

投稿類別：商業類

篇名：

與食俱進的餐廳經營模式-以定食 8 餐廳為例

作者：

包惠珊。私立樹德家商。高三 03 班

周芷萍。私立樹德家商。高三 03 班

許珮涵。私立樹德家商。高三 03 班

指導老師：

郭有卿

## 壹、前言

### 一、研究背景與動機

於資本者的立場而言，經營公司以減少成本、擴大經濟效益是首要考量，為了獲取最大利益，人力必定是耗費極大的成本，因此許多餐飲業及其他行業漸漸使用機器來減少人力成本，以定食8為例，使用投幣式點餐機以減少部分的人力成本。

科技的進步，機器人的發展，各行各業經營模式皆在改變，現在不僅僅是定食8、爭鮮迴轉壽司，甚至是自家經營的火鍋店業者也逐漸開始使用投幣式點餐機來取代服務生以及收銀員，機器替代人力的趨勢不只在台灣雷厲風行而已，而是全球都風盛！因此我們探討定食8的競爭力分析，以了解目前社會大眾對於機器替代人力的餐廳觀感為何。

### 二、研究目的

- (一) 機器替代人力K的影響。
- (二) 機器替代人力對餐廳經營的影響。
- (三) 機器替代人力對餐廳經營的swot分析。
- (四) 機器替代人力對餐廳經營之消費者滿意度分析。

### 三、研究方法

運用文獻探討法在各網站上以及查閱書刊報章雜誌尋找有關主題內容的資料，以統整出我們所呈現的資訊，思考有哪些是機器設備影響生活的優缺點，使用問卷調查法的方式詢問顧客意見，進而分析機器替代人力對餐廳經營之影響。

### 四、研究流程

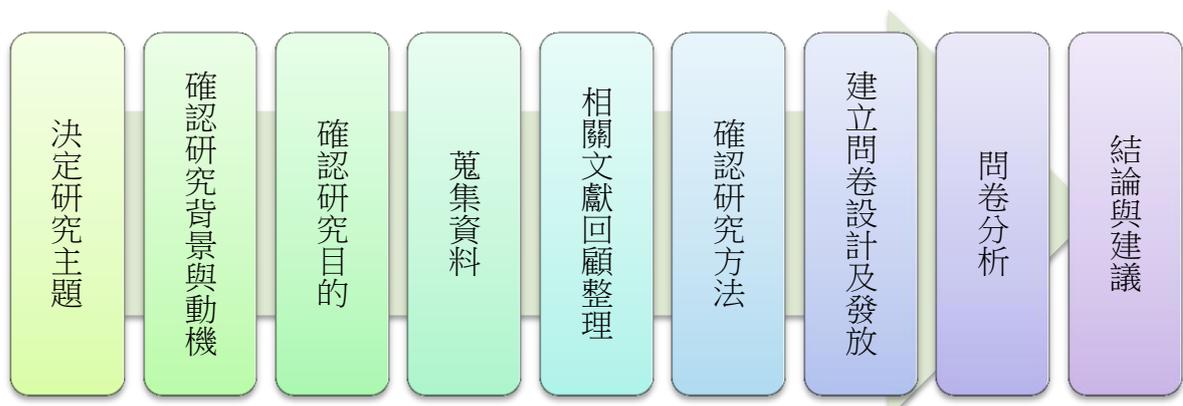


圖 1 研究流程圖 (本組自行整理繪製)

