

摘要

本研究探討汽車百貨業在連鎖經營模式上，所認同的關鍵成功因素為何，並提出因應連鎖經營策略，幫助汽車百貨業拓展連鎖經營體系。本研究第一階段採內容分析法，透過訪談南部知名四家汽車百貨業之高階主管，針對訪談內容進行內容分析找出關鍵因素，於第二階段以文獻回顧與汽車產業現況所歸納出汽車百貨連鎖經營的39個關鍵因素設計問卷，請第一階段訪談對象填答；模糊德菲爾法分析過程中，風險準則分析以通過門檻值65.00，本研究設定門檻值為80.00，評選出12項關鍵成功因素。依據國內外相關文獻及主要訪談A企業之訪談逐字稿篩選出12項關鍵因素，進行說明國內案例如何運用關鍵成功因素與企業在運用這些關鍵成功因素分別面臨哪些問題以及如何因應。

關鍵詞：汽車產業、汽車百貨業、3C連鎖通路、內容分析法、模糊德菲爾法。