

投稿類別：商業類

篇名：

雷神巧克力的滿意度調查

作者：

楊若綦。樹德家商。高三七班

指導老師：

劉昭束

壹●前言

巧克力系列的商品一直都是廣受大家的喜愛，有不少的餅乾、糖果都是由國外進口而來，像是有一款「雷神巧克力」在日本是推出多年的商品，近幾年來被台灣的超商引進販售後突然爆紅，在國內造成瘋狂搶購的風潮。自 1994 年在日本上市以來，雷神巧克力一直是在日本是非常熱銷的產品。到底是甚麼原因讓雷神巧克力會如此暢銷，及 1994 年豐橋工廠製作的黑雷神、2000 年日本上市的紅雷神、以及 2003 年 8 月引進的大片黑雷神究竟有什麼美味的秘密？還有黑雷神營養標示當中的不飽和脂肪對人體的壞處是否會讓學生改吃別的巧克力？

本專題之研究方法採用文獻蒐集及問卷分析法，收集相關滿意度及雷神巧克力的資料，透過小組討論擬定研究架構，並設計問卷問項，以樹德家商商科學生為研究對象發放問卷，共發放 200 份，實際回收 193 份，藉此了解樹德家商商科學生對於雷神巧克力之看法與接受程度。問卷回收統整和分析，完成本專題製作。

貳●正文

一、顧客滿意度

顧客滿意度是指顧客對一個產品已達到需求和期望值相互比較後，顧客形成的愉悅或失望的感覺狀態，也是顧客在消費後感受到心滿意足的一種心理體驗。滿意，是對需求是否滿足的一種界線。當顧客需求被滿足時，顧客便體驗到一種積極的情緒反映，這稱為滿意，當顧客體驗到另一種消極的情緒反映，這稱為不滿意。

根據 MBA 智庫百科將顧客滿意級度可分類為以下七個級度如下：

- (1) 很不滿意：憤慨、惱怒、投訴、反宣傳
- (2) 不滿意：氣氛、煩惱
- (3) 不太滿意：抱怨、遺憾
- (4) 普通：無明顯正、負情緒
- (5) 較滿意：好感、肯定、贊許
- (6) 滿意：稱心、贊揚、愉快
- (7) 很滿意：激動、滿足、感謝

二、雷神巧克力的介紹

1.黑雷神牛奶巧克力

咬下的剎那馬上一股濃郁的巧克力香撲鼻而來，巧克力可以說是入口即化，使其在口中化散時它酥脆的餅乾與綿密的巧克力兩者合而為一，也帶出了淡淡的牛奶香，立刻可以了解為何它那樣備受喜愛。

2.大雷神 BIG 牛奶巧克力

它的口味跟黑雷神牛奶巧克力不甚相同，差別在於大小片，但它比黑雷神牛奶巧克力大片又比較薄，所以相較起來沒什麼口感也吃不出什麼脆度，而黑雷神牛奶巧克力吃起來口感就比較扎實，也比黑雷神牛奶巧克力甜而膩。

3.紅雷神牛奶巧克力

紅雷神牛奶巧克力是使用膨脹過後的大豆，所以嚐起來有類似瑞士三角巧克力的脆米果口感。但脆米果滿佈，巧克力反而成為了黏附「脆米果」的配角。本來以為這樣的紅雷神應該會比較不甜，不過在注意到添加上去的其他配料看起來更甜，果然比黑雷神還要甜膩。

三、雷神巧克力爆紅的原因

自 1994 年在日本上市以來，雷神巧克力一直是在日本是非常熱銷的產品。而近幾年來被台灣的超商引進販售後突然爆紅，在國內造成瘋狂搶購的風潮。有傳言說是廠商請藝人及網路紅人貼於粉絲頁而宣傳也有人說是公司內部的宣傳行為，真相如何不得而知，沒人知道為什麼造成搶購？今年日本的有樂製菓還在情人節推出「粉紅雷神」，並於日本造成轟動，還有代購商飛到日本連線代購回臺灣。日本「雷神巧克力」在台灣持續的爆紅，不少台灣人都飛到日本帶貨回家，據台灣超商任職員工表示，早期雷神巧克力剛上市銷售成績非常不佳，常發生商品擺在收銀檯旁買一送一也賣不出去，而導致放到過期，造成嚴重退貨!而今很難想像，有人會被這一塊便宜的巧克力賺走上萬元；還有台灣遊客在大阪一間超商看到數十盒雷神，用中文寫「台灣熱賣！雷神巧克力」，日本缺貨的原因大概是台灣人瘋狂搶購造成的。

