

國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所  
碩士學位論文

國內健身俱樂部營運風險管理之研究

THE RESEARCH OF OPERATIONAL RISK  
MANAGEMENT OF FITNESS CLUBS IN TAIWAN



研究生：張筱梅 撰

指導教授：林房儼 博士

協同指導教授：呂佳霏 博士

中華民國九十六年八月

論文名稱：國內健身俱樂部營運風險管理之研究

院校所組別：國立台灣體育學院休閒運動管理研究所

畢業時間及提要別：95學年度第2學期碩士論文提要

研究生：張筱梅

指導教授：林房儂

### 摘 要

本研究旨在為國內健身俱樂部找出潛在的營運風險，以及提出面對營運風險的適當的策略規劃與建議。研究對象有兩個母群體，一為國內健身俱樂部的消費者，另一個為國內健身俱樂部業者。本研究採用2份自編調查表讓研究樣本填寫，藉此了解消費者與業者雙方對於營運風險的認知，以及業者目前因應營運風險的策略。在消費者部分回收後的有效樣卷為285份，回收率為66.2%業者的部分則是邀請國內6家知名健身俱樂部接受調查。統計方法採用因素分析、描述性統計、獨立樣本t檢定、單因子多變量變異數分析以及Duncan事後分析法等方式，進行資料的處理。研究結果發現，不同職業、年齡與月平均所得對於不同的健身俱樂部的營運風險因子有顯著差異。

多數俱樂部業者使用張貼公告的方式預防生害的發生，本研究建議健身俱樂部業者應改善目前因應營運風險的策略，多使用主動與消費者接觸的方式預防風險的發生。

關鍵字：健身俱樂部、營運風險

Chang, Hsiao-Mei ( 2007 ) .The Research of Operational Risk Management of Fitness Clubs in Taiwan. Unpublished master thesis. National Taiwan College of Physical Education, Taichung.

### **Abstract**

The purpose of this research was to find out many operational risks of fitness clubs in Taiwan. After the investigation, the research provides important strategies and suggestions to them. The Customers and the managers of fitness clubs are the objects in this study. There were two different questionnaires for each group. The questionnaires were to find out customers' and managers' awareness of the operational risks. In customers' parts, there are four factors: activities, facilities, staff's assistance and instructions of equipments, and contracts with customers. The four factors were analyzed by factor analysis, descriptive statistics, independent sample t-test, MANOVA and Duncan test.

The findings revealed that different occupations, ages, and income had reached significant levels in different types of operational risks. For example, the older customers and customers with higher income are more awarded of operational risks. This study recommends that most clubs should change their current strategies to reduce operational risks. Such as fitness clubs makes changes to fit customers' needs, and also to be more active to know and to

communicate with their customers. The more the clubs understand customers, the fewer accidents would happen, and the more risks would be reduced.

*Key words : fitness clubs, operational risk management*

## 目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
目 錄	III
表 目 錄	V
圖 目 錄	VII
第壹章 序論	
第一節 研究背景	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究問題	4
第四節 研究的重要性	4
第五節 名詞解釋與界定	5
第六節 研究限制及範圍	6
第貳章 文獻探討	
第一節 營運風險的認知	8
第二節 健身俱樂部的營運風險因子	11
第三節 營運風險管理的過程	16
第參章 研究方法	
第一節 研究流程與架構	23
第二節 研究對象	27
第三節 研究工具的設計	28
第肆章 研究結果與分析	
第一節 有效樣本的結構說明	37
第二節 健身俱樂部消費者營運對營運風險認知的調查結果	42
第三節 健身俱樂部消費者關心的營運風險因子	49

第四節 健身俱樂部業者對營運風險認知的調查結果	51
第五章 結論與建議	
第一節 結論	57
第二節 建議	61
參考文獻	64
附錄	
附件一 健身俱樂部消費者營運風險認知程度調查表	
附件二 健身俱樂部業者營運風險認知程度調查表	

## 表 目 錄

表 3-1	健身俱樂部消費者對營運風險認知項目分析摘要 表 . . . . .	31
表 3-2	KMO值與 Bartlett球形檢定結果 . . . . .	33
表 3-3	轉軸後的因素成分矩陣摘要 . . . . .	35
表 3-4	總量表與各層面的信度 . . . . .	36
表 4-1	性別次數分配表 . . . . .	38
表 4-2	職業次數分配表 . . . . .	38
表 4-3	年齡次數分配表 . . . . .	39
表 4-4	月平均收入次數分配表 . . . . .	40
表 4-5	目前會員資格次數分配表 . . . . .	40
表 4-6	加入健身俱樂部考量次數分配表 . . . . .	40
表 4-7	在健身俱樂部裡的受傷經驗 . . . . .	41
表 4-8	在健身俱樂部裡的受傷程度 . . . . .	41
表 4-9	健身俱樂部消費者營運風險認知的平均數、標準 差 . . . . .	42
表 4-10	人口變項對於健身俱樂部營運風險因子差異 . . . . .	43
表 4-11	職業在健身俱樂部營運風險因子的單因子變異數 分析摘要表 . . . . .	44
表 4-12	不同職業在場地設施因子的事後比較結果 . . . . .	44
表 4-13	年齡在健身俱樂部營運風險因子的單因子變異數 分析摘要表 . . . . .	45
表 4-14	不同年齡在場地設施因子的事後比較結果 . . . . .	46
表 4-15	不同年齡在器材標示與工作人員的協助因子的事 後比較結果 . . . . .	47
表 4-16	不同年齡在合約內容因子的事後比較結果 . . . . .	47

表 4-17	月平均所得在健身俱樂部營運風險因子的單因子 變異數分析摘要表 . . . . .	48
表 4-18	不同月平均所得在場地設施因子的事後比較結果	49
表 4-19	引起傷害的原因與希望業者提升服務品質的項目 次數分配表 . . . . .	50
表 4-20	將營運風險因素納入參加健身俱樂部的考量 . .	51

## 圖目錄

圖 2-1	Shell model	12
圖 2-2	風險管理步驟	17
圖 2-3	風險管理流程	20
圖 2-4	作業風險管理之程序	21
圖 3-1	研究流程	25
圖 3-2	研究架構	26
圖 3-3	問卷架構	29

# 第壹章 序論

## 第一節 研究背景

隨著國民所得提升與人們對於休閒活動觀念的改變，民眾對於休閒運動的需求日益增加，並且因為都市人缺乏足夠的運動空間，以及時勢與休閒觀念的改變，促進了近年來台灣地區休閒運動產業的發展。根據國際健康及運動俱樂部協會（International Health, Racquet and Sportsclub Association，簡稱IHRSA）2001年的統計，美國健身俱樂部會員佔總人口數的13%，而由行政院體育委員會於2000年所作的國內調查當中，指出國內健身俱樂部會員佔總人口數不到1%。由此可見健身俱樂部業的成長空間，並且由於隨後外商以及異業的投資，令人感受到休閒運動產業的蓬勃生機（姜慧嵐，2000）。

1980年，台灣第一家健身俱樂部為美商所投資的克拉克健康俱樂部開始營業，後續便開始陸續出現由國人自營的健身中心與韻律教室。之後建商為了刺激房地產銷售，在社區內投資興建社區健身俱樂部（姜慧嵐，2000），並且飯店業也開設附屬的健身俱樂部提供給房客或一般會員使用。1990年之後國內健身俱樂部蓬勃的發展，除了國內兩大健身運動俱樂部集團－亞力山大與前佳姿集團的轉型及積極增加據點之外，外商包括美系的加州健身中心(California Fitness Center)、金牌健身中心(Gold's Gym)、好萊塢健身中心，以及日系的桑富士健身俱樂部等；另外還有國內知名傳統企業

統一集團亦與佳佳碧兒公司合作，成立伊士邦健身俱樂部，以加入國內健身俱樂部市場（Huang, Lin, & Lu, 2004）。

雖然2005年五月底時，身為國內健身產業龍頭之一的佳姿集團爆發嚴重的財務危機，導致該健身中心的從業人員，以及會員權益受損。目前佳姿集團勞資雙方的衝突告一段落，協議由佳姿集團辦理停業登記一年，而勞方在向市府勞工局申請佳姿集團事實歇業認定後，可向勞保局申請工資墊償基金，方可取得積欠工資（張孝勳，2005）。由於該歇業事件的影響健身產業的效應尚未擴大，所以國內的健身俱樂部還是屬於穩定發展中。

在外商進入國內的健身俱樂部產業之後，引進美式大賣場式的銷售方式，激烈的削價競爭，已經使的部分俱樂部面臨嚴重的生存問題（姜慧嵐，2002）。因此為了面對市場競爭，健身俱樂部如同一般企業必須使用各種管理方式維持企業的營運並且創造利潤。組織企業經營的目的是在於有效支配現有的資源，以獲得最大的收益，而風險正是經營過程中不可避免的（楊智荃、陳鴻雁，2004）。企業也常常因為對於風險的警覺性不高，沒有預先規劃面對風險的對策，使得無法招架突如其來的各式風險，而後遭受巨大損失造成利潤降低。因此企業在平時就應該預先建立經營風險的預警機制，這樣至少可以降低40%至60%的風險，其餘的可用其他方式來進行補償的動作（葉益成、簡秀芬，2004）。

林政德（2000）指出「企業如不善加管理風險，將為風險所致之損失吞噬。」近年來隨著人們逐漸重視休閒活動，國人對於休閒活動的需求大增，進而帶動國內休閒與運動產業的發展。人們參與運動時，也逐漸注意到自身的權益，因

此與運動相關的訴訟案件也逐年增加（江澤群、林國瑞，2000）。風險管理隨著科技的進步，已產生新思維與工具。而這些新的思維與工具不僅有助於降低企業經營上可能伴隨的負面影響，也允許企業經營者更多積極冒險的行為，從而創造更大的利潤（宋明哲，2003）。

企業使用各種風險管理工具以降低風險帶來的損失，而目前企業最重視的風險種類為：財務風險、策略風險以及災難風險。然而這些種類的風險經過良善的管理之後，仍然可能造成失敗的惡果，因為公司的營運風險被忽略了（Smith & Mindrum，2003）。尤其本研究中所討論的對象為屬於運動服務業的健身俱樂部，在健身俱樂部每日的營運中所接觸的都是攸關企業生存的會員。由於這是以人為對象的互動的行業，因此俱樂部的營運過程裡，潛藏著許多風險。

若企業在營運狀況良好時就妥善建立營運風險管理規劃，發展有效之風險預警反應機制，當風險發生時，企業就可在最短的時間內穩住陣腳及減少虧損的發生，促使企業在風險發生後仍可繼續在市場上生存。

## 第二節 研究目的

對企業而言風險管理能使企業避免不必要的損失，維持企業的利潤並維護其在市場內的競爭地位。對於屬於運動服務業的健身俱樂部而言，找出其營運風險所在並作有效的處理是必須的。雖然企業界有關風險的文獻與策略眾多，但是針對健身俱樂部方面作營運風險管理的研究與討論卻相當有

限。因此本研究的目的，是為國內健身俱樂部找出潛在的營運風險，以及提出面對營運風險的適當的建議。

本研究是透過健身俱樂部業者與消費者問卷調查方式辨識國內健身俱樂部的營運風險，並且對於國內健身俱樂部營運風險管理提出建議。

### 第三節 研究問題

根據研究目的，本研究主要研究問題如下：

- 一、國內健身俱樂部的營運風險有哪些？
- 二、目前國內健身俱樂部因應營運風險的方法有哪些？
- 三、國內健身俱樂部該如何加強營運風險管理？

### 第四節 研究的重要性

健身俱樂部如有好的營運風險管理策略與能力，可幫助其在意外發生時，儘量把損失減到最低。國內的健身俱樂部近幾年來亦發生幾件意外事故，其中最近期的是2006年初發生的一氧化碳中毒事件，由於事件發生於國內知名的健身俱樂部，受害民眾中有一人身亡（TVBS，2006），再加上媒體的報導，該事件的發生也引起了政府單位對於健身俱樂部安全措施的注意。

歐美的健身俱樂部盛行，所以相關的營運風險觀念和策略，都比我國較多且較先進。本研究就是要針對國內的健身俱樂部，找出營運風險的因素後，再說明目前健身俱樂部的因應措施，並提供數個風險建議以做為將來健身俱樂部的營

運風險參考。期望透過這份研究，國內健身俱樂部產業可更有效率地控制營運時的風險，進而健全健身俱樂部產業的營運管理。

## 第五節 名詞解釋與界定

針對本研究中的重要名詞做下列的解釋與定義：

### 一、風險管理 (*Risk Management*)

國內學者江澤群、林國瑞 (2000) 提到風險管理為：「一系列對於人員、活動、設施可能出現的風險加以分析的程序，並採取有效的策略，以減少人員受傷、財物損失及法律訴訟」。而楊文治 (2003) 在其研究中，以學校體育的特質與體育教師的角度，將風險管理定義為：「體育教師對於學校體育 (體育教學活動、運動會與運動競技賽運動器材之使用等) 存在之風險予以確認及評估，進而規劃風險管理策略，並透過策略的落實，使風險所造成的損失減少至最小」。綜合學者所述，本研究將風險管理定義為「所有可以降低企業因風險而引起損失的方法與策略」。

### 二、營運風險 (*Operational Risk*，亦稱作業風險)

國外學者 Smith 與 Mindrum (2003) 認為，營運是指為達成目標，企業內的員工、流程以及工具之間的互動。李鵬程 (2001) 指出，作業風險管理是一種決策程序，系統化的評估可能的行動過程，然後必須由適當層級指出風險的所在及利益，就任何指定情況下決定最佳的行動過程。綜合上

