

國立台北大學國際企業研究所

碩士論文

指導教授：陳澤義 博士

運用關係規範創造適當的關係價值：以信用卡產業為例

Using Relationship Norms to Create an Appropriate  
Relationship Value: The Evidence of Credit Card Industry



研究生：林芳如 撰

中華民國九十九年六月

# 國立臺北大學九十八學年度第二學期碩士學位論文提要

論文題目：運用關係規範創造適當的關係價值：以信用卡產業為例 論文頁數：120 頁  
組別：國際企業系(所) (學號：79735109)

所

研究生：林芳如 指導教授：陳澤義

## 論文提要內容：

台灣信用卡產業的競爭逐年激烈，各家信用卡公司在行銷策略上無不用盡心思，推陳出新，希望可以獨占鰲頭。在這樣白熱化的市場中，如何能夠脫穎而出，獲得顧客的青睞是信用卡公司的首要策略。本研究利用顧客關係管理，從不同的關係規範的角度去探討最合適的相對關係價值，以便對消費者做區隔。並以線性結構方程式模型來驗證關係規範(資訊交換、團結和彈性等構面)、關係利益(信心利益和榮譽利益等構面)及關係價值(含社會價值、功能價值和邏輯價值等構面)各個構面之間的因果關係。本文利用配額抽樣的問卷調查方式，在台北市各行政區針對使用信用卡付費的消費者進行問卷發放，填答者皆俱使用信用卡的經驗。共發放 500 份，有效問卷 371 份。實證結果顯示，本研究的假說大部分是成立的，依實證結果建議，團結這項關係規範會透過信心利益影響功能價值。其所獲知的實證結果與管理實務上之意涵，期望能提供信用卡產業應用在發展顧客關係活動上的建議。

關鍵詞：關係規範、關係利益、關係價值、顧客關係管理