

投稿類別：商業類

篇名：

最重要的時刻與主人一起度過

-月讀女僕特色餐廳

作者：

陳祈允。私立樹德家喬。高三 06 班

鄭淵文。私立樹德家喬。高三 06 班

張文亮。私立樹德家喬。高三 06 班

指導老師：

郭有卿老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

女僕咖啡廳與一般餐飲業最大的不同在與提供消費者獨特的體驗，多半為體驗舊貴族或資產階級僕役服侍的感覺。因此女僕咖啡廳內女僕的服務方式被視為一種演出。而消費者也可以參與這種演出來更深入享受女僕喫茶的獨特體驗，這也是使我們研究女僕餐廳的動機。

### 二、研究目的

1. 探討女僕咖啡廳的興起及影響
2. 探討月讀特色咖啡廳的經營理念及行銷策略
3. 探討人們對月讀咖啡廳的接受度

### 三、研究方法

#### (一)問卷調查法

在網路發放問卷探討女僕咖啡廳，針對消費者族群以女僕咖啡廳在台灣市場整體經濟發展，使用問卷調查法讓顧客對於女僕咖啡廳整體滿意度。

#### (二)文獻分析法

蒐集有關女僕咖啡廳相關書報雜誌與網路資料等，加以閱讀整理後，彙整出女僕咖啡廳的特色、發展現況、成功因素、行銷策略、SWOT分析。

## 貳●正文

### 一、文獻探討

#### (一)女僕咖啡廳的定義

女僕咖啡廳大多是參照動畫當中的女僕角色，由女店員當任女僕並製作許多各種餐點，供到店的客人使用，店中的女僕會親切的客人問候並稱呼「主人」，客戶群多以男性為主，其中不乏御宅族，動漫愛好者及單身男性。

## (二)女僕咖啡廳發展現況

目前女僕咖啡廳在台灣的知名度已越來越高，並不是像以前一樣只有御宅族或是單身族群才會去的咖啡廳，而女性接受者也越來越多，餐點的特色也越來越多元化，唯一沒有變化的就是依舊保持著女僕咖啡廳原有風格的女僕服飾。

## (三)月讀女僕特色餐廳介紹

### 1.發展沿革

現今特色咖啡廳多以「服裝」作為特色，最早是位在秋葉原的「CafeMai:lish」，而本店特色餐廳大量結合日本動畫、遊戲相關的活動，而消費者也可以參與這種演出來深入享受服務喫茶的獨特體驗。

特色咖啡廳也能讓一些服務生變成顧客所喜愛的角色，也能促進咖啡廳的消費，甚至能夠讓本店服務生提高知名度。

特色咖啡廳與一般餐飲業最大的不同在於提供消費者獨特的體驗，且多半為享受舊貴族或資產階級般僕役服侍的快感。因此特色咖啡廳內的服務方式也被視為一種演出。

### 2.經營範疇

一般的咖啡廳過於單調，於是店長將本店帶入日本風味的元素，使的整個咖啡廳的氣氛更為活潑，讓顧客能夠體會到另類的咖啡廳又能夠讓服務生與客人的接觸度高。

除了帶入新風格，也能夠將店內菜單與服務生的用語日式化，讓客人即使在台灣也能夠享受到就像在日本的感覺，服務生的服飾與人事成本較高，但還是會有年輕族群前來消費，能夠體驗到在台灣從來沒有過的咖啡廳，就算是高消費也是值得的。

## (四)月讀特色咖啡廳成功因素

- (1) 店面精緻性：精緻的店面，精緻的店內擺設
- (2) 服務互動性：可以與女僕聊天、玩趣味遊戲
- (3) 趣味性：提供不同的小遊戲
- (4) 提高活耀度：有新活動或是優惠
- (5) 新鮮感：推出不同活動日、服裝
- (6) 期待性：用鼓勵、勝利的配音增加成就感，用評分及創新使他期待

(五)月讀特色咖啡廳行銷4P策略分析

表1. 行銷4P策略分析表

價格： 走高價位路線	產品： 以簡易料理及飲料為主 例如：蛋包飯、炒麵麵包、咖啡等
通路： 主要消費者以男性居多，通常鎖定特定族群（國、高中生極大學生）以年輕族群為主	行銷： 以服務人員穿著創意服裝，在門外招呼客人及使用外國語言接待客人，並且每日皆設定不同活動日，讓客人每次來皆能感受不同的服務，並導入動漫元素，也讓喜愛動漫的年輕族群，在飲食時能感受到與其他咖啡廳所沒有的氛圍。