述，本研究中將營運風險定義為「健身俱樂部每日營運過程中，由不當的內部程序、人員與系統，或外在事件造成健身俱樂部損失的各種風險」。

### 三、健身俱樂部 (*Fitness Clubs*)

從行政院體育委員會於2001年所出版的年度體育統計中，可得知當時國內的健身房（體適能中心）的總數已經達到129家，其中以台北市擁有62家為最多數。另外由於外商的陸續進駐，可得知消費者對於健身俱樂部的需求增加。以健身俱樂部而言，除了提供顧客運動相關諮詢與指導服務，其主要目的在促進顧客之身體健康，亦是民眾滿足休閒需求場所之一。對於名稱方面，各方給予的名稱有些不同，有「健身房」、「健身俱樂部」、「體適能中心」或「健身院」等。而行政院體委會於2001年所做的「健身房（體適能中心）設施及管理之研究」中，參考國內官方名稱與國外名稱後，將其研究對象稱為「健身房（體適能中心）」。

但是由於近幾年來健身俱樂部的功能不只侷限於健身與運動，而是提供國人一個滿足休閒與社交需求的場所；並且現行的此類場所皆以會員制招收會員，因此本研究在參考相關文獻之後將此類場所稱為「健身俱樂部」。

## 第六節 研究限制及範圍

營運風險的範圍廣泛，本研究將研究範圍限制在SHELL model理論下探討人員與環境之間關係與人為失誤的控制；而不探討金融以及財務方面風險的管理。

健身俱樂部的營運風險因子眾多，其中最常引起健身俱樂部業者與消費者間訴訟的因素為健身房業者與會員的合約相關問題，次要因素為使用健身器材時受傷（消基會，2004）。由於本研究主要是為了要探討國內健身俱樂部的營運風險，並且提出適當的策略規劃與建議，因此在本研究中所討論關於合約的部分，將著重於消費者對於會員合約的認知，而非討論合約內容的條款或文字敘述是否合宜等問題。

## 第貳章 文獻探討

本章主要目的在探討與本文相關的理論基礎，因此本章分為三小節，主要在依序針對營運風險的認知、健身俱樂部的營運風險因子以及營運風險管理的過程作討論。

### 第一節 營運風險的認知

風險管理一詞源起於1930年代經濟不景氣的美國，由於經濟大蕭條導致一連串的企業組織面臨巨大的虧損或甚至倒閉，這使得企業主管慢慢接受風險管理的觀念。李俞麟與許富淑（2003）指出，風險為對危險的認知與辨識。國內學者宋明哲（2001）於其著作「現代風險管理」中認為Jones和Hood兩位教授對於風險管理界定了當時（1996）最完善的定義：「風險管理係指為了建構風險與回應風險，所採用的各類監控方法與過程的統稱；並且由於領域不同，對於界定風險管理的看法也會有所不同」。

風險有許多種類，也有著不同的管理方法，但相同的是，所有的風險都會造成企業的損失，因為風險本身即包含了事故發生的不確定性（uncertainty）以及遭受損失（loss）的機會（宋明哲，2001；楊智荃、陳鴻雁，2004）。這些損失造成的影響程度不一，嚴重者甚至可能導致企業的解體，因此擁有完善的風險管理系統與對策對於企業而言是非常重要的。

企業所面臨的風險有很多種，但是多數管理者將風險管理的重心放在最為人熟知的財務風險、策略風險以及災難風

險之上。在各式風險中，營運風險卻為人所忽略；但是營運風險所造成的損失卻與其他風險一樣，有著使企業組織瓦解的可能。營運指的是為達成目標，企業內員工、流程及工具間的互動。因此營運風險所造成的損失是整體的，其中影響最大的是企業的品牌（Smith & Mindurm，2003）。

營運風險一詞源自於銀行業界，是由一個國際性的銀行管理組織－巴塞爾銀行監管委員會（The Basel Committee on Banking Supervision，簡稱巴塞爾委員會）所提出來的。這個組織由成立於1974年，由來自10個國家的會員所組成；組織本身沒有任何實際的法律權利，但是該組織底下有25個工作研究團隊提供國際間銀行業界各種最佳的營運守則與規定（Bank for International Settlements，2004）。從1998年提出「營運風險」的定義，是泛指所有風險以來，巴塞爾委員會後來將營運風險的定義縮小為：損失來自於不適當或失敗的內部程序、人員與系統或是來自外在的事件，致使機構蒙受損失（The risk of loss resulting from inadequate or failed internal process, people and systems or from external events）（徐如慧，2003；劉懷德，2004）。

因此雖然企業有著完善的財務風險管理工具與計畫，但是若日常的營運出了問題，再精確的計算也比不上因管理不當所造成的人為疏失。所以健身俱樂部的各種活動、環境設施以及工作人員在與會員的互動過程都必須謹慎，最重要的是，所有工作人員都必須要有對「風險」的警覺性。

本研究根據國內外學者整理風險相關文獻，作成以下歸納：

## 一、依據風險是否須藉由科學來鑑定

依據是否能藉由科學判定風險，這樣的分類可將風險分為三類：第一類是無須借助科學，人們可直接認知（Perceive）到的風險，例如車禍或地震。第二類是需借助科學，人們始可認知到的風險，例如天花、霍亂等病毒，人們需要透過醫療科技的鑑定始能確認清楚。第三類是虛擬風險，是必須藉由科技才能認知到，但是科學家們未知或仍無清楚共識的風險；例如：嚴重急性呼吸道症候群（Severe Acute Respiratory Syndrome，簡稱SARS）在未有成功疫苗之前即屬這類（宋明哲，2003），因此依照上述的分類可將人為因素所導致的風險歸類於第一類。

## 二、體育運動的風險來源

據江澤群、林國瑞(2000)在「體育運動風險管理之探討」一文中提到：「體育運動的風險來源包括下列幾項因素：活動性質、場地設施、器材、相關員工、運動參與者、觀眾、合約及其他災害」，這顯示出從事體育運動等相關活動時，在各方面皆潛藏著風險。另外Colin和Scott（2004）指出，風險除了透過外在評估方式來找出隱藏的風險之外，仍可藉由活動參與者的認知狀況來找尋風險；雖然這會隨著個人的文化、經濟狀況以及經驗等因素而有所差別，但是仍是找出潛在風險的方法之一。

因此風險的溝通就變得很重要，適當且正確的傳遞風險訊息可以避免對於風險認知的誤差，因此關於風險觀念的認知和教育是很重要的。因為消費者通常所關心的是風險將如何影響他們，而不是風險本身；因此告知消費者風險的存

在和應該要如何應對風險，可以減輕消費者對於風險的懼怕，這也是健身俱樂部提供產品與服務給消費者應盡的義務和責任。

## 第二節 健身俱樂部的營運風險因子

健身俱樂部是一個以人為主的營運環境，就如同在各式飛航安全的控制理論中，許多研究指出影響飛航安全的因素有80%是來自於人為的失誤（The Aviation Consulting Group，2004）。因此為了降低這樣的比例，工作環境中與人相關的因素被廣泛的討論，並且希望能創造一個可避免操作者失誤的工作環境。而這樣的理論不只被使用在飛航安全之中，因為其他工商業領域也都需要這樣的規劃，用來避免人為疏失所帶來的傷害與損失。

在這些以人為主的研究中，其中Frank Hawkins提出了SHELL model，用來討論人（live being）與其週遭相關因素的關係，這些相關因素包含了軟體（software）、硬體（hardware）、環境（environment）以及相關人員（liveware）等。而人與這幾項因素之間的關係與互動決定著錯誤或是傷害的產生（The Aviation Consulting Group，2004）。

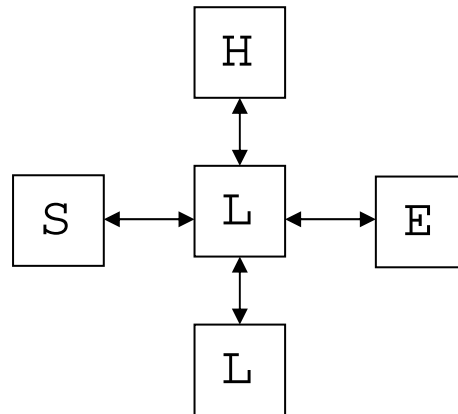


圖 2-1 Shell model

S：軟體，H：硬體，E：環境，L：人

【引自 <http://www.tacgworldwide.com/>，2004/10/19】

另外林貞岑（1999）指出理想健身房應具備8項要件，包括：完整而充足的健身器材設備、使用設備器材是否需要排隊、完善的淋浴及更衣設備、明亮舒適且通風良好、服務品質佳、合格的專業教練以及基本身體評估與健身計畫。綜合上述SHELL model的各項要素以及前述由江澤群與林國瑞（2000）提出的體育運動風險因素，本研究針對兩者提及的因素結合與健身俱樂部相關的部分說明如下：

#### 一、活動性質部分

以健身俱樂部而言，各式各樣的活動是業者提供給會員的主要商品，運動俱樂部裡的各式活動種類就如同SHELL model裡的軟體（software）。體育運動的種類很多，種類不同，風險的程度也不同。以健身俱樂部而言，為了提供所屬會員有多樣的選擇，並且藉著參與各種不同的活動提高參

與意願，因此健身俱樂部必須不斷引進或開發新的活動類型。依據活動性質來分有以下幾種：團體性運動(group exercise)、個人性運動(individual exercise)、有氧性運動(cardio exercise)以及重量訓練(weight training)等；由此可知會員所從事的活動是以不會與其他使用者有身體接觸的運動項目居多。

## 二、場地設施部份

場地設施設計也是健身俱樂部營運的重要部份，這不僅是涉及室內設計的美觀與氣氛的營造，更重要的是，場地設施的安全設計更是影響到顧客的人身安全與健身俱樂部的營運。場地設施若設計不良，將會造成使用的不便，進而發生危險造成使用者的損傷，更嚴重者，有可能引發法律訴訟與賠償。

因此，場地的規劃、行進動線、浴室區或泳池的安全設計、大型健身器材的置放點等等的硬體設施，都是會影響顧客是否可以放心享受健身俱樂部提供設施的重要因素。在研究者本身於健身俱樂部實習的經驗中，所接觸到的會員抱怨之一就是由於場地設施的設計不完備，引起會員在使用上的不便，有時甚至會影響使用安全。因此不良的場地設計將造成使用上的危險，例如：燈光照明不足、泳池邊或浴室沒做好防滑措施等，這些危險都是能夠透過良善的規劃設計來避免的；因此此部分可視為 SHELL Model 中的環境部分(environment)。

### 三、器材

運動器材的品質是否合乎標準是意外發生的重要因素之一。運動器材的不合格容易造成嚴重的人員傷害，進而引起法律訴訟，造成俱樂部本身聲譽受損。劉宇（2002）曾在行政院體育委員會的委託研究中指出，安全保護功能是各種運動器材應具備的最基本功能性之一；並且目前國民運動健康觀念普及，運動器材種類繁多但是品質卻良莠不齊，除了有礙運動效果，更有使用者在安全上的考量。

因此以健身俱樂部而言，購買安全合格的運動器材除了讓會員安全的使用之外，對於健身俱樂部本身也有保護的功能，可以避免會員因使用器材而受傷，省去健身俱樂部與會員之間不必要的糾紛。另外器材的定期保養與維護也很重要，將器材保持在可被安全地被使用的狀態下，也是維護運動器材品質的方法；此部分可視為SHELL model中的硬體部分（hardware）。除了確保運動器材的品質符合安全規定之外，在器材上設置安全防護的裝置或是警告標示，將器材零件裸露的部分包覆起來，避免使用者被夾傷或是壓傷；另外張貼告示提醒消費者不要靠近正在被使用的器材，保持安全距離，以免造成意外。

### 四、相關員工

聘用相關的專業員工以保障會員的運動安全，是健身俱樂部應盡的責任。陳雅君（2002）指出，教練是健身俱樂部最重要的靈魂人物，教練的素質影響著運動的安全與效果。並且許多患有心血管疾病的患者，除了用藥之外仍被建議從事適當運動以改善健康狀況，因此俱樂部裡的工作人員應該

對於其工作內容具備相關專業。另外對於不熟知自身健康狀況的會員，健身俱樂部必須承受更大的風險。此部分可視為 SHELL model 中的相關人員部分 (live ware)。

### 五、運動參與者

提供一個良善、安全的運動環境是俱樂部的責任，但是以運動參與者的角度而言，了解自己的身體狀況、從事適當的運動，是自保也是避免意外發生的方法之一。林貞岑 (2000) 指出，造成運動傷害最主要的原因為個人因素，因為受傷的比例當中，因為「不熟練」所造成的傷害佔 22%。由此可知，運動參與者是健身俱樂部裡的營運風險因子之一，此部分可視為 SHELL model 中的參與者部分 (live being)。

### 六、其他

(一) 合約。以健身俱樂部而言，最常與顧客發生糾紛的部分是關於合約的問題。會員加入俱樂部之後常因許多因素而產生終止合約的需求，若是在簽訂合約之前對於合約內容沒有透徹的了解，很容易因此造成自身的損失並且與健身俱樂部之間發生糾紛。因此在訂定合約時，雙方都應該詳細了解合約內容，必要時請教專業的法律顧問，以避免日後衍生的法律問題。由於國內時常耳聞會員與休閒運動俱樂部發生合約的問題，因此行政院體育委員會正積極的推動健身俱樂部定型化契約的實行；希望藉由這樣的作法降低此類糾紛的產生。

