



# 家戶智慧保全服務之顧客偏好分析

## The Preference Analysis of Intelligent Home Security Services

朱培宏 1

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

蔡志明 2

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

### 一、摘要

保全一詞就是保障民眾財物避免損失，並保護個人及組織的各項安全措施。臺灣經濟起飛，人們對於安全防護需求不斷增高，國家警力已無法確保社會安全，保全業因此蓬勃發展。

隨著人事成本逐年增加，少子化導致人力招募不易，加上傳統保全服務模式已無法符合現今需求，讓保全公司不得不轉變服務模式：發展智慧保全服務。所謂智慧保全服務是將物聯網與人工智慧帶入保全系統，發展出不同以往的保全系統，透過主動式服務提升顧客滿意度與顧客黏著度。

物聯網與人工智慧的興起，讓保全服務更加多元，本研究透過文獻回顧法蒐集資料及建立目標層級架構，與設計專家問卷，並運用分析層級程序法計算各目標層級的權重，分析結果得知保全用戶所重視的智慧保全服務項目前三項依序為：遠端設定解除、訊息紀錄查詢、即時影像；最不重視的服務項目前三項為：水位偵測、智慧家電控制、緊急求救。

關鍵詞：智慧保全服務、物聯網、分析層級程序法

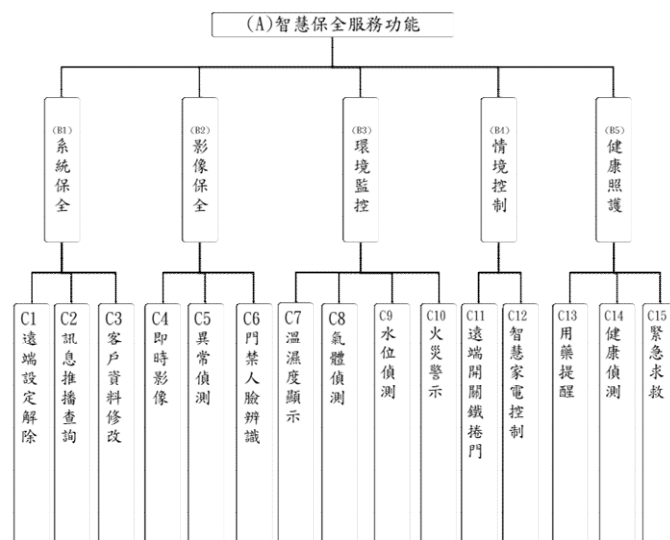
### 二、動機與目的

資訊時代的演進，大數據、人工智慧與物聯網的興盛，加上人力成本不斷上升，因此傳統系統保全的服務方式已經無法符合家戶需求。與物聯網技術結合的系統保全，提供不同與以往的智慧保全服務，將可提高客戶滿意程度。因此，朝向智慧化是保全公司發展課題。

1. 透過專家問卷所調查的結果，了解用戶所重視智慧保全服務項目。
2. 驗證各構面間的關係，以了解用戶偏好的主要關鍵服務，讓保全公司可朝用戶需求發展。

### 三、相關文獻與研究方法

將各保全公司所提供的智慧保全服務功能資料整理成層級架構如下表，並製成各屬性的成對比較問卷。再請保全用戶進行填答，並採用 AHP 評估尺度進行計算各構面及因素之相對權重值。



### 四、研究結果與討論

分析結果偏好前五名依序是遠端設定解除訊息、推播查詢、即時影像、異常偵測、用藥提醒。但在不同群組中。而偏好倒數五名依序為水位偵測、智慧家電控制、緊急求救、氣體偵測、健康偵測。

### 五、結論

家戶對於智慧保全服務之構面，皆認為系統保全為最重要，影像保全為次之；三方對情境控制偏好度為最低。研究亦發現隨著高齡化社會，人們也重視健康照護方面。

透過分析了解家戶需求，讓保全公司有所依據，將傳統的服務提升至智慧保全服務，增加家戶與保全公司的黏著度。