(六)月讀特色咖啡廳SWOT分析

表2. SWOT分析表

(一)優勢Strength (1) 特色服裝吸引消費者 (2) 每天設定及更換特殊主題活動日 (3) 店內外裝潢導入動漫元素，主題鮮明	(二)劣勢Weakness (1) 固定成本較高 (2) 人事成本開銷大 (3) 員工培育較為困難
(三)機會Opportunity (1)消費者接受程度提高 (2) 競爭者進入不易 (3) 與附近商家配合行銷	(四)威脅Threat (1) 鎖定族群較小 (2) 有些消費者無法接受其他另類元素 (3) 顧客喜新厭舊心態

二、問卷分析

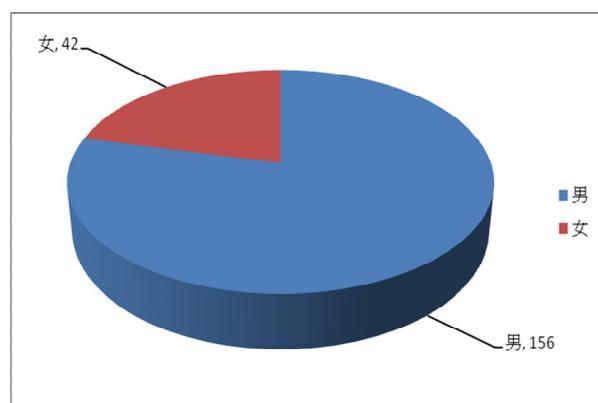
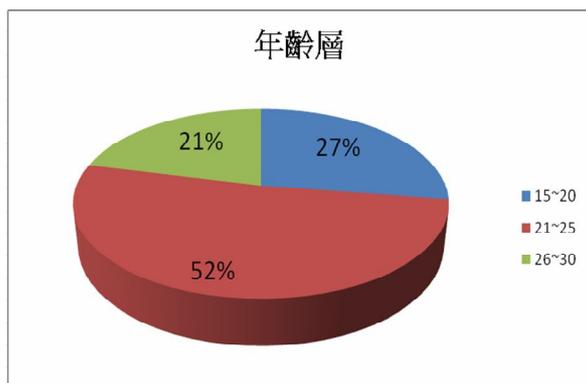