(二) 其他災害。許多不可避免的天然災害與大環境的政經情況變化，例如：地震、颱風、SARS等，都可能使俱樂部蒙受重大的損失。因此俱樂部平日應該重視風險管理，並且擬定適當的因應策略。之前SARS疫情蔓延，為了避免感染到病毒，專家建議應該要藉著運動強健身體，並且不要在密閉的空間運動，而是到開闊的地方進行適當強度的有氧運動（李映琪，2003）。因此當時許多健身俱樂部的營業受到影響而業績突然下滑，這是前所未見的狀況，因此健身俱樂部業多數蒙受損失，然後再進行加強環境消毒的補救工作，以挽回下滑的營業情形。

### 第三節 營運風險管理的過程

本文所探討的營運風險管理可藉由圖2-2、圖2-3以及圖2-4了解其步驟與過程。並且可以看出，營運風險管理是始於確認機會與目標；並且在界定目標之後，所有相關的人都應該參與分析、確認以及評估所有的潛在風險。

不同程度的風險，其對應方式也有不同，因此找出風險的屬性與種類才能規劃出適合的應對方法。風險管理的基本程序應包括：風險認定（Risk Identification）、風險評估（Risk Evaluation）、選擇對策（Risk Treatment）、實施策略（Risk Implementation）及檢討修訂（Review and Evaluation）（程紹同等，2004；江澤群、林國瑞，2000）。而這五個步驟是依序進行並循環的，在檢討與修訂之後，針對錯誤的決策必須重新進行風險認定及評估，並重新制定合適對策後再執行。

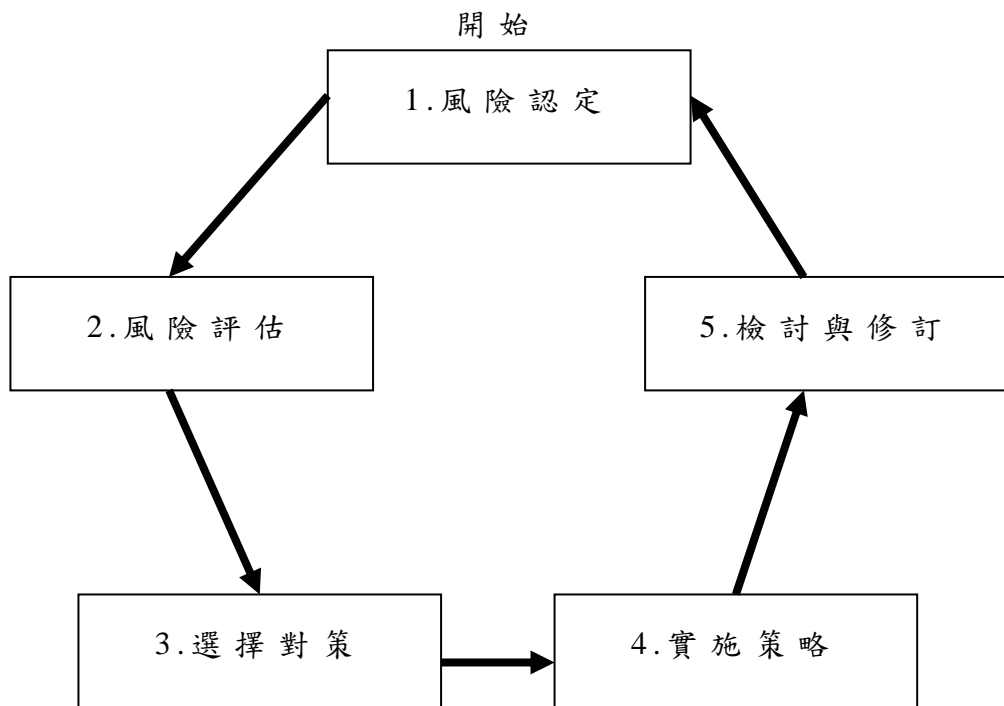


圖 2-2 風險管理步驟

資料來源：江澤群、林國瑞（2000）

### 一、風險認定(步驟一)

確認風險是管理所有風險的第一步，必須了解有哪些風險會發生以及什麼時間與地點會發生。有明確的目標之後再執行管理風險的動作，才能制定有效的風險管理策略。

Chicken (1996) 曾提到，在管理風險之前，確認風險的特性與關聯是首要的重點；並且依據不同風險的特性必須有不同的處理方式。因此，由於營運風險潛藏在各個角落；為了確認風險，需要各部門的相關人員一同確認風險，這對於處理風險有很大的幫助。

### 二、風險評估(步驟二)

在確認風險的種類之後，接下來就是要找尋合適的處理方法。依據不同程度的風險，對於風險的接受度與處理方式也有所不同。而由程紹同 (2004) 總校閱的「運動賽會管理—理論與實務」一書中，提及評估風險的幾個方法；其中包括以風險發生的機率來衡量特定事件的發生重複性、風險的嚴重性來衡量嚴重程度、利用標準差分析報酬與成本風險的關係以及利用風險值來測量特定風險發生的臨界值等。

### 三、選擇對策(步驟三)

面對不同的風險其適當的風險也有所差異，一般面對風險有以下四種策略：轉移 (Transfer)、接受

(Retention)、降低 (Reduction) 與規避 (Avoidance)

(江澤群、林國瑞，2000)。面對發生機率不高但是後果卻非常嚴重的風險而言，選擇購買保險將部份責任適度的轉移是合適的應對策略；面對發生機率不高，結果也不嚴重的風

險可採取保留風險的策略；面對發生機率高，但是後果不嚴重的風險，以降低風險的策略面對；面對發生機率高，而且後果嚴重的風險則是採取規避策略，也就是停止提供該項活動來避免嚴重、無法控制的後果。

#### 四、實施策略(步驟四)

為了執行風險管理計畫，適當的工作人員訓練，讓各層級的相關工作人員了解其份內可能發生的風險種類、完整的標準處理步驟，並且進行完善的訓練，使得風險管理規劃能達到最高效能。

#### 五、檢討修訂(步驟五)

在執行風險管理的計畫之後，評估、檢討其效果，若有發現不適合的風險管理策略出現，便回到第一個步驟，重新認定與評估風險，以讓整個風險管理計畫更趨完善。

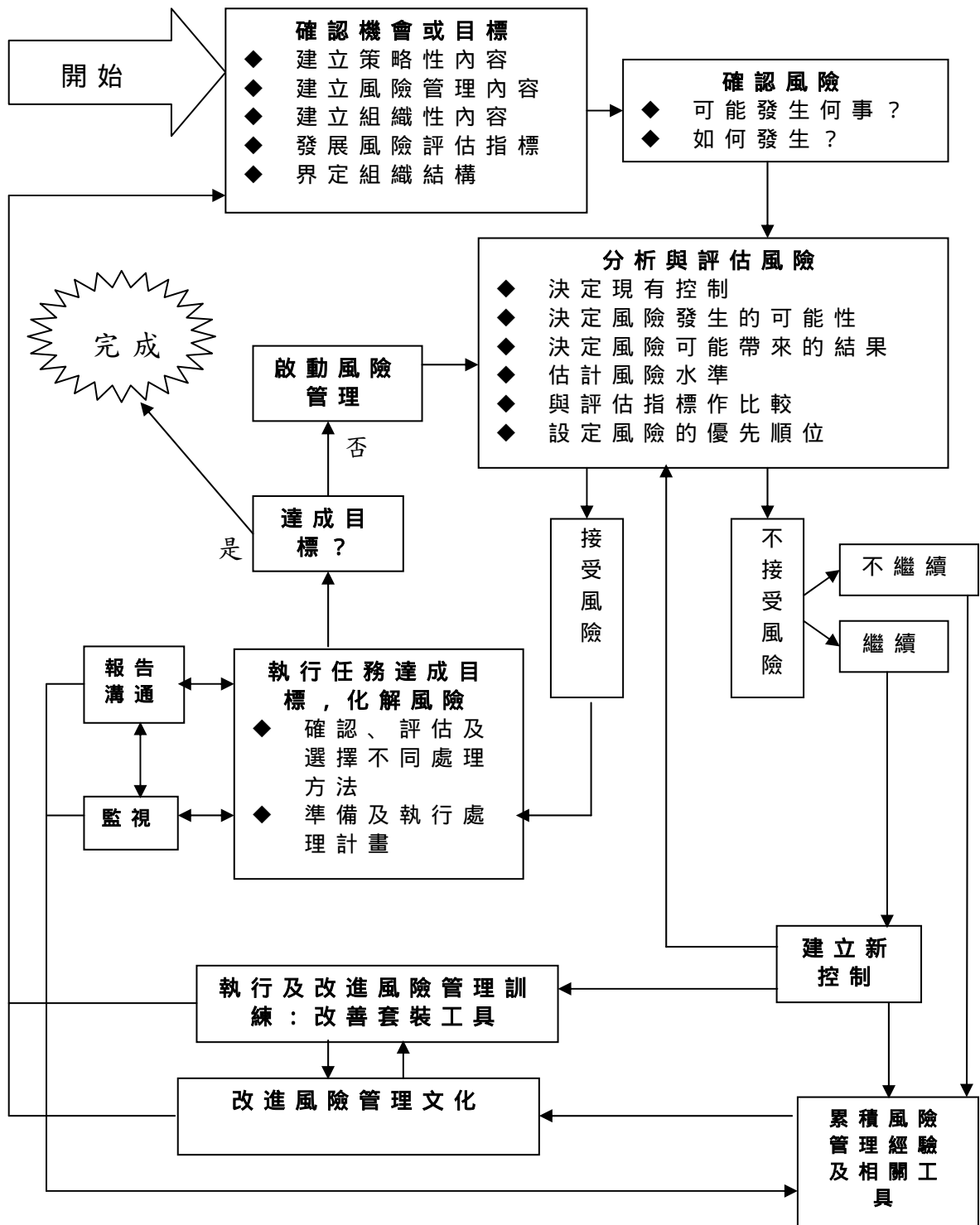


圖 2-3 風險管理流程

資料來源：引自 EMBA 世界經理文摘 第 202 期 p71

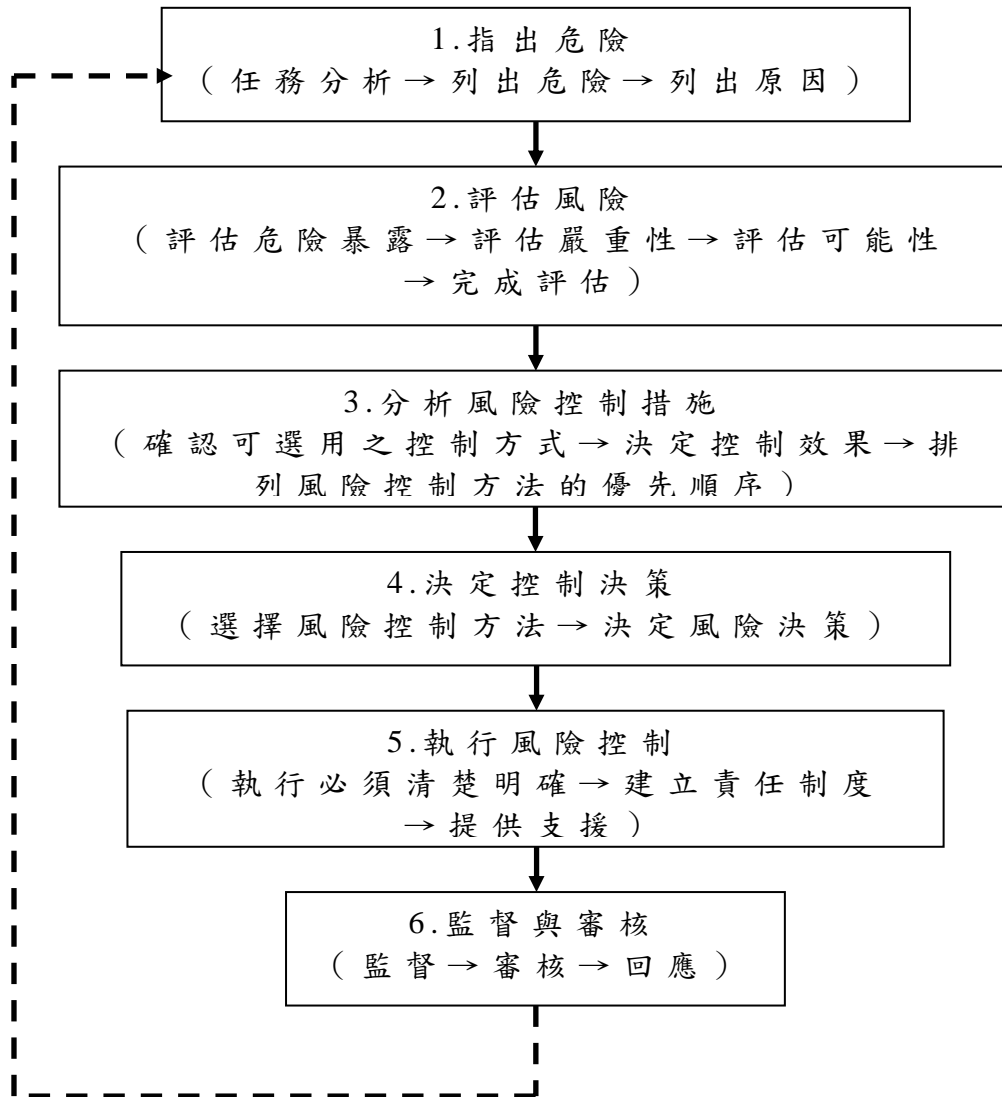


圖 2-4 作業風險管理之程序

資料來源：整理自金屬工業期刊第 35 卷 6 期 p103-107

由圖 2-3 可更詳細地了解風險管理的整個過程，以及各步驟間的相關性。如同圖 2-2 的步驟，風險管理開始於風險的確認，但是圖 2-3 更明顯地強調出在確認風險之前必須先確認目標與機會，因為在不同的目標之下有不同的風險，因此有了明確的目標相關工作人員除了能專心致力於工作的達成之外，也可以有效地分析風險所在。