四、雷神巧克力的反式脂肪

植物油的成分含有多量不飽和脂肪酸，不耐油炸，且容易氧化酸敗，為了改善此缺點，業者在製造植物油的加工過程中，加入「氫化」的生產技術，讓植物性油脂變得更耐高溫，不易變質，可以存放更久。這種油脂在生活中的使用範圍廣泛，例如油炸的油脂、烤酥油、人造奶油、奶精還有使用於塗抹麵包、增加潤

滑度及口感用的油脂等；原本動植物油脂都是由脂肪酸組成的，天然脂肪酸都是「順式」的，而人工合成的脂肪酸，則是以植物油，經過工業製程加以氫化而製成的，就稱為「反式脂肪」。據許多研究指出，反式脂肪酸會升高成份不佳的低密度脂蛋白，會增加罹患心血管疾病（如動脈硬化、心臟病等）的風險，由於缺點甚多，對於人體健康的影響，因此開始格外引起民眾重視。

五、雷神巧克力造成熱賣的原因

1.部落客及名人的推薦

許多篇的部落客食記都在灌輸民眾雷神巧克力的美味，並且不斷的對大家說在超商都賣到缺貨、買不到，甚至還還有部落客說只要你留言就能抽獎送雷神巧克力的活動等等，還有名人都為雷神巧克力的廣告作宣傳，不管是部落客還是想跟著流行風潮的名人都為雷神巧克力又多做了宣傳廣告的機會。

2.口碑行銷

喜愛跟著風潮的台灣人更是瘋狂的搶購，也在許多社群網站更大量推薦雷神巧克力，也引起大多數台灣人的好奇新讓沒聽過、沒吃過的民眾紛紛一探究竟，媒體更是看中瘋狂的台灣民眾並且拿來做熱門新聞的其中之一，造成雷神巧克力頻頻缺貨的原因

3.隱藏的廣告手法

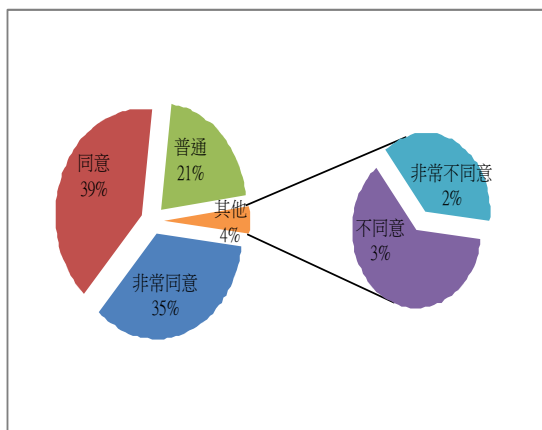
由於媒體的大量宣傳報導，其中有很多廠商都使用置入性行銷購買新聞及媒體的曝光率來達成自己廣告的效果，這也就加快了雷神巧克力的搶購熱潮。

4.限量就是物以稀為貴

雷神巧克力打著限量的稱號，更是讓人人都想擁有，還推出根據當季的季節才有的限量口味，更是造成新的一波搶購風潮，再加上台灣激烈的宣傳手法，既熱門又不斷的缺貨更是廠商們行銷之一。

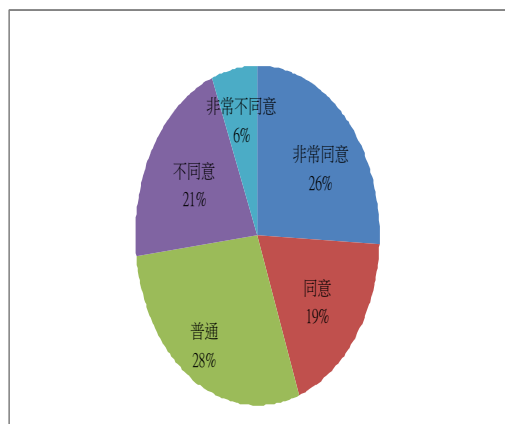
六、學生雷神巧克力的滿意度分析

1.有聽/吃過雷神巧克力嗎？



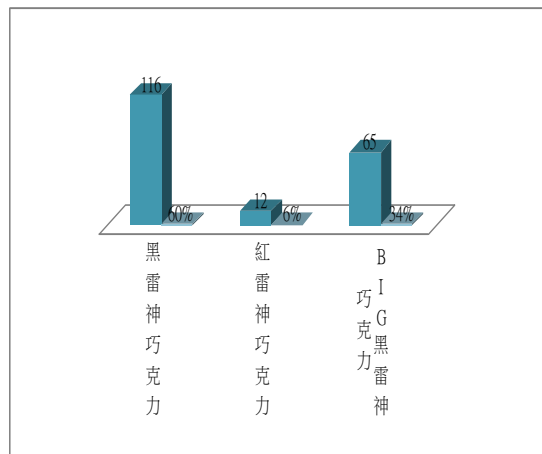
由上圖 1，受訪對象學生有吃或有聽過雷神巧克力為同意佔 40%，非常同意佔 35%，普通佔 21%，分析表示學生大多有聽過也有吃過雷神巧克力。

