

# 目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
誌謝.....	iv
目錄.....	v
表目錄.....	vii
圖目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
1.1 研究動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究範圍.....	2
1.4 研究方法.....	2
1.5 研究流程.....	2
第二章 計程車運輸產業現況分析.....	4
2.1 計程車運輸產業現況特性.....	4
2.2 計程車運輸產業發展課題.....	38
第三章 案例車隊簡介.....	40
3.1 車隊沿革.....	40
3.2 投入計程車產業之動機.....	40
3.2.1 資通技術的導入.....	41
3.2.2 商業模式的創新.....	42
3.2.3 消費意識抬頭.....	42
3.2.4 供給與需求落差大.....	42
3.2.5 符合政策方向與目標.....	42
3.3 目前營運狀況分析.....	44
3.3.1 公司營運管理面.....	44
3.3.2 隊員關係管理面.....	46
3.3.3 客戶關係管理面.....	48
3.4 市場競爭力分析.....	49
3.5 營運狀況分析.....	52
3.6 核心能力分析.....	57
第四章 案例車隊問題探討.....	58
4.1 車隊發展歷程.....	58
4.2 車隊問題探討.....	60
4.3 車隊問題綜合剖析.....	70

第五章 改善措施之檢討.....	74
5.1 系統問題之改善措施.....	74
5.2 營運管理問題之改善措施.....	77
5.3 司機管理問題之改善措施.....	84
5.4 改善措施之綜合評析.....	85
第六章 結論與建議.....	87
6.1 結論.....	87
6.2 後續研究建議.....	89
參考文獻.....	90



# 表目錄

表 2-1 台灣地區各主要都會區人口、戶數與計程車數比較表 .....	5
表 2-2 台北都會區運具分配率推估表 .....	6
表 2-3 台北都會區計程車旅次目的分析表 .....	6
表 2-4 台北地區計程車乘客需求分析表(一).....	7
表 2-5 台北地區計程車乘客需求分析表(二).....	10
表 2-6 台北地區計程車乘客需求分析表(三).....	11
表 2-7 台灣地區各主要都會區計程車數量統計表 .....	13
表 2-8 台灣地區計程車經營型態分析表 .....	14
表 2-9 計程車經營型態優缺點比較 .....	15
表 2-10 台灣地區計程車使用年數分析 .....	16
表 2-11 台灣地區計程車司機勞動時間分析 .....	18
表 2-12 台灣地區計程車營運時間與營收分析 .....	19
表 2-13 歷年台北地區計程車營運情形比較表 .....	20
表 2-14 台灣地區計程車每月支出結構分析 .....	20
表 2-15 台灣地區計程車司機意見調查 .....	23
表 2-16 國內外計程車派遣與管理系統比較分析 .....	33
表 2-17 國內外智慧卡票證系統彙整表 .....	36
表 3-1 T 車隊與台灣地區計程車司機營運狀況比較表 .....	51
表 3-2 T 公司 89-91 年財務報表 .....	53
表 3-3 89-92 年度 4 月份財務分析表 .....	53
表 4-1 車隊發展歷程摘要 .....	59
表 4-2 車隊經營問題剖析表 .....	68
表 5-1 1+2 派遣功能改善效率分析表 .....	76
表 5-2 客服中心成本改善分析表 .....	83

# 圖目錄

圖 1-1 研究流程圖 .....	3
圖 2-1 計程車運輸市場惡性循環 .....	39
圖 3-1 計程車運輸市場良性循環 .....	41
圖 3-2 計程車市場現況課題與投入動機 .....	43
圖 3-3 司機載客收入來源分析 .....	47
圖 3-4 89-91 年度財務分析圖 .....	54
圖 3-5 91 年度營業收入分析圖 .....	55
圖 3-6 92 年度 1 至 4 月營業收入分析圖 .....	55
圖 4-2 派遣率變化圖 .....	62
圖 4-3 各時段進線狀況及應答狀況 .....	62
圖 4-4 各時段可派遣車輛數 .....	62
圖 4-5 積點活動卡示意圖 .....	64
圖 4-6 T 車隊聯名 Modex 電子現金卡 .....	64
圖 4-7 車隊管理策略問題圖 .....	65
圖 4-1 車隊系統營運問題圖 .....	69
圖 4-8 車隊派遣進線數分析圖 .....	73
圖 4-9 車隊數量分析表 .....	74
圖 5-1 車機顯示派遣成功示意圖 .....	76
圖 5-2 車機顯示待命可派遣示意圖 .....	76
圖 5-3 IVR 進線通數及比例圖 .....	78
圖 5-4 T 車隊紅利積點回饋計畫 DM .....	79
圖 5-5 2003 年 7~11 月車隊司機成長變化圖 .....	80
圖 5-6 司機加入意願調查分析圖 .....	82
圖 5-7 T 車隊組織再造示意圖 .....	84
圖 5-8 車隊經營問題綜合剖析圖 .....	86