

# A REVIEW OF SERVICE QUALITY RESEARCH IN REAL ESTATE

地政碩一 楊樺



## 前言

Let's start with the first set of slides



回顧了住宅房地產經紀業的服務品質研究  
研究集中在市場行銷文獻，Nelson和Nelson（1995）  
將此應用房地產（RESERV）的最初衡量模型，和服務  
品質在仲介業扮演的角色





為什麼服務質量在房地產中重要？





多方受益

仲介  
業者

買方

賣方



# 房地產中服務品質研究的概況



### Sirmans and Sirmans (1991)

- ✓ 研究了業主對物業管理提供的服務質量所採取的行動的影響
- ✓ 通過專業人士的指定，有更高的租金，並向前在客戶提供積極訊號
- ✓ 討論專業證照對服務品質的影響

### Johnson, Dotson, and Dunlap (1988)

- ✓ 認為比競爭對手獲得優勢的一個方法是提高向購房者和賣家提供的服務品質。

### Dabholkar and Overby (2005)

- ✓ 研究了服務過程、服務結果、服務質量和客戶滿意度評估四個概念之間的關係。
- ✓ 過程因素和服務品質有關
- ✓ 結果因素和客戶滿意度有關

### Seiler, Seiler, and Webb (2006)

- ✓ 第一個確定個人購屋者特徵與公司整體服務品質評等相關。
- ✓ 特徵價格法，使用了四個購房者特徵
- ✓ 只有重複買家是唯一於向其他人推薦公司時，具有顯著性

### Seiler, Seiler, Winkler, Newell, and Webb (2008)

- ✓ 研究與衡量服務品質相關的七個面向
- ✓ 結構方程模型中的有形資產、可靠性、反應性和同理心具有統計學意義





# 服務品質的定義





品質被定義為根據客戶調整，產品品質被定義為根據顧客偏好調整



服務品質定義為服務要滿足或超過客戶期望的程度



# 服務品質衡量模型



# SERVQUAL (P-E)

- ✓ 服務品質理論的概念化和操作化中的開創性工作是多項目量表的發展
- ✓ 目標是量化潛在的“服務品質”
- ✓ Parasuraman, Zeithaml和Berry (1985;1988) 開發了使用22項問卷的工具來測量服務品質

## *APPLICATIONS OF SERVQUAL IN THE REAL ESTATE INDUSTRY*

- ✓ Johnson, Dotson和Dunlap ( 1988 ) 首先對房地產經紀業務的服務品質進行了評估
- ✓ 與Parasuraman, Zeithaml和Berry (1985) 研究相似的面向存在，然而排名是不同的。
- ✓ 購房者與房地產經紀人的對服務提供的觀點不一致。
- ✓ McDaniel和Louargand (1994)發現房地產代理商不能按照客戶的期望水準提供優質的服務，房地產經紀行業也不是獨一無二的服務提供商

## RESERV (REAL ESTATE SERVICE QUALITY)

- + Nelson和Nelson（1995）以SERVQUAL的開發過程為基準，開展了一個名為RESERV的新工具
- + 通過衡量住宅房地產服務的服務質量來滿足對住宅房地產經紀行業的要求
- + 分為兩階段測試，RESERV減少到31個問題和7個因素
  - 有形的、可靠性、反應性、保證、同理心、專業和可用性
- + 最後，收到的服務品質的總體評級，以及答辯人是否會向其他人推薦該公司

# RESERV (REAL ESTATE SERVICE QUALITY)

+ Seiler, Seiler, Arndt, Newell和Webb (2010) 進一步改善了 RESERV

- ① 發現七面向的預測有更好的預測能力
- ② 第一個研究比較三種服務品質衡量方法：
  - a. 對服務品質的看法
  - b. 被預期的感知服務品質
  - c. 傳統觀念減去預期差距



## 其餘的房地產服務品質研究





+ **Seiler, Webb, and Whipple (2000)**

研究了服務品質影響購房者再次使用該公司（重複聯繫），和將公司推薦給其他人（轉介），並發現了重要的關係。



## Johnson, Dotson和Dunlap (1988)

- ① 房地產服務質量的決定因素與其他行業基本相同，但由於客戶與服務提供商之間的長期和持續的互動，房地產業務涉及到高度的定制，因此其他行業服務品質的決定因素可能不適用於住宅房地產經紀
- ② 購房者的預期和感知服務之間的重要程度有所不同。
- ③ 房地產行業與其他服務業提供商沒有不同

## McDaniel和Louargand (1994)

- ① 服務品質的決定因素與使用通用工具的決定因素完全相同，也發現與通用工具的排列順序完全相同。
- ② 房地產經紀人未能達到客戶期望的比例和其他服務業的比例大約相同。
- ③ 房地產經紀行業不是獨一無二的服務提供商



# 科技對房地產服務品質的影響



+ Benjamin, Jud, and Sirmans, 2000; Seiler, Seiler, Winlder, Newell, and Webb, 2008

假設使用網路預先篩選或開始購房過程，以提高買方的整體滿意度

+ Parasuraman, Zeithaml和Berry, 1985; 1988; Garretson and Clow, 1999

- ① 有形面向
- ② 反應面向





# 未來房地產研究領域





房地產服務品質研究是未來研究可行性的一個領域





**THANKS!**

Any questions?