依據目標分析出風險之後，根據風險的程度決定是否接受風險。無論是否接受風險，最重要的目的是累積風險管理的經驗以及相關工具，進而改善企業的風險管理策略與工具，以減少因風險帶來的不必要損失。

在風險管理的過程裡，是否達成目標固然是風險管理一項重要的目標。但是無論目標是否達成，最重要的還是經驗的累積以及企業裡風險管理文化的改善；而在執行風險管理計畫時，相關工作人員以及督導者都必須做適時的回報以及溝通，而後在整個流程裡累積經驗回饋至企業本身，幫助組織提升風險管理的觀念，使得每一位員工都可建立風險管理的共識，在面臨風險時可以順暢地溝通。

圖 2-4 為研究者整理自李鵬程（2001）所著之操作風險管理之概念一文，該作者將作業風險管理分成六大步驟，而每一步驟又包括更詳細的行動，並且強調作業風險管理步驟為一種連續性的程序，在加強績效與擴大工作能力時，用來偵測、評估與控制風險；從一開始指出危險到最後的監督與審核，都是用來增加成效以及減少事故的，並且讓組織內的每一成員在工作的情境下皆可使用。

## 第叁章 研究方法

本章包含三節，主要說明本研究所使用的研究方法；並且分別針對研究架構與流程、研究對象以及研究工具的設計作說明。

本研究的目的是在於，了解運動俱樂部的消費者以及業者雙方面對於健身俱樂部裡的活動種類、場地設施、器材、人員以及合約與其他災害等部份的風險認知。

### 第一節 研究流程與架構

本研究收集國內外相關文獻進行整理，並且設計問卷調查國內健身俱樂部現場主管對於營運風險管理的認知與因應策略。另外發展一份健身俱樂部營運風險的相關問卷，使用立意抽樣（Judgment Sampling，又稱判斷抽樣）（呂長民，2001；田志龍，1998），抽取對於健身俱樂部已有大致了解的消費者進行對於健身俱樂部營運風險認知程度的調查。

透過對於健身俱樂部主管以及消費者的調查，本研究將利用調查結果分析出目前國內健身俱樂部所面臨的風險種類，以及其目前的風險管理規劃，並且找出健身俱樂部業者與消費者對於營運風險的認知差異。本研究的假設有下列二項：

- 一、健身俱樂部消費者的人口統計變項（性別、年齡、職業別、月平均收入以及目前會員資格）對於健身俱樂部的營運風險有顯著差異。

二、健身俱樂部業者以主動的方式與消費者接觸，以降低風險的發生。

整合以上資料，找出適合國內健身俱樂部的營運風險管理規劃。圖 3-1、圖 3-2 為本研究之研究流程與研究架構圖。

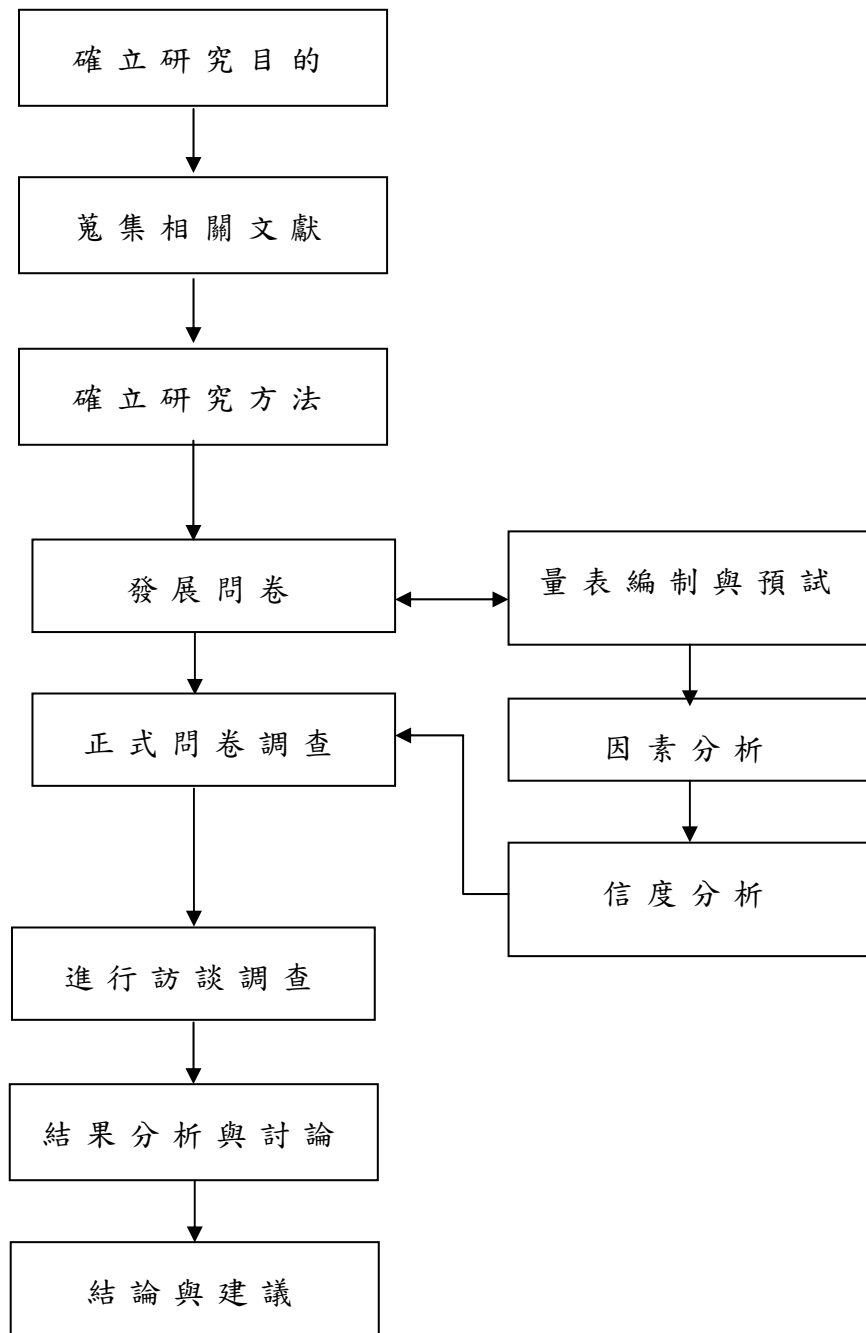


圖 3-1 研究流程

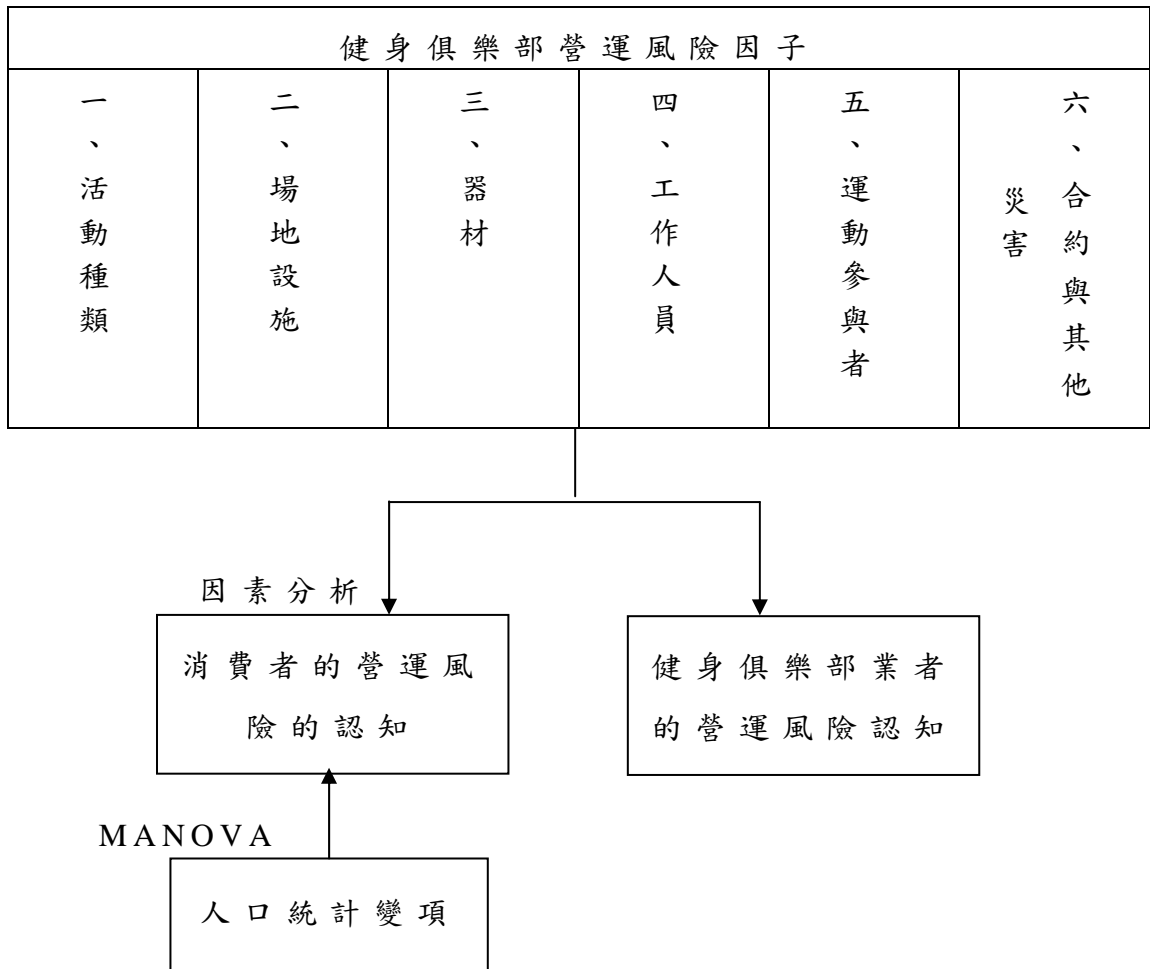


圖 3-2 研究架構

## 第二節 研究對象

本研究中包含兩個母群體，一個為國內知名健身俱樂部業者，另一個為健身俱樂部的消費者。

在健身俱樂部業者部分，本研究採用方便抽樣，尋找願意協助本研究的健身俱樂部業者。因此接受本研究調查的健身俱樂部樣本數量為6家，分布在台北（3家）、新竹（1家）與台中（2家）三個城市。另外對於消費者的調查部分，為了避免抽樣到對於健身俱樂部不了解的消費者，進而造成填答問卷的困難以及誤差，因此對於樣本的挑選特別針對健身俱樂部的現成會員，以及對健身俱樂部已有了解，但不具實際會員資格的潛在會員發放問卷做調查。

### 一、健身俱樂部業者樣本說明

接受本研究問卷調查的業者合計有亞力山大健康俱樂部（台北）、中興健身俱樂部（台北）、東京陽光活力會館（台北）、台元健身中心（新竹）、金牌健身俱樂部（台中）以及水舞生活會館（台中）等6家健身俱樂部，每家由一位現場資深主管接受問卷調查。

### 二、健身俱樂部消費者樣本說明

接受本研究問卷調查的健身俱樂部消費者分為兩種主要的群體，一種為健身俱樂部的現成會員，另一種為曾經到過健身俱樂部裡參觀、試用的消費者。本研究找尋合適且自願的樣本填答問卷，施測時間為2005年4月14日至2005年5月

25日，共發出440份問卷，實際回收且為有效的問卷為285份。

### 第三節 研究工具的設計

在參考過相關文獻之後，本研究使用問卷當作蒐集資料的工具。為了研究需要，本研究發展兩份關於健身俱樂部營運風險的問卷，分別為「健身俱樂部業者營運風險認知程度調查表」以及「健身俱樂部消費者營運風險認知程度調查表」。在完成信效度分析之後，分別施測於健身俱樂部的業者與消費者，問卷的內容架構請參考圖3-3。

