、紡織產業、關係品質、AHP 層級分析法

## 內容精要：

企業對企業的商業模式(business-to-business; B2B)著重於企業間網路的建立與供應鏈體系的穩固，靠著企業間網路的關係建立來增進銷售。運作模式為企業對企業之間進行商品銷售或服務，而決策者與被服務者多為特定人士，在領域內有著長期經驗及維持穩定關係者。由於 B2B 的交易關係需要長期穩定經營，因而企業間之關係品質便是重要的關鍵議題。

從前人研究中發現，過往研究有以傳統產業為對象，以顧客管理概念與策略行銷分析架構為基礎，來分析該廠商如何降低關鍵顧客的外顯單位效益成本、資訊搜尋成本與道德危機成本，並說明如何與關鍵顧客建立長久關係。此外，有研究探討了台灣 3C 產品進軍印度市場維修服務中心的維修服務管理，分析顧客間關係品質之提升對顧客忠誠的影響。再者，亦有研究分析了薄膜加工產業中，企業間關係利益、關係品質與涉入程度對持續合作意圖之影響。可知尚未有

針對紡織產業中布廠與成衣廠間關係品質之研究。因此，本研究之目的便在探討影響布廠與成衣廠間關係品質的因素，以填補此研究領域上之不足。

在研究方法上，首先，藉由文獻探討初步建構出影響紡織產業鏈中布廠與成衣廠間關係品質之因素，再透過專家訪談法訪談 10 位於布廠從業的經理人與資深人員，經由因素的增加、刪除與修改，確認整理出適合紡織產業的關係品質影響因素。接著，進行 10 份成衣廠經理人與資深人員的 AHP 問卷發放與分析，找出關係品質影響因素的重要性排序。研究結果顯示，影響布廠與成衣廠間關係品質因素有技術創新、產品品質、服務品質 3 項主要構面，以及 44 項次要評估因素。而前三項重要因素分別為技術領先的程度、可靠度與維修服務品質。