

## 摘要

本研究之主題為服務業顧客轉移原因之研究，其主要研究目的係為了了解台灣地區服務業顧客轉移原因。本研究係採定性（qualitative）研究方法之重要事件技術法，由人員進行調查而得到顧客轉移原因資料。調查對象為金融業之從業人員和個人顧客。研究結果為：顧客轉移原因可歸納為三類九項。  
一、核心服務（主要服務、服務傳送系統）二、輔助性服務（便利性、服務時效、服務態度）三、外在及非志願性因素（競爭、人際關係、搬遷、強制性）

關鍵字：顧客轉移