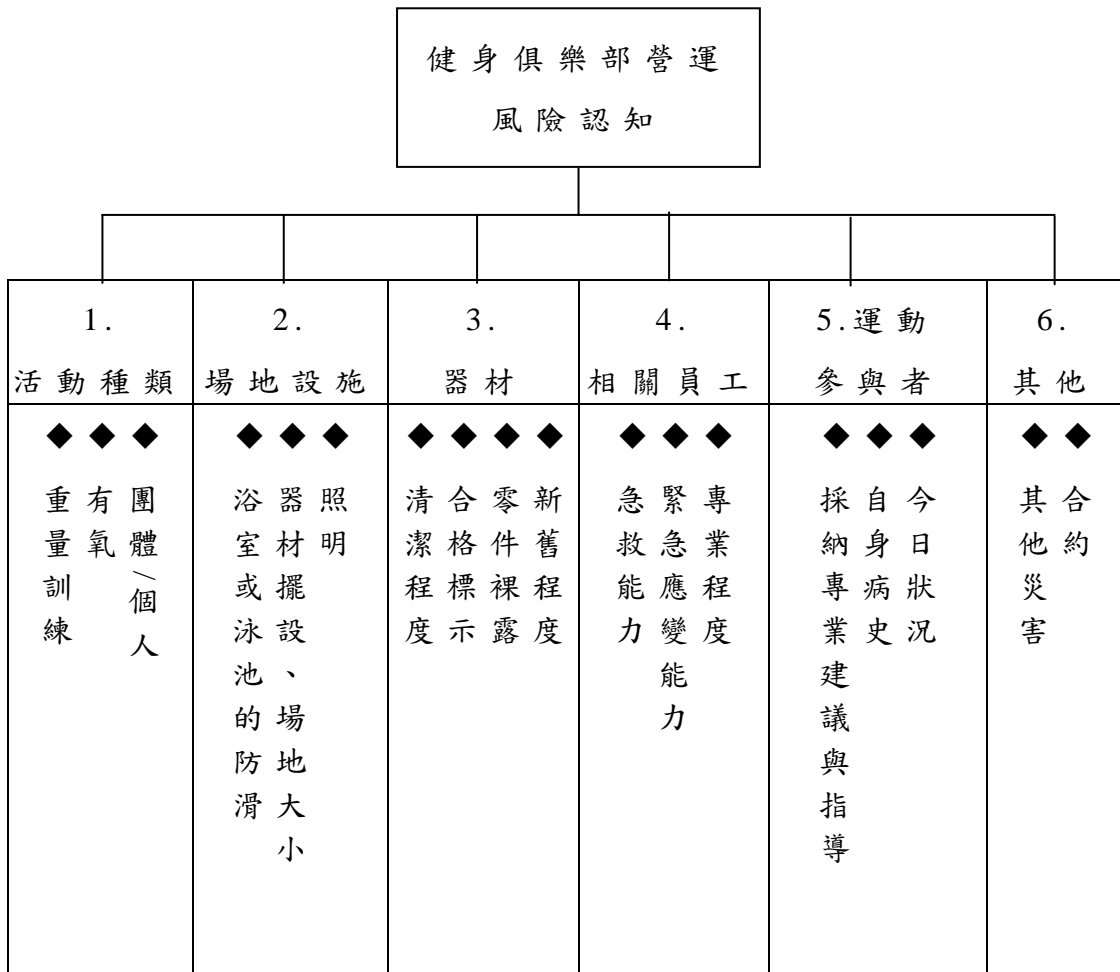


圖 3-3 問卷架構

### 一、健身俱樂部業者營運風險認知程度調查表

此調查表有六個部分，依照 SHELL model 分類區分為活動種類、場地設施、器材、工作人員、運動參與者以及其他因素等。每一部分皆有 4 到 7 題，用來調查接受調查之健身俱樂部在過去的營運裡，消費者在各部分受傷的情況以及健身俱樂部業者如何改善或預防受傷情形再發生的策略與做法。

### 二、健身俱樂部消費者營運風險認知程度調查表

此份調查表主要是用來調查健身俱樂部的消費者對於健身俱樂部營運風險認知程度。調查表有兩大部分，第一部分為調查健身俱樂部消費者對於健身俱樂部營運風險認知程度，並且又再依據 SHELL model 分為六個大題，共 25 個題目；並且使用 Likert scale 五等量表來測量認知的程度，從「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」到「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2 以及 1 的分數。

第二部分為其他，包含受訪樣本的人口特徵、消費者在健身俱樂部裡受傷的經驗以及調查消費者最關心的風險種類。

### 三、研究工具的信效度

本研究所發展的兩份問卷，在效度部分包含專家效度與建構效度的分析，信度方面則是採用 Cronbach 的  $\alpha$  ( $\alpha$ ) 係數進行信度的考驗。

(一) 效度。在參考陳惠卿 (2004) 與楊文治 (2003) 對於健身俱樂部與風險管理研究的量表之後，本研究發展了適合本研究的兩份問卷，並且就問卷內容的部分請教學術界

與產業界學者與專家的意見，詳細問卷內容請參考附件一、二。學者專家所提供的意見，檢視問卷的語意與內容，彙整之後擬定問卷的初稿，然後開始施測。

接下來針對健身俱樂部消費者所擬定的問卷進行項目分析。吳明隆（2003）在其著作中提到，項目分析（item analysis）主要的目的在求出問卷裡個別題項的決斷值（Critical Ratio，簡稱CR值，又稱臨界比）。臨界比是根據測驗總分區分出高分（前27%的樣本）與低分兩組（後27%的樣本），再求兩組在每題的平均差異顯著性，其原理與獨立樣本t檢定相同。然而健身俱樂部消費者所擬定的問卷在經過獨立樣本t檢定之後，25個題項皆有達顯著水準，結果如表3-1所示。

表3-1 健身俱樂部消費者對營運風險認知項目分析摘要表

題目	顯著性 (雙尾)
1.我覺得參加有氧舞蹈課程發生傷害的機率高	.003
2.我覺得在跑步機上運動發生傷害的機率高	≤ .001
3.我覺得使用交叉訓練機運動發生傷害的機率高	≤ .001
4.我覺得使用固定式腳踏車運動發生傷害的機率高	≤ .001
5.我覺得使用重量訓練器材運動發生傷害的機率高	≤ .001
6.我覺得運動時燈光照明的設計會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
7.我覺得運動時器材擺設的位置會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
8.我覺得運動時場地的大小會高度影響傷害發生的機率	≤ .001

---

9.我覺得俱樂部裡浴室或泳池的完善防滑措施會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
10.我覺得運動器材的新舊程度會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
11.我覺得重量訓練器材的零件是否有防護措施會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
12.我覺得運動器材有無合格標示會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
13.我覺得運動器材的清潔程度會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
14.我覺得工作人員的專業程度會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
15.我覺得工作人員對緊急事件的處理能力會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
16.我覺得所有工作人員是否具備急救能力會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
17.我覺得我今日的身體狀況會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
18.我覺得我自己的病史會高度影響傷害發生的機率	≤ .001
19.我覺得採納現場專業人員的指導與建議會降低傷害發生的機率	≤ .001
20.我覺得在簽訂會員合約時，我已充分了解並接受合約內容	≤ .001
21.我覺得了解會員合約內容的是我自己的責任	≤ .001
22.我覺得俱樂部必須協助我充分了解會員合約的內容	≤ .001
23.我覺得會員合約的內容是合理的	≤ .001
24.我覺得我的會員合約內容有符合公平交易法則	≤ .001
25.我覺得俱樂部對於其他災害的緊急處理能力很重要	≤ .001

---

由於各題項皆有達到顯著水準，表示各題項皆具備鑑別度，因此皆不予以刪除，並且進行正式施測。

所有問卷回收之後，接下來使用因素分析來進行建構效度的分析。建構效度（construct validity）係指測量工具能測得一個抽象概念或特質的程度（邱皓政，2002），而因素分析的目的在于於將彼此有關係的變項轉化成少數有概念化意義的獨立因素（factor analysis）（吳明隆，2003）。本研究採用因素分析中最常被使用的主成分分析法（principal components analysis）來抽取因素。在本研究裡使用取樣適切性量數（Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy；簡稱KMO）值來判斷是否適用因素分析法。經過三次的因素分析法之後，其中KMO值皆高於.60以上，且Bartlett球形檢定皆達顯著標準，請參考表3-2；因此本研究合適使用因素分析來做因素的縮減與抽取，（吳明隆，2003）。而最後因素分析得結果粹取出4個因素構面，16個題項，每個因素的命名，以及各所包含的題項詳細結果如後說明。

表3-2 健身俱樂部消費者對營運風險認知程度調查表之KMO值與Bartlett球形檢定結果

	第一次	第二次	第三次
KMO值	.843	.783	.779
Bartlett球形檢定			
近似卡方分配	2804.412	1770.578	1442.658
自由度	300	171	120
顯著性	.000	.000	.000

第一個因素構面依據包含的內容命名為「活動種類」，其中包含5個題項，分別為：第1題「我覺得參加有氧舞蹈課

程發生傷害的機率高」、第2題「我覺得在跑步機上運動發生傷害的機率高」、第3題「我覺得使用交叉訓練機運動發生傷害的機率高」、第4題「我覺得使用固定式腳踏車運動發生傷害的機率高」以及第5題「我覺得使用重量訓練器材運動發生傷害的機率高」。

第二個因素構面依據包含的內容命名為「場地設施」，其中包含3個題項，分別為：第6題「我覺得運動時燈光照明的設計會高度影響傷害發生的機率」、第7題「我覺得運動時器材擺設的位置會高度影響傷害發生的機率」以及第8題「我覺得運動時場地的大小會高度影響傷害發生的機率」。

第三個因素構面依據包含的內容命名為「器材標示與工作人員的協助」，其中包含4個題項，分別為：第12題「我覺得運動器材有無合格標示會高度影響傷害發生的機率」、第15題「我覺得工作人員對緊急事件的處理能力會高度影響傷害發生的機率」、第22題「我覺得俱樂部必須協助我充分了解會員合約的內容」以及第25題「我覺得俱樂部對於其他災害的緊急處理能力很重要」。

第四個因素構面依據包含的內容命名為「合約內容」，其中包含4個題項，分別為：第20題「我覺得在簽訂會員合約時，我已充分了解並接受合約內容」、第21題「我覺得了解會員合約內容的是我自己的責任」、第23題「我覺得會員合約的內容是合理的」以及第24題「我覺得我的會員合約內容有符合公平交易法則」。

轉軸後的因素成分矩陣摘要表，請參考表3-3。

表 3-3 轉軸後的因素成分矩陣摘要

題號	活動種類	器材標示與		
		場地設施	工作人員的協助	合約內容
2	.817			
3	.785			
4	.757			
1	.721			
5	.668			
7		.787		
6		.765		
8		.725		
22			.796	
25			.770	
15			.725	
12			.588	
23				.844
24				.836
20				.718
21				.554
特徵值	2.907	2.518	2.365	1.930
解釋變異量	18.166	15.736	14.783	12.061
累積解釋變異量	18.166	33.902	48.685	60.746

(二) 信度。本研究使用 Cronbach 的 alpha ( $\alpha$ ) 係數來考驗問卷的信度。根據吳明隆 (2003) 提出的認定當中，表示若總量表的  $\alpha$  係數在 .70 至 .80 之間，是可以接受的範圍，而各層面的係數在 .60 以下就必須重新修訂或增刪題項。信度分析結果，詳如表 3-4。

表 3-4 總量表與各層面的信度

因素	活動種類	場地設施	器材標示與 工作人員的 協助	合約內容
$\alpha$ 係數	.8101	.6983	.7541	.7415
題數	5	3	4	4
總量表	Cronbach's $\alpha = .7488$			

## 第肆章 研究結果與討論

本章說明「健身俱樂部消費者營運風險認知程度調查表」所有回收有效問卷的資料分析結果，經過一個半月的資料收集，所有的有效問卷皆以SPSS for Windows 10.0版分析資料。依照本研究目的，使用描述性統計、獨立樣本t檢定、多變量以及Duncan事後比較法來分析資料。以下將研究結果做四部份的說明，包括有效樣本的結構說明、健身俱樂部消費者營運風險的認知的調查結果、健身俱樂部消費者在意的營運風險因子以及健身俱樂部業者營運風險認知的調查結果。

### 第一節 有效樣本的結構說明

資料收集後，將有效的285份問卷進行人口變項的描述性統計分析。共分為性別、職業、年齡、月平均所得以及目前的會員資格等5種變項，統計結果如下：

#### 一、性別

本研究中男性樣本為107人，女性樣本為178人；男性佔總樣本的比例為37.5%，女性佔總樣本的比例為62.5%，如表4-1所示。

表 4-1 性別次數分配表

性別	次數 (人)	百分比 (%)
男性	107	37.5
女性	178	62.5
總計	285	100.0

## 二、職業

本研究中職業類別分為 7 種，軍公教為 56 人（佔 19.6%），學生為 115 人（佔 40.4%），家管為 13 人（佔 4.6%），服務業為 46 人（佔 16.1%），專門技術人員為 17 人（佔 6.0%），商業為 26 人（佔 9.1%），其他為 12 人（佔 4.2%），如表 4-2 所示。

表 4-2 職業次數分配表

職業	次數 (人)	百分比 (%)
軍公教	56	19.6
學生	115	40.4
家管	13	4.6
服務業	46	16.1
專門技術人員	17	6.0
商業	26	9.1
其他	12	4.2
總計	285	100.0

### 三、年齡

由於17歲以下與48歲以上的人數太少，因此分別將此兩組人數合併至17歲到23歲及42歲以上兩組，合併之後組別縮減成5組。17歲到23歲為73人（佔25.6%），24歲到29歲為112人（佔39.3%），30歲到35歲為37人（佔13.0%），36歲到41歲為36人（佔12.6%），42歲以上為27人（佔9.5%），如表4-3所示。

表4-3 年齡次數分配表

年齡	次數（人）	百分比（%）
17歲-23歲	73	25.6
24歲-29歲	112	39.3
30歲-35歲	37	13.0
36歲-41歲	36	12.6
42歲以上	27	9.5
總計	285	100.0

### 四、月平均收入

由於收入在新台幣80,001以上的人數太少，因此將此組合併至60,001元以上，合併之後縮減成4組。新台幣20,000元以下為119人（佔41.8%），新台幣20,001元到40,000元為89人（佔31.2%），新台幣40,001元到60,000元為50人（佔17.5%），新台幣60,001元以上為27人（佔9.5%），如表4-4所示。

表 4-4 月平均收入次數分配表

月平均收入 (單位 NTD)	次數 (人)	百分比 (%)
20,000 以下	119	41.8
20,001-40,000	89	31.2
40,001-60,000	50	17.5
60,001 以上	27	9.5
總計	285	100.0

#### 五、目前會員資格

接受本研究問卷調查的健身房消費者中，目前為具有健身房會員資格的樣本為 104 人，佔總樣本數的 36.5%；目前沒有具備健身房會員資格的樣本為 181 人，佔總樣本數的 36.5%，如表 4-5 所示。

表 4-5 目前會員資格次數分配表

目前會員資格	次數 (人)	百分比 (%)
是	104	36.5
否	181	63.5
總計	285	100.0

另外在目前沒有具備會員資格的樣本中，有加入健身俱樂部考量的樣本為 85 人，佔 46.7%；而沒有加入健身俱樂部考量的樣本為 96 人，佔 53.3%，如表 4-6 所示。