## 五、研究架構

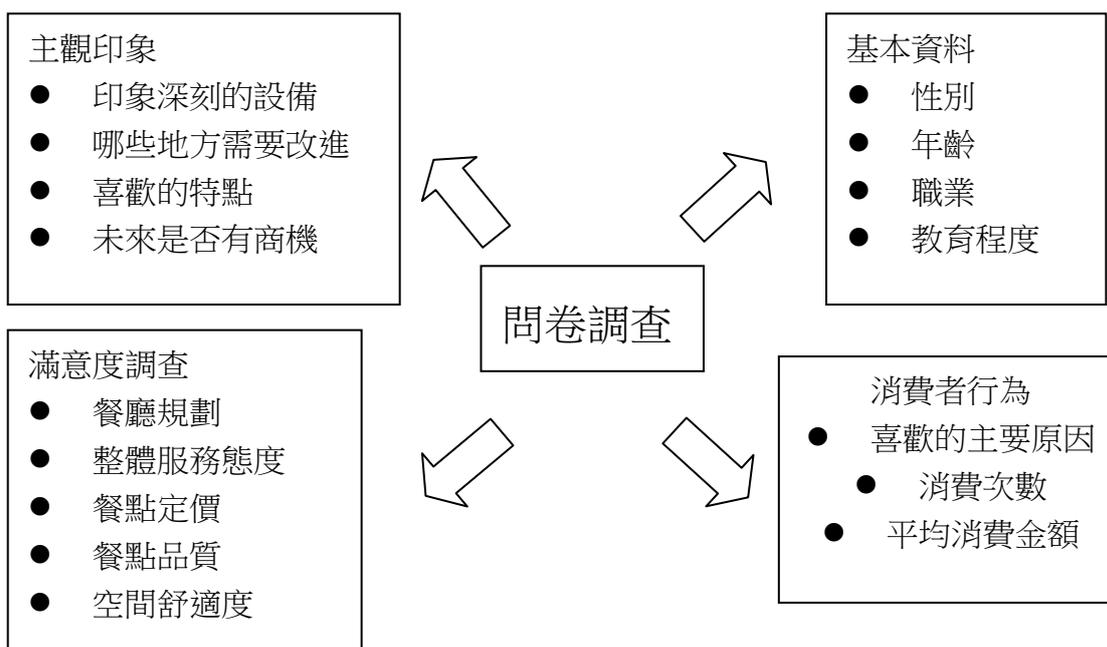


圖2.研究架構圖 (本組自行整理繪製)

## 貳、正文

### 一、文獻探討

#### (一) 機器替代人力之趨勢

美國矽谷創業家 Martin Ford 曾言:「只要你的工作內容是可預測的、有重覆性的,就可能被取代。」(2020年的未來工作趨勢, 2016年)

未來生活中會越來越普及透過各式各樣的機器為我們完成各種服務,勞力的工作或許會漸漸被機器取而代之,例如:投幣式點餐機、迴轉機台、ibon、ATM等,像高速公路收費站已是過去式;櫃檯服務人員的需求率越降越低,因為網路購物是最方便、耗費最少成本的銷售平台;網路金融服務讓大家不再需要趕在三點半前去銀行辦理金融手續。

機器頂替了既有的工作,或許樂觀一點想,取代了重複又乏悶的部分,就能夠把更多心力投注在具有創意以及取代性低的工作上。事實上,越來越多工作受到機器替代人力的衝擊。麥肯錫全球機構預測,2025年機器可能會影響全球4千萬到7500萬個工作機會。(2020年的未來工作趨勢, 2016年),然而,未來最大的挑戰,就是重新擬定訓練計畫,將創意提升到自動化無法取代的地步。

#### 二、機器替代人力對餐廳經營的影響

目前餐廳經營以各式各樣的設備及服務人員增加消費流暢度，此外也考慮動線設計和空間舒適度，在服務方面皆有餐廳陸續推出各式機台，增添一些新鮮感，進而吸引顧客，也能減少部份人力成本。例如：爭鮮，利用了迴轉機台以及餐點輸送帶製造出不需員工送餐，而是讓顧客直接選取自己想要的東西。想當然爾在餐點品質上也一定會多加把關，使用廚師工作台透明化的手法讓消費者在享用餐點時，還能看到廚師如何製作餐點以及餐廳對食材衛生的重視，更重要的是能讓消費者信任餐廳。

### 三、定食8餐廳介紹

#### (一) 發展沿革

定食8是屬於爭鮮旗下品牌之一，2007年爭鮮拓展日式餐廳一定食8。發展沿革如下：

- 1、2007年台灣首間門市正式開幕，至2015年已增加多達50間門市。
- 2、2015年8月中旬首間「定食8」登陸香港新蒲崗以「年輕和時尚的購物消費休閒新地標」的Mikiki商場。
- 3、2016年6月初第二間門市於荃灣悅來坊開業，服務更多香港饕客。