2.會因為雷神巧克力的流行，所以跟著買來吃嗎？



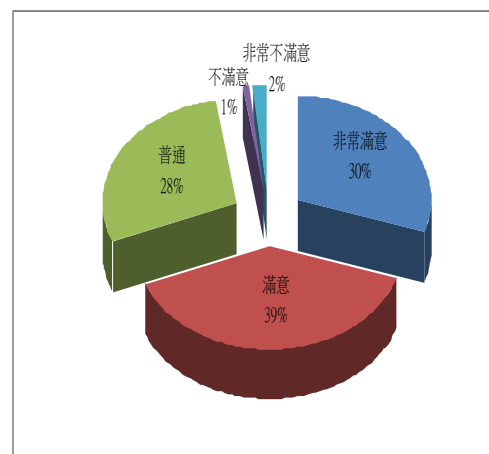
由上圖 2，受訪對象學生會因為跟流行，所以跟著買來吃—普通佔 28%，非常同意佔 26%，不同意佔 21%，表示現在流行的風潮越來越普及了，導致大家都會跟著流行，大多數學生也同意跟著巧克力的盛行而做購買。

3.喜歡雷神巧克力哪種口味？



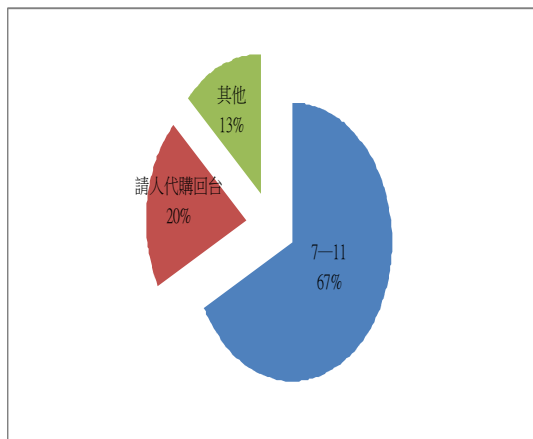
由上圖 3，受訪對象學生較喜歡雷神巧克力口味以黑雷神巧克力佔 60% 為最多，其次為 BIG 黑雷神巧克力佔 34%，紅雷神巧克力佔 6%，表示現在黑雷神巧克力和 BIG 黑雷神巧克力在市面上流通較普遍，學生喜歡黑雷神巧克力佔較多，紅雷神巧克力較為少。

4 覺得雷神巧克力吃起來的口感？



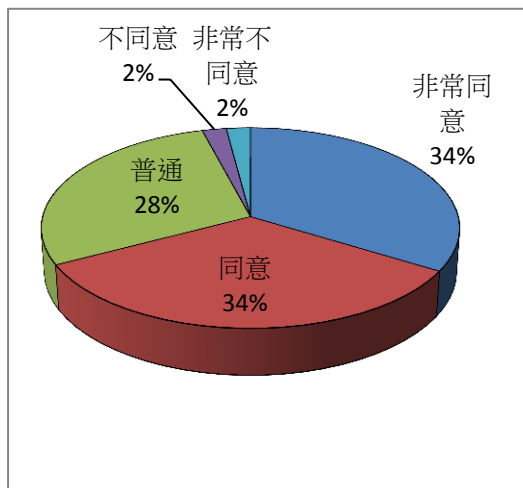
由上圖 4，受訪對象學生覺得雷神巧克力吃起來的口感—滿意佔 39%，非常滿意佔 30%，普通佔 28%，分析表示多數學生覺得雷神巧克力吃來的口感多為滿意。

5.平時都如何購買雷神巧克力？



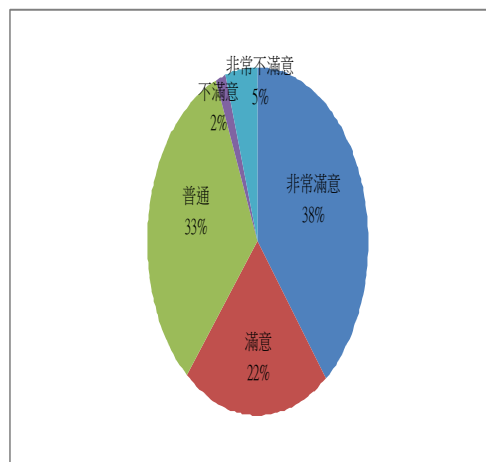
由上圖 5，受訪對象學生購買雷神巧克力以在 7-11 佔 67% 為最多，其次為請人代購回臺佔 20%，其他佔 13%，可能是因為便利商店的普及化在市場也設立許多，因此學生主要在 7-11 購買雷神巧克力。

