



經國管理暨健康學院  
100 學年度研究所碩士班考試入學招生

筆試科目一：管理個案分析

准考證號碼：□□□□□□□□

答題規定：1.請使用藍或黑色原子筆直接於答案卷上作答。

2.請在試題卷右邊欄位書寫准考證號碼。

3.請勿於試題卷及答案卷上書寫與答案無關的文字及圖案。

4.本試題卷共 4 頁，滿分 200 分。

個案一：

國內生產製造淋浴門的龍頭毅太企業，總經理洪芳興堪稱衛浴設備行銷達人，他把毅太在基隆大武崙工業區生產場區，增開一座結合衛浴文化館觀光工廠，不僅讓傳統工廠搖身一變，成為海內外遊客到基隆時，經常造訪的景點，更加持了自家產品創造銷售佳績。毅太企業創立於民國 66 年，初期以鋁門窗加工和安裝服務為主，而有感於國內進口浴室淋浴門售價過高等因素，決定斥資投入大量資金及人力於浴室淋浴門研發、改良；更於民國 78 年成功開發生產國內第一套浴室淋浴門，發展自有品牌，並以「一太淋浴門」行銷國內、外市場，「一太淋浴門」已轉型為「一太 e 衛浴」(itai)，並以此自有品牌行銷全球。其主要營業項目為設計生產製造淋浴門，進口銷售衛浴設備、Home Spa 系列產品，外銷 Home Spa 及五金配件。

毅太企業成立時，國內正值木窗換裝鐵窗、鋁窗的時代，鋁窗的單價及產量均日益提升，因此奠定毅太的營運基礎。毅太這幾年來，不斷投入研發創新的努力，為企業注入新的成長動力，包括已開發出的養生屋獲得經濟部頒發第十四屆中小企業創新研究獎等殊榮。為了發揚衛浴文化，「一太 e 衛浴觀光工廠」內部還設有衛浴文化館，蒐集全球各地的衛浴文化與歷史。因為洪芳興相信，企業與品牌經營，一定要與文化結合，才有生命力。「一太 e 衛浴觀光工廠」也因此通過經過經濟部工業局 2008 年度地方群聚產業輔導計畫之「工廠觀光化產業輔導」廠商評鑑作業。

問題：

1. 請簡要分析衛浴產業有何特色? 25%
2. 請分析毅太企業之行銷策略，該如何創造差異化? 25%

## 個案二：

據中國時報（100年4月8日）記載：中華民國紅十字會總會日本311賑災募款，至今募得18億7千萬元，目前撥付了4億多元給日本紅會，網友質疑是否要暗槓利息？紅十字總會會長陳長文今天表示，會有這些質疑是教育出了問題、溝通也出了問題，這筆捐款的本金與利息百分之百都會捐到日本。

中華民國紅十字會日本賑災捐款分階段撥付引起爭議，會長陳長文親自出面說明，他強調，過去在南亞海嘯、四川汶川震災、台灣八八水災都是如此作法，此次日本災變，台灣的紅十字會經與日本紅十字會密切聯繫先撥款1500萬美金約4億多台幣做為緊急救難使用，後續要瞭解日本紅十字會提出的復原重建計畫，台灣的紅會希望能夠參與給予協助，如果只給錢就太不認真了，對於網友質疑分階段撥款意圖暗槓利息，陳長文感慨「教育」出了問題，所有的本金加利息都會捐出去。