表 4-6 加入健身俱樂部考量次數分配表

加入健身俱樂部考量	次數 (人)	百分比 (%)
是	85	46.7
否	96	53.3
總計	181	100.0

## 六、受傷經驗

在有效的樣本裡，曾經有在健身俱樂部裡受過傷的消費者有47人，佔總樣本的16.5%；沒有受傷經驗的消費者有238人，佔總樣本的83.5%（請見表4-7）。在曾經受過傷的消費者裡，受傷程度為輕度的有37人（佔80.4%），受傷程度為中度的有6人（佔13.0%），受傷程度為重度的有4人（佔6.5%），詳見表4-8。

表4-7 在健身俱樂部裡的受傷經驗

受傷經驗	人次	百分比
是	47	16.5%
否	238	83.5%
總計	285	100%

表4-8 在健身俱樂部裡的受傷程度

受傷程度	人次	百分比
輕度	37	80.4%
中度	6	13.0%
重度	4	6.6%
總計	47	100%

## 第二節 健身俱樂部消費者營運風險的認知的調查結果

本節說明受試者填寫量表之後的反應情形。由表4-9顯示，調查結果中各因素的得分高低、平均數、標準差以及換算過後的風險認知程度。其中風險認知程度依照各因素得分的高低換算成百分比，因此能更直接表達出消費者對於各項風險的認知程度。由表4-9可發現，其中平均得分最高的是「器材標示與工作人員的協助」為4.2，其他三個因素的平均得分均在3.4左右。顯示健身俱樂部的消費者對於「器材標示與工作人員的協助」方面比較關心且有高度的風險認知，而對於另外三個因素有中度的風險認知。

表4-9 健身俱樂部消費者營運風險認知的平均數、標準差、程度

因素	平均數	標準差	題數	風險認知程度 (單位：%)
1.活動種類	3.0554	.7490	5	61
2.場地設施	3.8807	.6683	3	78
3.器材標示 與工作人員 的協助	4.2956	.5976	4	86
4.合約內容	3.4263	.7598	4	69

接下來說明的是各人口變項對於各項因素的差異性考驗結果。本研究以單因子多變量變異數分析 (one-way MANOVA) 來了解不同人口變項在各項因素之間的差異情形。

### 一、不同人口變項在各因素間的差異情形

不同的人口統計變項包括：性別、職業、年齡、月平均所得以及會員資格。由表4-10得知，不同性別對於健身俱樂部的營運風險因子沒有顯著差異，但是不同的職業、年齡以及月平均所得皆有達到顯著水準，因此本研究的假設部分成立，並且表示不同職業、年以及月平均所得會影響到消費者對於風險的認知。

表4-10 人口變項對於健身俱樂部營運風險因子差異

人口變項	Wilk's $\lambda$	假設自由度
性別	.987	4
職業	.892*	24
年齡	.772*	24
月平均所得	.885*	20

\*  $p < .05$ ，達到顯著水準

### 二、不同性別在各因素間的差異情形

由統計結果可得知，不同性別對於健身俱樂部的各個營運風險因子沒有達到顯著差異的水準；因此推論性別的不同不是影響對於各風險因子認知的主要因素。

### 三、不同職業在各因素間的差異情形

由表4-11可知，不同職業對於健身俱樂部不同的營運風險因子有顯著差異，其中不同職業對於「場地設施」因子有顯著的差異。並且使用Duncan事後比較法之後的結果顯示，在場地設施部份分成二個子集（請參考表4-12），其中

以從事商業類的受訪者對於場地設施的風險認知程度最低，其得分為3.7，屬於中度的風險認知；次之為從事專業技術人員、服務業、學生與軍公教的受訪者，對於場地設施有最高風險程度的是從事其他類別工作的受訪者，其得分為4.1屬於高度的風險認知。

表 4-11 職業在健身俱樂部營運風險因子的單因子變異數分析摘要表

因素	平方和	自由度	均方和	F檢定	P值
1.活動種類	3.411	6	.569	1.014	.416
2.場地設施	5.664	6	.944	2.166*	.046
3.器材標示 與工作人 員的協助	3.476	6	.579	1.645	.135
4.合約內容	3.824	6	.637	1.106	.359

\*  $P < .05$ ，達到顯著水準

表 4-12 不同職業在場地設施因子的事後比較結果

職業	子集
1.商業	3.71
2.家管	3.74
3.專門技術人員	3.76
4.服務業	3.78
5.學生	3.85
6.軍公教	4.10
7.其他	4.17

#### 四、不同年齡在各因素間的差異情形

由表 4-13 可知，不同年齡對於健身俱樂部不同的營運風險因子有顯著差異，其中不同年齡層的受訪者對於「場地設施」、「器材標示與工作人員的協助」以及「合約內容」等三項因素的同意程度上有顯著的差異。

表 4-13 年齡在健身俱樂部營運風險因子的單因子變異數分析摘要表

因素	平方和	自由度	均方和	F檢定	p值
1.活動種類	4.24	4	1.060	1.915	.108
2.場地設施	9.58	4	2.395	5.720	.000*
3.器材標示 與工作 人員的 協助	6.39	4	1.597	4.707	.001*
4.合約內容	8.93	4	2.233	4.034	.003*

\*  $p < .05$ ，達到顯著水準

由於不同年齡對於「場地設施」、「器材標示與工作人員的協助」以及「合約內容」等三項因素的風險認知程度有顯著差異，因此使用 Duncan 法做事後比較，結果如表 4-14、表 4-15、表 4-16。

從表 4-14 可知不同年齡在場地設施因子的風險認知程度可以分成三個子集，但是由於得分皆介在 3.6 與 4.5 之間，因此都是屬於高度的風險認知程度，由此推論健身俱樂部的消費者對於場地設施部分的風險有比較高的敏感度。其中以 30 歲到 35 歲的受訪者風險認知程度最低，得分為 3.63。次之為

17歲到23歲（得分3.77）、24歲到29歲（得分3.87），再次之為36歲到41歲的受訪者（得分為4.11），風險認知程度最高者為42歲以上的受訪者，得分為4.28。

表 4-14 不同年齡在場地設施因子的事後比較結果

年齡（歲）	子集		
1.30-35	3.63		
2.17-23	3.77		
3.24-29	3.87	3.87	
4.36-41		4.11	4.11
5.42以上			4.28

從表 4-15 可知不同年齡在器材標示與工作人員的協助因子的同意程度可以分成二個子集，其中以 30 歲到 35 歲受訪者的風險認知程度最低，其得分為 3.95 屬於高度的風險認知。次之 17 歲到 23 歲（得分 4.27），次之為 24 歲到 29 歲（得分 4.33）、36 歲到 41 歲的受訪者其得分為 4.45、42 歲以上的受訪者，得分為 4.49。由於最後得分最高的三組為年齡較高的分組，因此推論年齡愈高的消費者對於營運風險的認知程度愈高。

表 4-15 不同年齡在器材標示與工作人員的協助因子的事後比較結果

年齡 ( 歲 )	子集
1.30-35	3.95
2.17-23	4.27
3.24-29	4.33
4.36-41	4.45
5.42以上	4.49

從表 4-16 可知不同年齡在合約內容因子的同意程度可以分成二個子集，17 歲到 23 歲（得分為 3.22）、30 歲到 35 歲（得分 3.36）、24 歲到 29 歲（得分 3.44）與 36 歲到 41 歲（得分 3.49），屬於中度的風險認知。風險認知程度最高的為 42 歲以上，得分 3.88。

表 4-16 不同年齡在合約內容因子的事後比較結果

年齡 ( 歲 )	子集
1.17-23	3.22
2.30-35	3.36
3.24-29	3.44
4.36-41	3.49
5.42以上	3.88

#### 五、不同月平均所得在各因素間的差異情形

由表 4-17 可發現，不同月平均所得的受訪者對於健身俱樂部不同的營運風險因子有顯著差異，不同月平均所得的受訪者在「場地設施」因素的風險認知程度上有顯著的差異。

接著對於有顯著差異的「場地設施」部分做Duncan法事後比較，結果如表4-18。

表 4-17 月平均所得在健身俱樂部營運風險因子的單因子變異數分析摘要表

因素	平方和	自由度	均方和	F檢定	P值
1.活動種類	.135	3	4.507E-02	.080	.971
2.場地設施	5.189	3	1.730	3.996	.008*
3.器材標示 與工作人 員的協助	2.713	3	.904	2.575	.054
4.合約內容	2.984	3	.995	1.736	.160

\*  $p < .05$ ，達到顯著水準

由表 4-18 可發現不同月平均所得的受訪者在「場地設施」的同意程度可以分成二個子集，其中以月平均所得在新台幣 20,001 元至 40,000 元受訪者的同意程度最小，得分為 3.80 屬於高度的風險認知程度，而月平均所得在新台幣 60,001 元以上的受訪者對於場地設施因素的風險認知程度為最高，得分為 4.28 屬於高度的風險認知程度。由於兩個子集的得分都在 3.5 與 4.5 之間，因此推論健身房俱樂部消費者在場地設施方面有著高度的風險認知。此外，由於得分最高的為平均收入最高的兩組，且得分最低的為月平均收入分組最低的兩組；因此推論月平均收入愈高的消費者對於健身俱樂部營運風險因子中場地設施的風險認知程度愈高。

表 4-18 不同月平均所得在場地設施因子的事後比較結果

月平均收入 (新台幣)	子集
1.20,001-40,000	3.80
2.20,000 以下	3.84
3.40,001-60,000	3.90
4.60,001 以上	4.28

### 第三節 健身俱樂部消費者關心的營運風險因子

在本研究針對消費者所擬的調查表中，在第二部分裡設計了3個題目用來調查健身俱樂部消費者心中關切的營運風險因子，接下來分成三個部分做調查結果的說明。

#### 一、最容易引起健身俱樂部消費者發生傷害的因素

使用因素分析之前的問卷架構讓消費者挑選心中認為最容易引起傷害的因素，此部分使用描述性統計說明結果。由表 4-19 可得知消費者心中認為最容易引起受傷的前三名分別為：器材、活動種類以及場地等項目，而最不容易引起受傷的項目為「合約與其他災害」，有 6% 的受訪者挑選了這個項目。

#### 二、健身俱樂部消費者希望業者提升服務品質的項目

使用因素分析之前的問卷架構讓消費者挑選希望業者提升服務品質的項目，作答時為複選題，可選擇 1~2 項。此部分使用描述性統計說明結果。由表 4-19 可得知，消費者最希

望健身俱樂部業者提升服務品質的前三名為：工作人員、場地以及器材等項目。從表4-19可發現「場地」與「器材」兩項皆為消費者認為最容易引起傷害以及最希望業者改善項目的前三名，由此可知消費者比較在意運動的「場地」與「器材」的品質。

表4-19 引起傷害的原因與希望業者提升服務品質的項目次數分配表

因素	消費者覺得最容易引起傷害的原因		消費者希望業者提升服務品質的項目	
	次數	順序	次數	順序
1.活動種類	110 ( 25% )	2	36 ( 8 % )	5
2.場地	95 ( 22% )	3	110 ( 25% )	2
3.器材	124 ( 28% )	1	99 ( 23% )	3
4.工作人員	37 ( 8 % )	5	131 ( 30% )	1
5.運動參與者	51 ( 12% )	4	15 ( 3 % )	6
6.合約與其他災害	23 ( 5 % )	6	49 ( 11% )	4
總計	440 ( 100% )		440 ( 100% )	

### 三、將營運風險因素納入參加健身俱樂部的考量

此部分說明消費者是否在參加健身俱樂部之前，將調查表的營運風險因素納入的考量；所得的結果如表4-20所示，會納入考量的有273人，佔總樣本的95.8%；不會納入考量的有12人，佔總樣本的4.2%。

表 4-20 將營運風險因素納入參加健身俱樂部的考量

納入考量	人次	比例
是	273	95.8%
否	12	4.2%
總計	285	100.0%

#### 第四節 健身俱樂部業者營運風險認知的調查結果

此節說明本研究對於健身俱樂部業者的營運風險的認知，以及其目前所施行的因應策略。本研究邀請了6位國內分屬於不同家的健身俱樂部現場資深主管參與本研究的調查，接下來依照因素分析前的問卷構面作調查結果的說明。

##### 一、活動種類部分

此部分有4個題項，分別了解消費者來館運動的受傷經驗、認為容易導致受傷的項目、原因以及目前俱樂部的因應策略。

(一) 消費者來館運動受傷經驗與導致受傷的項目：在消費者受傷經驗部分，每一位受訪主管皆表示在過去的營運經驗裡，都曾有過來館運動的消費者因為活動種類而有受傷的經驗。另外在主管的認定當中，有4位受訪主管認為，會員使用重量訓練器材運動會比較容易有受傷的風險，有2位認為會員使用心肺耐力訓練器材運動會比較容易有受傷的經驗。

(二) 導致受傷的原因與目前的因應策略：受訪的主管皆認為消費者因為活動性質受傷的原因，多為消費者操作器材錯誤以及運動前未落實暖身工作所致。因此健身俱樂部多以張貼使用須知進行告知責任，唯有一位主管表示，該健身俱樂部以定期安排體適能檢測，由專業教練現場確實告知會員操作方式以及注意事項，藉此降低受傷的機率。

## 二、場地部分

此部分有4個題項，分別詢問受訪的6位主管消費者來館運動的受傷經驗、認為容易導致受傷的項目、原因以及目前俱樂部的因應策略。

(一) 消費者來館運動受傷經驗與導致受傷的項目：在所有的受訪主管當中，6位皆表示過去曾有消費者因場地關係在健身俱樂部受傷的經驗。其中受訪主管們認為以浴室或泳池的防滑措施，以及器材的擺設位置最容易引起消費者受傷。