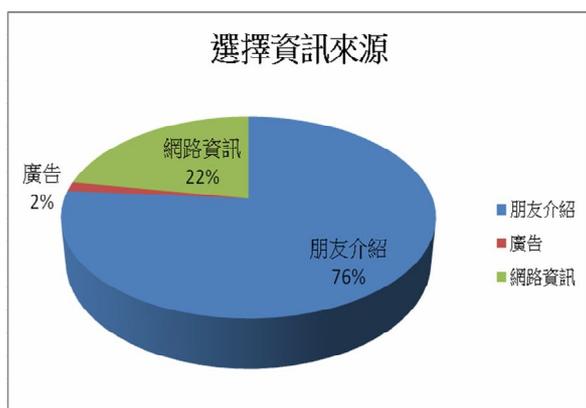
圖1.性別分析圖

依據問卷調查發現光顧月讀咖啡廳的男性比女性人數還多。



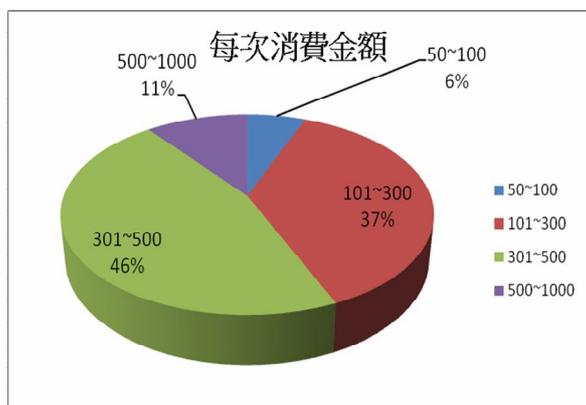
年齡層以大學生佔多數,能以這部分為主要顧客。

圖2.年齡層分析圖



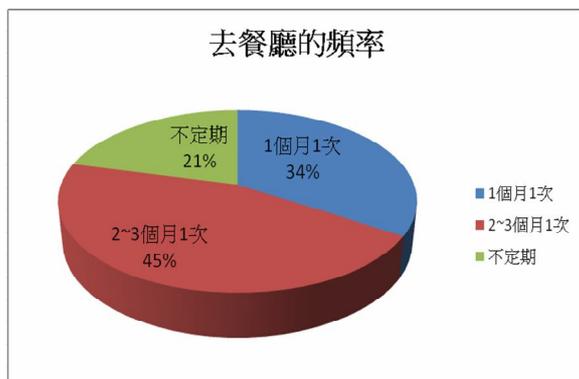
透過朋友介紹比例較高,廣告部分占少數。

圖3.選擇資訊來源分析圖



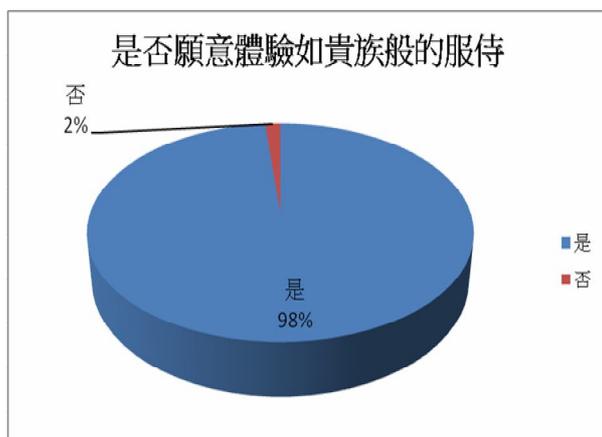
閱讀咖啡廳屬高價位的餐廳。

圖4.每次消費金額分析圖



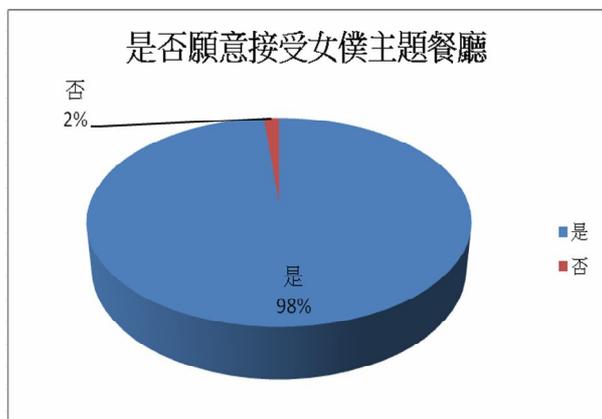
大多數人已 2~3 個月光顧一次。

圖5.消費次數分析圖



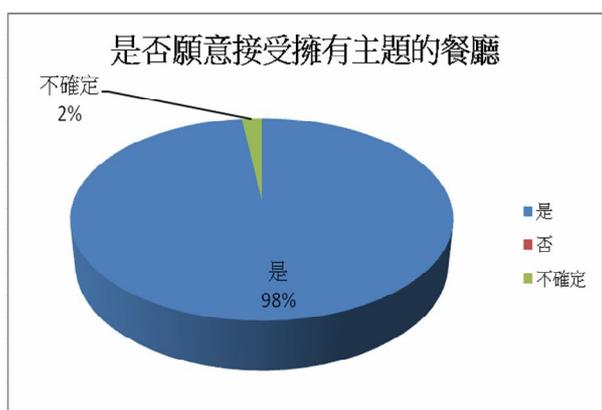
月讀咖啡廳是屬於貴族般的享受,每次的光顧 能使自己享受像貴族被服侍般的休閒時刻。

圖6.是否願意體驗分析圖



大多數的人都願意接受女僕咖啡廳,對許多的食物的滿足感不在只是於填飽肚子還有視覺上的享受。

圖7.女僕咖啡廳接受度分析圖



一般的人都是願意接受擁有主題的餐廳,少數人屬於不確定,擁有主題的餐廳,因與其他餐廳的不同而吸引[更多的顧客。

圖8.是否接受主題餐廳分析圖

## 參●結論

### 一、結論

我們知道特色咖啡廳的主要消費客群是在20歲以上下的青少年,而其中絕大

多數是高中、職學生。由此可明白此行業在青少年族群中的普及度佔有一定比例。但是就整體市場來看，因為特色咖啡廳在台灣還算是種新興產業，又加上雖然在台灣各地都有特色咖啡廳在經營，但卻都是獨立經營，彼此之間並沒有任何關係，所以在顧客群方面容易受到地域限制，沒辦法有效地增廣客源。

## 二、建議

- 1.多以網路行銷 提高知名度
- 2.上餐速度加快
- 3.內部擺設 多樣化
- 4.隨季節變化菜色 設計各年齡層的餐點
- 5.增加店面空間 以容納更多顧客 減少排隊時間

## 肆●引註資料

註一、太田忠司(2006)。月讀。尖端出版社

註二、陳凱俐、柯銳杰(2010)。專題製作。全華出版社

註三、智庫百科。主題餐廳。2013.1.15取自

<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E4%B8%BB%E9%A2%98%E9%A4%90%E5%8E%85>

註四、女僕餐廳 扭曲的餐飲文化。2013.3.11取自

[http://140.113.9.78/view.htm?ar\\_pk=1812](http://140.113.9.78/view.htm?ar_pk=1812)