

管理個案評論 試題 (限用答案本作答)

請閱讀下列個案後回答以下問題：

(可使用任何類型的計算機輔助計算)

1. 依據個案問題分析之內容，試分析 2002 年那兩家便利商店之經營績效最好？為什麼？又 2003 年那兩家便利商店之經營績效最好？(本題占 20 分)
2. 試分析 2002 年至 2003 年那一家便利商店之經營績效進步最大？為什麼？(本題占 20 分)
3. 試就個案內容提出一個分析便利商店經營績效的模式？(本題占 30 分,)
4. 試說明您的專長為何？再就您目前之專長，提出一個管理問題，並提出如何對該管理問題進行研究？(本題占 30 分)

作答注意事項：

1. 把握時間，可擇重點論述。眾所周知之常識無須浪費筆墨及時間。
2. 評分重心在於創意、思考方式、邏輯。
3. 盡量使用圖、表、數式之陳述方式。

個案內容

近年來，連鎖商店在世界各地林立，包括台灣與日本，日本的第一家便利商店開幕於 1973 年，其後近三十年來，連鎖便利商店受到日本消費者的喜好，特別是年輕世代的消費者。表 1 中顯示 2002 年日本 25 家連鎖商店投入與產出之實際資料，其中資本總額、員工總數、分店家數等三項為投入因子，平均每小時的顧客數、營業額等二項為產出項。表 2 中顯示 2003 年 25 家連鎖便利商店投入產出項之實際資料。對於連鎖商店之經營，經濟環境、人口變動與其他外部因素均會影響產出，而投入項則可由經理部門予以控制。

管理個案評論 試題 (限用答案本作答)

表 1 2002 年度投入產出實際值

DMU	投入			產出	
	資本	員工人數	分店數	營業額	顧客數
am/pm	40000	432	1087	1600	45292
Heart in	30000	330	96	174	5400
HOTSPAR	346295	322	664	846	14829
Apple Mart	2800	22	54	61	1305
Everyone	6000	85	102	135	3400
Caramel Mart	7150	36	67	75	1228
Coco Store	4000	162	866	1236	17573
Community Store	9350	155	656	1069	13311
Circle K	838042	891	2474	4068	70005
Sunkus	508900	942	2370	4098	81370
Shop and Life	20000	33	101	121	2996
Spar	10200	2012	78	120	1950
Three F	136900	434	543	969	18191
Seikatsu Train	30000	78	36	65	1950
Seicomart	44700	269	1036	1713	20337
Seven Eleven	1720000	3350	7780	18481	309280
Daily Yamazaki	16000	1016	2782	3811	93893
Hiromaru Chain	91000	400	416	450	10400
Family Mart	1658500	1777	6531	7582	144218
My Shop Chain	2300	15	86	120	1254
Mōnpellie	800	91	148	187	3083
Mon Mart	300	31	474	628	10270
Lics	9000	8	22	36	596
Little Star	11380	70	50	67	1458
Lawson	3087600	4126	7016	11572	233867

本試題兩面印刷

管理個案評論 試題 (限用答案本作答)

表 2 2003 年度投入產出實際值

DMU	投入			產出	
	資本	員工人數	分店數	營業額	顧客數
am/pm	40000	432	1087	1842	47358
Heart in	30000	330	96	183	5659
HOTSPAR	346295	322	664	883	16839
Apple Mart	2800	22	54	64	1409
Everyone	6000	85	102	175	4263
Caramel Mart	7150	36	67	84	1443
Coco Store	4000	162	866	1288	18221
Community Store	9350	155	656	1164	13951
Circle K	838042	891	2474	4520	75981
Sunkus	508900	942	2370	4437	89320
Shop and Life	20000	33	101	118	2947
Spar	10200	2012	78	130	2193
Three F	136900	434	543	1060	19849
Seikatsu Train	30000	78	36	71	2026
Seicomart	44700	269	1036	1774	20682
Seven Eleven	1720000	3350	7780	9661	329128
Daily Yamazaki	16000	1016	2782	4145	98921
Hiromaru Chain	91000	400	416	452	11568
Family Mart	1658500	1777	6531	8397	162738
My Shop Chain	2300	15	86	127	1348
Monpellie	800	91	148	192	3244
Mon Mart	300	31	474	618	10361
Lics	9000	8	22	39	573
Little Star	11380	70	50	75	1665
Lawson	3087600	4126	7016	12525	251613