#### (二) 經營特色

定食8，主要餐點均一價NT\$180，提供了八種定食，不但設備精簡，而且只要三位廚師，原本十二坪的廚房縮到六坪大小！除了減少人力壓低成本之外，定食8更要增加每位服務人員的彈性，能夠隨時補位。內用餐點點餐結帳後，若超過15分鐘仍未送餐，定食8將會致贈免費定食餐券乙張，憑券可兌換任一套餐乙份。外送餐點點餐結帳後20分鐘未送餐，本店亦會贈送免費定食餐券乙張。最特別的是它的自動點餐機，不需要收銀員及點餐員。自動點餐機如下圖所示：



圖3.定食8自動點餐機圖

資料來源：尼力 Eat Travel Blog

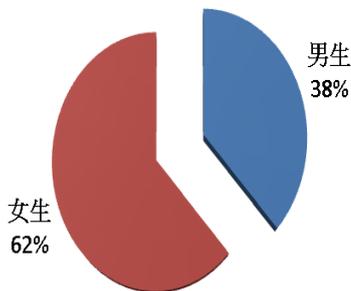
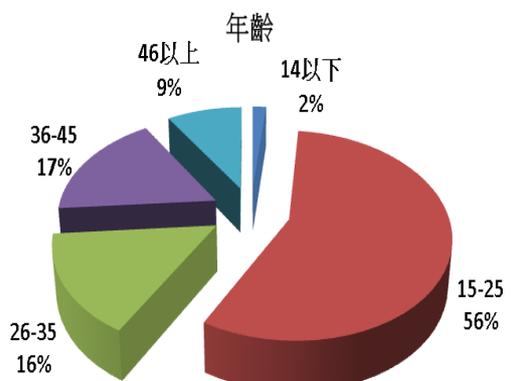
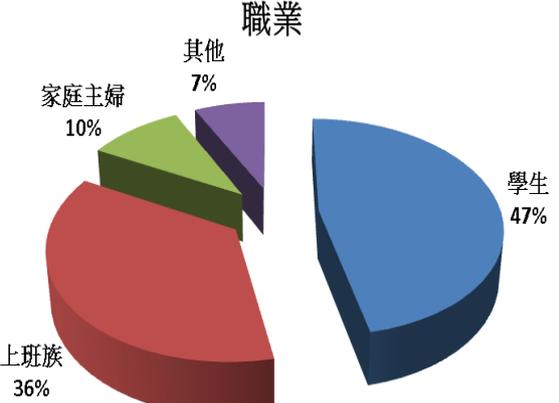
#### 四、定食 8 swot分析

表 1.定食 8 swot 分析表

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.有投幣式點餐機，吸引顧客的好奇心。</li> <li>2.主要餐點均一價\$180，物美價廉，吸引普遍大眾。</li> <li>3.以顧客的想法為優先，創造出符合顧客需求的理想空間。</li> <li>4.嚴格控管食材品質，使用國外進口食材，讓饕客除了有味蕾的享受之外還能顧及饕客的健康。</li> <li>5.公司注重服務、產品品質及顧客對餐廳的整體印象如何，每月進行 2-3 次的全面評分檢查，盡到企業管理的責任。</li> <li>6.由於公司嚴格把關食材，當時安危機出現，公司也能安然無恙。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.佐料區標示不清。</li> <li>2.主打 15 分鐘內取餐，對內部員工壓力很大。</li> <li>3.廣告行銷手法不足，無法打入各層面的社會大眾。</li> <li>4.對兼職的員工在職訓練不足，導致服務品質餐差不齊。</li> <li>5.店面大多設在大賣場內，消費者通常是採購過後才進入餐廳消費，但公司規定手推車不能入內，造成消費者的不便，嚴重可能導致打消入內消費的想法。</li> </ol>
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.物價快速上漲，但餐點依舊是均一價 \$180 相對便宜。。</li> <li>2.消費者喜好新鮮感，經營方式不斷推陳出新，能掌握商機。</li> <li>3.同業尚無投幣式點餐機，成功創造與其他競爭者的差異。</li> <li>4.科技進步，機器代替人力民眾接受度高。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.餐飲業之間取代性高，競爭激烈。</li> <li>2.無法客製化滿足少數消費的需求。</li> <li>3.由於廣告行銷不足，容易失去潛在消費者。</li> <li>4.政府調高基本薪資，導致公司人事成本增加。</li> </ol>

