

解開X的秘密，走進STORE的世界

X-STORE提升顧客滿意度策略分析



1. 研究背景與動機

隨著AI技術發展，無人商店正在快速取代傳統商店，成為未來趨勢。本研究從消費者角度，探討一般民眾對X-STORE的接受度及消費體驗。



2. 消費者觀點調查

有效問卷共143份，結果顯示：

1. 消費主因為「新奇」、「方便」、「零接觸」。
2. 多數消費者僅去過0~1次。



3. 與傳統商店比較分析

營運優勢：營運效率、顧客體驗、隱藏的創新潛力。

營運劣勢：商品多樣性與服務深度上仍需加強。



4. IPA 分析結果

繼續保持區(滿意度與重要性皆高)為：購物及操作系統的方便性。

改善重點區(滿意度低而重要性高)為：個資的保障以及資訊安全。



5. 結論與建議

最大優勢是購物與結帳系統的方便性，最大劣勢是資訊安全與個人資料的保護，業者應及早改善。未來可以進一步整合 AR/VR 技術、無人配送等創新服務，為顧客帶來新穎的購物體驗。