(二) 導致受傷的原因與目前的因應策略：6位受訪主管當中有4位認為，浴室或泳池導地板太滑最容易導致消費者受傷。有1位表示因為設備的缺失造成受傷，另外有3位表示雖已做防滑措施，但還是會有消費者在浴室或泳池區域滑倒。其中有2位受訪主管表示目前的因應策略為張貼告示提醒消費者提高警覺，有1位主管表示，該健身俱樂部以「加強地板清潔」與「加裝防滑墊」為目前的因應措施。

### 三、器材部分

此部分有4個題項，分別詢問受訪主管消費者來館運動的受傷經驗、認為容易導致受傷的項目、原因以及目前俱樂部的因應策略。

(一) 消費者來館運動受傷經驗與導致受傷的項目：在器材部分的受傷經驗，受訪的健身俱樂部有3位表示曾經有這樣的經驗，有3位表示沒有這樣的經驗。其中受訪主管們有3位認為重量訓練器材沒有防護措施會容易導致消費者受傷，有1位認為運動器材的新舊以及合格標示會導致消費者受傷，另外2位並未作答。

(二) 導致受傷的原因與目前的因應策略：受訪的6位主管當中，有4位認為操作不當是導致受傷的主要原因，目前的因應策略為張貼公告以及安排專業教練一對一的指導；另有2位並未作答。

### 四、工作人員

此部分有4個題項，分別了解健身俱樂部消費者來館運動的受傷經驗、主管認為容易導致受傷的項目、原因以及目前健身俱樂部的因應策略。

(一) 消費者來館運動受傷經驗與導致受傷的項目：因為工作人員而導致的受傷經驗，僅1位主管表示曾經有過這樣的事件發生在該健身俱樂部，而導致原因是因為有氧老師安排課程不當，例如安排強度太強或節奏太快的課程。而有3位主管認定工作人員對於「緊急事故的處理」以及「工作人員專業能力」是導致消費者受傷的原因。

(二) 導致受傷的原因與目前的因應策略：有2位受訪主管表示，導致會員受傷的原因可能是因為運動指導員傳達錯誤的觀念、顧客本身的暖身動作不充足、器材操作不當以及逞強所致，而俱樂部的因應策略為告知有氧老師上課的注意事項、安排課程原則以及對於運動指導員的專業考核；其餘4位主管皆無表示意見。

### 五、運動參與者

此部分有4個題項，分別了解健身俱樂部消費者來館運動的受傷經驗、健身俱樂部主管認為容易導致受傷的項目、原因以及目前健身俱樂部的因應策略。

(一) 消費者來館運動受傷經驗與導致受傷的項目：有2位受訪主管表示，該健身俱樂部曾經有過消費者因為自身的關係而導致受傷經驗。另外有4位受訪主管認為導致消費者因自身關係受傷的項目是運動參與者當日的身體狀況。消費者自身的狀況影響著運動的安全，尤其是在秋冬季節，對於自身狀況不了解，或是勉強運動的消費者，其發生危險的機率便高出許多。去年底媒體報導有位疑似因為患有心血管疾病的消費者，在某家知名健身俱樂部運動時昏迷不治的消息（陳珮琦，2004a、b）。另外由外商投資的加州健身房台中分部，也曾在今年初傳出會員泡澡昏迷後送醫不治事件（任以芳、蕭光志、廖本福，2005）；根據報導指出，該會員的家屬表示，會員本身沒有心臟方面的病史，而且送醫後急救的醫療人員表示，在急救過程中從該名會員的肺部抽出許多積水，因此可知事故發生後該會員不是被第一時間送醫

急救的。因此會員家屬質疑該俱樂部的安全問題，但是該名會員本身的身體狀況也應該是案件的討論重點。

(二) 導致受傷的原因與目前的因應策略：消費者因自身關係受傷的原因，有1位主管表示是因為消費者的運動姿勢不正確所造成的，另有1位主管表示是因為消費者的狀況不佳所造成。因應的策略為安排專業且正確的運動指導，以及督促工作人員加強注意會員的狀況，其餘受訪主管未表示意見。

## 六、合約與其他災害

此部分有7個題項，分別了解合約糾紛的經驗、預防合約因應策略、其他災害引起消費者受傷的經驗、受傷原因以及預防方法。

(一) 合約糾紛的經驗與預防合約因應策略：有2位受訪主管表示，該健身俱樂部曾經因為合約以及會員繳費因素造成與會員的糾紛，並且認為應制定更詳細的入會申請書以及確實填寫繳費終止單來降低此類的糾紛；其餘受訪主管未表示沒有合約糾紛的經驗。

合約是健身俱樂部業者與消費者之間主要的糾紛，梁欣怡、龔小文(2004)以及TVBS新聞(2004)都曾指出，依據消保官表示，近三年來以台北市而言，就曾接獲約200件消費者與加州健身中心的合約糾紛申訴案件。因此一份兼顧業者與消費者需求，並且符合公平交易原則的合約是必須的。有鑑於此，行政院體育委員會在2001年委外的研究中，已經提出了「健身房(體適能中心)定型化契約」的雛型，並且不斷與業者協商，希望能制定出符合需求的合約。但是

由於國內健身俱樂部業者認為該合約內容中應記載及不得記載事項裡有四點對於業者的衝擊太大（謝柏宏，2002），因此至今契約的內容仍然還在陸續修正中。

（二）其他災害引起消費者受傷的經驗、受傷原因以及預防方法：所有受訪主管皆表示，未曾有過消費者因為其他災害而導致受傷的經驗。在預防方法部份，其中有1位主管表示，該俱樂部進行每年兩次的消防安檢，降低此類受傷。

## 第五章 結論與建議

本研究的目的在為國內健身俱樂部找出營運風險因子以及因應營運風險的策略。

本章將扼要說明本研究的發現以及結論，並且提出合適的營運風險因應的建議，提供國內健身俱樂部業者日常營運以及制定風險管理策略時的參考。

### 第一節 結論

根據問卷調查所得的資料以及統計的結果，本節分為有效樣本結構、健身俱樂部消費者營運風險認知的問卷調查結果、健身俱樂部消費者關心的營運風險因子以及健身俱樂部因應營運風險的方法等四部分進行說明。

#### 一、消費者問卷有效樣本結構

由本研究收集的有效285份問卷之人口統計變項資料，歸納出目前國內健身俱樂部的消費者以女性居多，職業以學生為最多，年齡層介於24歲至29歲之間，月平均收入以新台幣20,000元以下的樣本最多；接受問卷調查的消費者當中，擁有會員資格的樣本佔總樣本的63.5%；然而沒有會員資格，且沒有加入健身俱樂部考量的樣本佔總樣本的53.3%；在有效樣本中曾經在健身俱樂部裡沒有受傷經驗的消費者，佔總樣本的83.5%；而有受傷經驗的樣本中，有80.4%為輕度傷害。

## 二、健身俱樂部消費者營運風險認知的問卷調查結果

由統計的結果得知，不同的健身俱樂部消費者人口統計變項對於風險因素其差異程度有所不同，對照本研究的假設，其結果如下：

（一）不同性別對於健身俱樂部的營運風險因子沒有顯著的差異，因此推論「性別」不會影響健身俱樂部消費者對於健身俱樂部營運風險的認知與感受。

（二）不同職業對於健身俱樂部的營運風險的認知程度有顯著差異，尤其是在「場地設施」的部分。並且發現從事商業類工作的消費者，對於場地設施部分的風險認知程度最低；而從事其他類別行業的消費者有最高的風險認知程度，但是由於最高組與最低組的得分都介在3.5與4.5之間，因此皆屬於高度的風險認知程度。由此可知，健身俱樂部消費者對於「場地設施」部份有著高度的風險認知。

（三）不同年齡對於健身俱樂部的營運風險的認知程度有顯著差異，尤其是在「場地設施」、「器材標示與工作人員的協助」以及「合約內容」等方面。本研究發現以下結果：1.在場地設施方面的題項中，30歲到35歲受訪者的風險認知程度最低，而42歲以上受訪者的風險認知程度最高，雖然得分最低的是30歲到35歲的受訪者，但是得分最高的是年齡分組裡最高的兩組，分別是36歲到41歲的受訪者以及42歲以上的受訪者，所以推論年齡愈高者對於健身俱樂部場地設施方面的營運風險認知程度愈高。2.在器材標示與工作人員的協助方面，30歲到35歲受訪者的風險認知程度最低，而42歲以上受訪者的風險認知程度最高。3.在合約方面，17歲到23歲受訪者的認知程度最低，而42歲以上受訪者的認知程度

最高。因此表示「年齡」會影響到健身俱樂部消費者對於「合約方面」方面的風險認知，由於最高分兩組為42歲以上的消費者，最低分為17歲到23歲的消費者，因此推論年齡愈大者對於合約的營運風險認知的程度愈高。

(四) 不同的月平均收入對健身俱樂部的場地設施方面有顯著差異。在經過Duncan事後比較之後發現，每月平均收入在新台幣20,001元到40,000元消費者對於「場地設施」方面風險的題項風險認知程度最低，而每月平均收入在新台幣60,001元以上的消費者風險認知程度最高。由於得分最高的兩組為收入較高的組別，因此推論月平均所得愈高的消費者對於營運風險因子的認知程度愈高。

### 三、健身俱樂部消費者關心的營運風險因子

此部分有三個題目調查消費者心目中所關心的風險因子為何？消費者希望健身俱樂部業者改善的項目為何？以及在參加健身俱樂部之前是否將營運風險納入考量？經過統計其結果如下：

(一) 消費者認為最容易引起傷害的風險因子為俱樂部裡的器材，最不容易引起傷害的風險因子為合約與其他災害。

(二) 消費者最希望業者提升服務品質的項目為工作人員的部分。

(三) 在本研究中，願意將風險因素納入參加健身俱樂部考量的消費者佔總樣本的95.8%。

### 四、健身俱樂部因應營運風險的方法

(一) 在活動種類方面，接受訪問的健身俱樂部主管皆表示，過去曾有過消費者在從事不同活動時，因而受傷的經驗。並且多數認為為了減少這樣的情形，應該以張貼公告的方式來提醒消費者，以減少事故的發生。

(二) 場地部分，所有受訪的健身俱樂部業者主管都表示，過去曾有過消費者因為場地的關係，因而受傷的經驗。並且多數主管認為，已作場地部分的預防措施但難免還是有事故的發生，因此多數業者還是選擇張貼告示，提醒消費者的注意力，以減少事故。

(三) 器材部分，有一半的受訪業者表示，在俱樂部過去的營運當中，曾經有過消費者這因為器材的問題導致受傷。並且認為應該張貼公告，並且安排運動指導員的指導來降低此類傷害。

(四) 工作人員部份，只有一位受訪業者表示曾經有過因為工作人員而導致消費者受傷的經驗；而為了降低此類事故，受訪者認為要加強對於運動指導員的專業考核，以及告知有氧老師安排課程的注意事項。

(五) 運動參與者部分，接受訪問的業者只有一位表示曾經有過消費者因為自身問題而受傷的經驗；並且表示造成受傷的原因多是因為運動的姿勢不正確，或是當日消費者的身體狀況不良所造成，因應的辦法為安排運動指導以及加強對於運動參與者的監督，若有任何狀況及時處理。

(六) 合約與其他災害部分，受訪的業者表示部分表示，過去曾有過因為合約問題與消費者發生糾紛。為了因應合約與其他災害所造成的風險，業者表示應該制定更完善的

入會申請書，以及定期進行俱樂部的消防安全檢查來降低此類風險的發生。

## 第二節 建議

根據本研究的結果作出以下幾點的建議，希望能夠提供健身俱樂部產業作為往後營運的參考。

### 一、對健身俱樂部產業未來之營運建議

#### （一）針對消費者關心的風險因素作具體改善與預防

由本研究的調查結果得知，多數消費者將風險因素加入參與健身俱樂部的考量，而消費者認為器材是最容易引起傷害的風險因子，因此購買合格的器材、提高使用器材時的安全性以及提醒消費者注意使用時的安全，都是降低消費者心中風險疑慮的方式。建議的具體的做法為：購買經過國家級安全檢驗合格的器材、購買符合人體工學的器材、購買有安全防護設計的器材以及定時做器材的保養與清潔工作。

#### （二）積極的主動的與消費者接觸

目前許多業者對應風險的方式，多以張貼公告的方式被動地提醒消費者在運動時注意自身的安全。但是依據研究者過去在健身俱樂部裡實習的經驗而言，這樣的做法是比較消極的，因為還是會有許多消費者會忽略告示的存在。因此比較建議的做法是，業者本身主動直接的與消費者接觸，透過現場的工作人員主動告知或協助在館內運動的消費者，這樣的作法會比較有效且積極的方式。例如：要求教練主動協助對於俱樂部環境不熟悉的消費者；安排體適能檢測活

動，提供機會讓業者可以主動與會員接觸以及鼓勵現場工作人員與消費者多接觸以建立關係，加強對於消費者的認識，以了解消費者的運動狀況。

### （三）建立標準作業程序以及企業的風險文化

為了處理緊急事故，應建立標準作業程序（Standard Operation Procedure，簡稱SOP）。在事故發生以前，預先擬定處理方式，在SOP裡一一詳細列出處理步驟與說明。然後將SOP告知各工作人員，並且安排時間定期演練，讓員工熟悉應變緊急事故的作業流程，以在事故發生時能夠做出正確與最適當的緊急處理，而將傷害降到最低。因此健身俱樂部應該在內部管理上定期舉辦員工教育。無論是任何職位，都應該接受緊急事故的處理以及心肺復甦術的訓練，這樣除了確保會員運動時的安全之外，還可避免此類事故所帶來對於健身俱樂部可能面臨對法律訴訟，以及隱藏的會員流失效應。