#### 五、問卷分析

##### (一)基本資料

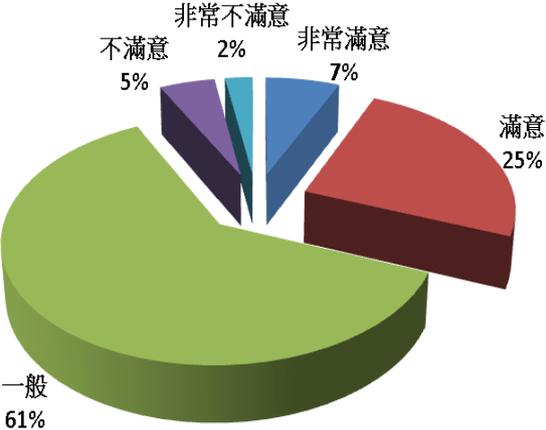
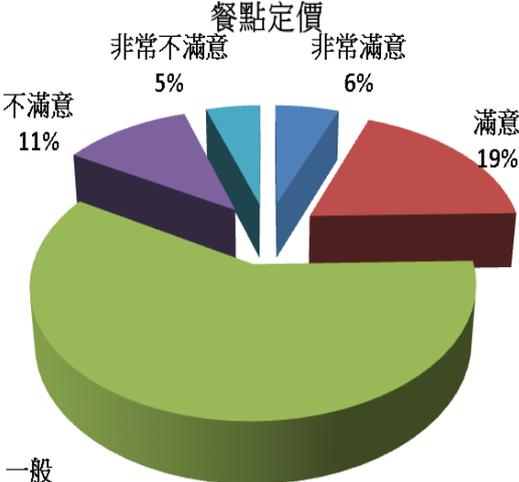
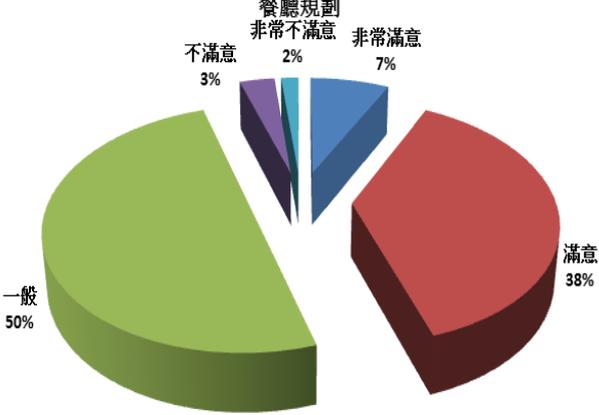
<p style="text-align: center;"><b>性別</b></p>  <p style="text-align: center;">▲ 圖 4.性別</p>	<p>由問卷分析得知：女生 62%，男生 38%</p> <p>由此可知：女性比例大於男性，餐廳的主要客群以女性為主。</p>
<p style="text-align: center;"><b>年齡</b></p>  <p style="text-align: center;">▲ 圖 5.年齡</p>	<p>由問卷分析得知：15~25 歲 56%，36~45 歲 17%，26~35 歲 16%，46 歲以上 9%，14 歲以下 2%</p> <p>由此可知：青壯年人口較能接受日式餐廳，如果推出符合年長人口或是幼年人口的餐點，亦或是改良一些餐點口味，或許能增加部分消費者。</p>
<p style="text-align: center;"><b>職業</b></p>  <p style="text-align: center;">▲ 圖 6.職業</p>	<p>由問卷分析得知：學生 47%，上班族 36%，家庭主婦：10%，其他 7%</p> <p>由此可知：定食 8 的主要消費客群為學生 15~25 歲的女性客群，其次為上班族。</p>