陳長文表示，日本賑災募款預定於5月10號結案，日本紅十字會到時也召開夥伴會議，中華民國紅十字會也將前往參加，瞭解後續的復原重建計畫。

## 問題：

1. 請以SWOT分析討論紅十字會在整件案例中扮演的角色為何？25%
2. 你認為紅十字會主管的回應如何？如果你是紅十字會的主管，你會對這件事情如何回應？25%

### 個案三：

據自由時報（100年4月11日）記載：聯邦快遞（FedEx）今年再度蟬聯《管理雜誌》「消費者理想品牌調查」的國際快遞類第一。聯邦快遞台灣區總經理朱興榮強調，人才是公司最大的資產與競爭條件，企業必須「將員工擺在第一位」，讓公司同仁願意積極努力打拚，才能贏得客戶肯定與支持，以及創造持續且穩定的獲利。朱興榮在1995年進入聯邦快遞，從基層工程師開始做起，一路獲得提拔擔任主管階層，並於2006年接下該公司台灣區的最高階職位至今。朱興榮說，「過去，我會花很多時間把事情做好，但現在我會去問同仁，要怎樣把事情做得更好。」他強調，傳統上，公司主管需要去主導事情，但團隊的力量是大於個人，懂得傾聽員工們之意見與想法、且大膽授權，才能充分發揮整體團隊力量。

朱興榮表示，聯邦快遞的「核心管理哲學」是P-S-P，也就是員工（People）、服務（Service）和利潤（Profit）；他指出，這套哲學就是把員工放在第一位，且善待公司的員工，之後，同仁們才會有好的心情和態度去服務客戶。若客戶對服務感到滿意，自然會與公司發展出長期合作關係和忠誠度，進而產生穩定與持續的利潤。朱興榮說，「員工是公司最重要的資產，而優秀的員工更是企業成功之關鍵」，因此，投資同仁是非常必要的；他舉例，聯邦快遞每年都提供員工2千5百美元（約台幣近8萬元）的培訓獎金申請，讓同仁可以再進修或讀書。對連續兩年拿下理想品牌的國際快遞類冠軍，朱興榮說，「這絕對是很大的肯定和鼓勵」，國際物流市場競爭非常激烈，唯有透過不斷創新與品質服務堅持，才能贏得客戶口碑，獲得消費者的認同。

此外，朱興榮指出，聯邦快遞也深耕台灣本土，善盡「企業公民責任」，積極推動各項社會公益活動，包括：環保、急難救助、行人與兒童安全、教育及健康、人道關懷等。未來將帶領台灣員工繼續努力，來贏得客戶與消費者之認同，並創造最好成績表現。

### 問題：

1. 你認為聯邦快遞最主要的關鍵成功因素為何？ 25%
2. 推動各項社會公益活動常需花費相當多的預算。若你是聯邦快遞總經理，你是否會支持這些活動，試分析其利弊得失？ 25%

#### 個案四：

面對家庭結構核心化、生育率降低、婦女就業增加、家庭的照顧功能日漸薄弱...等經社環境的急劇變遷，政府所能提供的資源（含既有健保制度），已不足以因應照護服務需求的多元化與專業化。因此，政府有必要結合民間力量，發展相關科技，共同提供照顧服務，以滿足民眾日益增加的照護需求。由企業立場來看，老人人口數在可預見的50年內將增加近400萬人，加上老年年金制度的成熟，老年經濟自主性提高，顯見照護服務市場的潛力。

未來高齡者照護服務將本於福利及產業並重原則，透過政府政策與修訂法規，以及資訊提供等措施，保障弱勢民眾基本照護權利、鼓勵民間投資銀髮照護服務產業，透過政府與民間合作的力量，使得老年人生活能更加舒適、便利、安全，以及更有尊嚴。依據日本產經省調查統計指出，全球高齡產業市場在2025年時將達37.38兆美元，較2001年市場規模增長3倍有餘。

據行政院經建會所做人口推估，2006年我國65歲以上人口比率超過9.77%，預估2011年將增為10.4%，2020年將達14%，2050年將高達29.8%。另從平均壽命分析：依內政部統計，我國平均壽命為76歲（男性73歲、女性79歲），高於全球平均的67歲與世界已開發國家的75歲；換句話說，現階段國人在65歲進入老人階段後，平均每人有11年的健康照護需求。同時我國人口老化速度已達全球人口1,000萬以上主要國家中第2位，人口老化速率僅次於日本，故銀髮族及其所衍生相關社會與產業問題，是必須加以審慎、嚴肅看待的重大議題！

#### 問題：

1. 你認為「健康服務產業」可以朝哪些方向進行調整？25%
2. 你覺得健康照護服務的推動與執行，除了照護設備的功能與品質外，還有哪些關鍵成功因素呢？請說明其理由。25%