由於風險隨時存在，只是事故發生的機率各有不同，因此應建立起企業面對風險的態度，並且傳達到各工作階層，讓企業的風險政策能實行的更完整確實。

### （四）將已發生的事故作借鏡，充實自己的風險策略

參考過去已發生過的事務，檢視本身企業的相關預防與處理措施是否已備完善；另外對於還未發生過的事務仍需要時時關心，並且對於各項安全檢查都必須謹慎徹底的實施。

## 二、未來研究之建議

根據本研究的結果，提出對於後續研究者的建議：

(一) 擴大研究母體。本研究在消費者的樣本部分，實際回收問卷中在刪除無效樣卷之後有285份有效問卷，在統計的意義上稍嫌不足，因此建議往後的研究者能擴充此部分的有效樣本數量，便可以做出更準確的結果與推論。在業者的樣本部分，本研究訪問了6家健身俱樂部，雖然分屬於三個城市，但是僅止於北部與中部；因此建議在往後的研究當中能夠擴大抽樣範圍，增加南部城市的抽樣，將更能做全面性的推論。

(二) 針對不同人口變項作深入調查。由本研究結果得知，不同職業、年齡、月平均所得會影響消費者對於風險的認知，因此建議後續的研究可以針對此三項人口變項作更仔細的分類與調查，做出更具體的結果提供給健身俱樂部產業作為營運的參考。

## 參考文獻

- 中華民國消費者文教基金會（2004.04.20）。當心健身俱樂部入會契約陷阱！台北市：中華民國消費者文教基金會。2004/05/20，取自：  
<http://www.consumers.org.tw/unit412.aspx?id=304>
- 王凱立（2004）。運動賽會風險管理與法令。載於程紹同（總校閱），**運動賽會管理：理論與實務**（頁185-215）。台北市：揚智。
- 田志龍（1998）。**行銷研究－基本方法、應用與個案**。台北市：五南。
- 任以芳、蕭光志、廖本福（2005.03.04）。台中加州健身房出人命 老先生溺斃SPA池。東森新聞報。  
2005/03/04，取自：  
<http://www.ettoday.com/2005/03/04/138-1760611.htm>
- 行政院體育委員會綜合計畫處（2001）。**九十年體育統計，行政院體育委員會統計報告**。台北市：行政院體育委員會綜合計畫處。
- 江界山（2001）。**健身房（體適能中心）設施及管理之研究**。行政院體育委員會委託研究報告（編號：Ncpfs-Fac-089-002），未出版。
- 江澤群、林國瑞（2000）。體育運動風險管理之探討。**北體學報**，7，207-216。
- 呂長民（2001）。**行銷研究：研究方法與實例應用**。台北縣：前程企管。

- 吳明隆（2003）。**SPSS統計應用學習實務：問卷分析與應用統計**。台北市：知城。
- 宋明哲（2001）。**現代風險管理**。台北市：五南。
- 宋明哲（2003）。虛擬風險－SARS－引發的省思企業風險管理的觀點。**運動管理季刊**，5，16-19。
- 李映琪（2003.05.27）。適當強度運動 以免SARS上身。聯合新聞網。2004/12/15，取自：  
[http://home.kimo.com.tw/bigfootgogogo/running\\_news/920527.htm](http://home.kimo.com.tw/bigfootgogogo/running_news/920527.htm)
- 李俞麟、許富淑（2003）。游泳俱樂部危機管理之探討。**大專體育**，69，101-106。
- 李鵬程（2001）。操作風險管理之理念。**金屬工業**，35（6），102-108。
- 林貞岑（1999）。上健身房，工作更帶勁！**康健雜誌**，10，184-187。
- 林貞岑（2000）。你也上健身房嗎？**康健雜誌**，25，50-63。
- 林政德（2000）。**台灣地區運動產業風險管理之研究**。國立體院體研所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 姜慧嵐（2000）。**台灣健康體適能俱樂部產業之研究**。中國文化大學運動教練研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 姜慧嵐（2002）。淺談臺灣健康俱樂部產業概況。**國民體育季刊**，31（4），33-37。

財團法人金融聯合徵信中心（2002.08.04）。作業風險管理  
報表。財團法人金融聯合徵信中心信用資訊月刊（91  
年八月號）。2004/9/28，取自：

<http://www.jcic.org.tw/020804.doc>

財團法人金融聯合徵信中心（2003.03.01）。新版巴塞爾資  
本協定作業風險監理健全實務。財團法人金融聯合徵  
信中心信用資訊月刊（92年三月號）。2004/9/28，取  
自：<http://www.jcic.org.tw/030301.doc>

徐如慧（2003）。金融機構作業風險規範。證交資料，  
489，26-49。

張孝勅（2005.05.21）。佳姿勞資爭議暫停。台灣雅虎新聞  
網。2005/5/21，取自：

<http://tw.news.yahoo.com/050521/19/1v00a.html>

梁欣怡、龔小文（2004.12.09）。健身中心再傳糾紛 消保  
官擬提訴訟。聯合新聞網。2004 / 12 / 09，取自：

<http://tw.news.yahoo.com/041209/15/18ksi.html>

陳珮琦 a（2004.11.09）。健身房跳有氧 31歲壯男暴斃。聯  
合新聞網。2004/11/9，取自：

<http://udn.com/search/?Keywords=%B0%B7%A8%AD&searchtype=udn&imageField.x=8&imageField.y=11>

陳珮琦 b（2004.11.09）。跳有氧暴斃 秋冬易發心臟病。聯  
合新聞網。2004/11/09，取自：

<http://udn.com/search/?Keywords=%B0%B7%A8%AD&searchtype=udn&imageField.x=8&imageField.y=12>

- 陳雅軍 (2002)。新國民健身運動--健身房健身。衛生報導，112，2-5。
- 邱皓政 (2002)。社會與行為科學的量化研究與統計分析：SPSS中文視窗版資料分析範例解析。台北市：五南。
- 亞力山大中毒 民眾罵疏散拖太久 (2006.02.03)。TVBS新聞。2006/02/03，取自：  
<http://news.sina.com.tw/newsCenter/focusReport/14478/13565748-1.html>
- 陳惠卿 (2004)。二級傳播對消費者購買俱樂部會員正影響效果之研究。國立台灣體育學院休閒運動管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 葉益成、簡秀芬 (2004)。測一測你的經營風險預警能力。管理雜誌，356，80-83。
- 想退費 業務員搞失蹤！加州健身遭控訴 (2004.02.08)。TVBS新聞。2004/12/08，取自：  
<http://tw.news.yahoo.com/041208/39/18ho0.html>
- 楊文治 (2003)。國民中學體育教師對學校體育風險管理認知之研究—以桃園縣為例。國立台灣師範大學體育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 劉宇 (2002)。有關運動器材之安全、品質標示與規範之研究。行政院體育委員會委託研究報告 (編號：Ncpfs-Fac-091-001)，未出版。
- 劉懷德 (2004)。淺析銀行作業風險管理。交銀通訊，2004年三月號，1-10。

謝柏宏 ( 2005.02.02 ) 。 定型契約加身 健身業跳腳 。 聯合  
新聞網 。 2005/2/2 , 取自 :

<http://www.tcoc.com.tw/newslist/008000/8093.htm>

*The Basel Committee on Banking Supervision*. ( 2004 ) .

Switzerland : Bank for International Settlements.

Retrieved September 14,2004, from web site :

<http://www.bis.org/bcbs/aboutbcbs.htm>

Chicken, J.C. ( 1996 ) . *Risk Handbook*. UK : International  
Thomas Publishing Inc.

Fuller, C., & Drawer, S., ( 2004 ) . The Application of Risk  
Management in Sport. *Sports Med*, 34 ( 6 ) ,349-356.

Huang, Y., Lin, F., & Lu, D. ( 2004 ) .*An Exploratory  
Analysis of Sport industry in Taiwan*. Paper presented  
at the 2nd annual meeting of Asia for Sport  
Management, Beijing, China.

IHRSA ( 2001 ) .*2000 IHRSA Report on the State of the  
Health Club Industry*. Boston : IHRSA.

Smith, M.Q., & Mindurm, C. ( 2003 ) .Changing the Way You  
Look at Risk. *Out Look Journal*,1,30-37. Retrieved  
October 25,2004, from web site :

[http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=idea  
s%5Coutlook%5C1.2003%5Coutlook\\_risk.xml](http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=ideas%5Coutlook%5C1.2003%5Coutlook_risk.xml).

*What is all This Hype About Human Factors Training?*

( 2004 ) .Florida : The Aviation Consulting Group.

Retrieved October 14,2004, from web site :

<http://www.tacgworldwide.com/>

# 國內休閒運動俱樂部營運風險認知程度調查表

2005/3/07

親愛的受訪者您好！

感謝您撥空填寫本問卷。

本問卷是一份碩士論文的研究，目的是想要探討國內運動俱樂部的營運風險。本問卷合計有27題，其中並不會涉及您的私人隱私的資料，並且您所填寫的資料僅供本研究探討國內運動俱樂部營運風險的相關議題，您所作的內容絕對保密。

再次感謝您的協助！

國立台灣體育學院 休閒運動管理研究所

指導教授：林房儻 博士

研究生：張筱梅 敬上

2005/3/07

填寫指引：以下有 7 個部分，請您依據自己的感覺勾選適合的欄位或書寫答案，謝謝您的協助！

以下問卷裡所指的俱樂部為國內休閒運動俱樂部之簡稱。

		非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
<b>一、活動種類部分</b>						
1.	在過去的經驗裡，就貴俱樂部所提供的活動種類而言，會員來館運動時受傷的程度為何？					
2.	您認為會員在從事以下哪些活動項目會比較容易有受傷的風險？（可複選） 有氧舞蹈    使用心肺耐力器材運動    使用重量訓練器材運動    游泳    美容 使用三溫暖設備    其他					
3.	承上題，您認為會員受傷的原因為何？（煩請在空白處說明）					
4.	就活動種類部份而言，目前貴俱樂部預防會員來館運動因此而受傷的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					

		非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
<b>二、場地設施部分</b>						
1.	在過去的經驗裡，以場地設施而言，會員因而來館運動時受傷的程度為何？					
2.	您認為以下哪些項目會比較容易會影響會員來館運動時受傷的風險？（可複選） 燈光照明的設計    器材擺設位置    場地大小    浴室 / 泳池有無完善的防滑措					
3.	承上題，您認為會員受傷的原因為何？（煩請在空白處說明）					
4.	就場地設施部份而言，目前貴俱樂部預防會員來館運動因此而受傷的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					

		非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
<b>三、運動器材部分</b>						
1.	在過去的經驗裡，以運動器材部分而言，會員來館運動時因而受傷的程度為何？					
2.	您認為以下哪些項目會比較容易影響會員來館運動時受傷的風險？（可複選） 運動器材的新舊程度    運動器材的合格標示    重量訓練器材的零件是否有防護 運動器材有無合格標示    運動器材的清潔程度					
3.	承上題，您認為會員受傷的原因為何？（煩請在空白處說明）					
4.	就運動器材部份而言，目前貴俱樂部預防會員來館運動受傷的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					

		非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
<b>四、工作人員部分（業務人員、櫃台人員、清潔人員、教練、有氧舞蹈老師等）</b>						
1.	在過去的經驗裡，以工作人員部分而言，會員來館運動時因而受傷的程度為何？					
2.	您認為以下哪些項目會比較容易影響會員來館運動時受傷的風險？（可複選） 工作人員的專業能力    工作人員對於緊急事故的處理能力 工作人員是否具備急救能力    其他					
3.	承上題，您認為會員受傷的原因為何？（煩請在空白處說明）					
4.	就工作人員部份而言，目前貴俱樂部預防會員來館運動因此而受傷的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					

		非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
<b>五、運動參與者部分（會員本身）</b>						
1.	在過去的經驗裡，以運動參與者本身而言，會員來館運動時因而受傷的程度為何？					
2.	您認為以下哪些項目會比較容易影響會員來館運動時受傷的風險？（可複選） 會員今日的身體狀況    會員本身的病史    會員是否採納現場專業人員的指導與					
3.	承上題，您認為會員受傷的原因為何？（煩請在空白處說明）					
4.	就運動參與者部份而言，目前貴俱樂部預防會員來館運動因此而受傷的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					

六、其他因素部分（合約與其他災害）		非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
1.	在過去的經驗裡，會員是否曾與俱樂部之間因為合約的問題，發生過糾紛？					
2.	承上題，目前貴俱樂部預防發生此類糾紛的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					
3.	在過去的經驗裡，以其他災害而言，會員來館運動時因而受傷的程度為何？	非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
4.	承上題，您認為會員受傷的原因為何？（煩請在空白處說明）					
5.	就其他災害而言，目前貴俱樂部預防會員來館運動因此而受傷的做法為何？（煩請在空白處簡略說明）					
6.	您是否同意，俱樂部對於其他災害的緊急處理能力是非常重要的，因為這會影響會員來館運動時的傷害風險	非常嚴重	有點嚴重	普通	輕微	沒有
7.	您是否同意，將俱樂部的各式合格證照（場地、器材、人員等）擺設出來，會降低會員來館運動時對於傷害風險的感覺					

\* 請問貴俱樂部的型態為下列哪一種？（請勾選）  
 專業型    多功能型    聯誼社型    社區型    飯店附屬型

**\* 感謝您的協助，本問卷到此結束，我們將妥善處理您所提供的資料；  
 您的協助使我們的研究更為完善，再次致上我們誠摯的謝意！**