

國立臺北大學國際企業研究所

碩士論文

指導教授：陳澤義 博士

科技接受模型下關係慣性、轉換成本與服務便利性之因果關係探討

—以金融服務產業中網路銀行為例

*Cause and Effect among Inertia, Switching Cost and
Service Convenience in Technology Acceptance Model:
Internet Banking of Financial Service Industry in Taiwan*



研究生：張桂綾 撰

中華民國九十九年六月

國立臺北大學 98 學年度第二學期 碩士 學位論文提要

科技接受模型下關係慣性、轉換成本與服務便利性之

論文題目：因果關係探討：以金融服務產業中網路銀行為例

論文頁數：149 頁

系(所)：國際企業研究所

研 究 生：張桂綾

(學號：79735107)

指導教授：陳澤義

論文提要內容：

本研究利用顧客關係管理的架構，主要在探討科技接受模型(包含知覺有用性、知覺易用性以及知覺可信性)是否會透過轉換成本、服務便利性間接地影響關係慣性。本研究以台灣地區金融投資淨額前十四名金融業者的網路銀行之 533 名用戶為研究樣本，利用網路與實體問卷進行配額抽樣，填答者皆必須具有網路銀行的帳戶與使用經驗，再透過結構方程式來分析各項變數彼此之間的因果關係。實證結果顯示，本研究的假說大部分是成立的，證實顧客對於企業在接受態度，會透過轉換成本和服務便利性的增加，間接產生關係慣性上的依賴；其中，本研究提出的最佳分析路徑為：有用性將會透過服務便利性來增強關係慣性，降低損失客戶可能的風險。本研究所獲得之實證結果與管理意涵，盼能提供金融產業或相關服務產業，重視與顧客互動之服務活動，以提昇公司與顧客關係之緊密，達到永續經營之效。

關鍵詞：關係慣性、轉換成本、服務便利性、科技接受模型