7.請問你平時喜愛吃巧克力嗎？



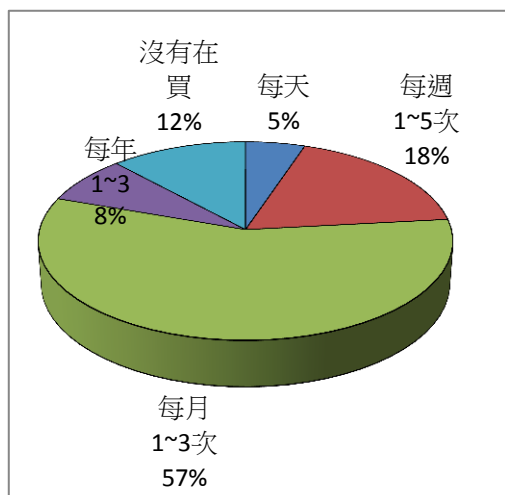
由上圖七分析，受訪對象中喜愛巧克力的程度為非常同意與同意各佔 34%，普通佔 28%，不同意及非常不同意各佔 2%，分析表示大部分的人都喜愛吃巧克力，只有少部分的人較不愛吃巧克力

6.雷神巧克力的價格？



由上圖 6 分析，受訪對象學生覺得雷神巧克力的價格—非常滿意佔 39%，普通佔 33%，滿意佔 22%，分析表示學生多數覺得雷神巧克力販售的價格還為滿意。

8.請問你平時購買巧克力頻率？



由上圖八分析，受訪對象中學生購買巧克力的頻率為每月 1~3 次佔 57%，每週 1~5 次佔 18%，沒有再買佔 12%，分析表示大部分的學生購買巧克力以每月 1~3 次較多，大多數的同學都有購買巧克力的習慣

參●結論

由以上的研究及結果得知，雷神巧克力之所以爆紅原因是它有著特別的口感及紮實的內餡和動人的價格，加上日本體操選手內村航平喜歡吃雷神補充熱量，讓雷神跟著一夕間爆紅，甚至有傳聞取名「雷神」的原因，是有著好吃到像被雷打到般的震撼，受到大家的廣受好評下，除了風靡日本外，更影響到了台灣，幕後推手卻是「有樂製菓」公司過去完全想都想不到的。

由本研究也得知雷神巧克力裡含有的反式脂肪對人體的危害更不能輕忽，反式脂肪殘留在人體內是不容易代謝，會使身體內好的膽固醇減少，壞的膽固醇變高，就會造成心血管疾病的增加，還有個壞處就是食用同量的脂肪情況下，跟其它脂肪比起來，反式脂肪會使人更肥胖許多。

二、建議

台灣其實也有販售其他廉價及好吃的巧克力，如七七乳加等等……也是相當受到學生們的喜愛，但卻從未有販售到缺貨，只會出現許多商店下架停止銷售的現象，希望台灣這些巧克力品牌有一天也能在國外便成熟賣的商品。

雷神巧克力在國內及國外都是非常暢銷的商品，但近幾個月以來許多新聞都在報導有人一天吃了好多條雷神巧克力，造成身體的不適，許多人都打著限量的名號去購買卻未好好看過上面的營養標示內容，上面其實是有人體無法排除的反式脂肪，若雷神巧克力製作廠商能顧及食品安全的這一點，儘管限量或是賣到缺貨大家也能更安心食用。

肆●引註資料

1. 背包客棧。網址: <http://www.backpackers.com.tw/forum/showthread.php?t=411514>
搜尋日期:103/02/25
2. 新浪部落。網址: <http://blog.sina.com.tw/yijyunlin/article.php?entryid=660278>
搜尋日期:103/02/25
3. 三立新聞網。網址:
<http://www.setnews.net/News.aspx?PageGroupID=1&NewsID=12289&PageType=1&p=0>
搜尋日期:103/02/27
4. 中華民國消費者文教基金會。
網址:<http://www.consumers.org.tw/unit412.aspx?id=517> 搜尋日期:103/03/03

雷神巧克力的滿意度調查

5.維基百科。網址:

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%B7%A7%E5%85%8B%E5%8A%9B>

搜尋日期: 103/03/03

6.經紀人月刊。網址: <http://www.managertoday.com.tw/?p=1888>

搜尋日期:103/03/04

7.樂多日誌。網址: <http://blog.roodo.com/yeslearn/archives/2584040.html>

搜尋日期:103/03/04

8.魯皓平。雷神之後，下一個是？看台灣人一窩蜂的盲從特性。2014

9.MBA 智庫百科。網址:

<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%e9%a1%be%e5%ae%a2%e6%bb%a1%e6%84%8f%e5%ba%a6> 搜尋日期:103/03/26