(二)消費者行為

<p style="text-align: center;">主要原因</p> <p style="text-align: center;">▲ 圖 7.主要原因</p>	<p>由問卷分析得知：消費者到此類型餐廳消費的原因為認為好吃的 52%，便宜的 28%，好看的 11%，香味 9%。</p> <p>由此可知：消費者至餐廳消費的主要原因為好吃，其次為便宜。餐廳希望消費者上門消費，最主要的原因固然為好吃，第二原因才是便宜或是店內裝潢、服務態度諸如此類的，所以要想留住消費者，就要先抓住消費者的胃。</p>
<p style="text-align: center;">消費次數</p> <p style="text-align: center;">▲ 圖 8.消費次數</p>	<p>由問卷分析得知：消費者到機器替代人力的餐廳消費次數為 2~3 次 40%，1 次 34%，3 次以上 21%，0 次 5%。</p> <p>由此可知：消費者到此類型餐廳的消費次數大多為 2~3 次，其次為 1 次，結果其實並不那麼理想，可以多加強廣告以及一些促銷手法，讓此類型餐廳讓更多社會大眾知道及改善此類型餐廳的缺點，以提高消費者的消費次數。</p>
<p style="text-align: center;">消費金額</p> <p style="text-align: center;">▲ 圖 9.消費金額</p>	<p>由問卷分析得知：消費者到此類型消費的金額為 50~500 元 56%，501~1000 元 26%，1000 元以上 18%，0~50 元 0%。</p> <p>由此可知：此類型餐廳的消費金額為 50~500 元，其次為 501~1000 元，而定食 8 的餐點定價\$180，剛好位於多數的消費金額。</p>

(三)主觀印象

<p style="text-align: center;">印象深刻的設備</p> <p style="text-align: center;">▲ 圖 10.印象深刻設備</p>	<p>由問卷分析得知：消費者於對機器替代人力的各項設備中，印象深刻的為迴轉機台 31%，投幣式點餐機 25%，點餐平板 24%，呼叫器 20%。</p> <p>由此可知：迴轉機台的知名度大於其他三者，定食 8 應要加強廣告行銷，讓主打的投幣式點餐機更為知名。</p>
<p style="text-align: center;">改善的地方</p> <p style="text-align: center;">▲ 圖 11.改善的地方</p>	<p>由問卷分析得知：消費者對於機器替代人力的餐廳需要改善的地方為沒有人情味 28%，品質 24%，功能 18%，環境 16%，價格 14%。</p> <p>由此可知：消費者覺得機器替代人力的餐廳缺乏人情味，此類型餐廳應增加與消費者之間互動的管道。此外，缺乏人情味為此類型餐廳無可避免的缺點。</p>
<p style="text-align: center;">喜歡的特點</p> <p style="text-align: center;">▲ 圖 12.喜歡的特點</p>	<p>由問卷分析得知：消費者喜歡機器替代人力的餐廳特點為便利性 35%，快速 32%，新鮮感 20%，價格便宜 6%，裝潢設計 5%，其他 2%。</p> <p>由此可知：機器替代人力主要吸引消費者的特點為便利性，其次為快速，完全呼應這個腳步快速的社會。</p>

<p style="text-align: center;"><b>服務態度</b></p>  <p style="text-align: center;">▲ 圖 13.服務態度</p>	<p>由問卷分析得知：消費者對於定食 8 的服務態度，一般 61%，滿意 25%，非常滿意 7%，不滿意 5%，非常不滿意 2%。由此可知：消費者覺得服務態度一般，其次為滿意，但是只佔 25%而已，所以有待加強。</p>
<p style="text-align: center;"><b>餐點定價</b></p>  <p style="text-align: center;">▲ 圖 14.餐點訂價</p>	<p>由問卷分析得知：消費者對於餐點定價為一般 59%，滿意 19%，不滿意 11%，非常滿意 6%，非常不滿意 5%。由此可知：消費者覺得餐點定價為一般，雖然滿意度不高，但是一般佔的比例已經快接近六成了，因此均一價 \$180 的接受度還算高的。</p>
<p style="text-align: center;"><b>餐廳規劃</b></p>  <p style="text-align: center;">▲ 圖 15.餐廳規劃</p>	<p>由問卷分析得知：消費者對於定食 8 餐廳的規劃，一般 50%，滿意 38%，非常滿意 7%，不滿意 3%，非常不滿意 2%。由此可知：消費者對於餐廳規劃覺得一般而已，應該多加強規劃設計，讓滿意度提升。</p>

## 參、結論

### 一、結論

採用文獻探討法探討機器替代人力對餐廳經營的 SWOT 分析，進而使用問卷調查法，共發放 120 份問卷，回收問卷 120 份，有效問卷為 110 份，探討機器替代人力對餐廳經營之消費者滿意度分析，結果如下：

- (一) 投幣式點餐機並沒有那麼的普遍，大家較為熟悉的是迴轉機台。使用機器替代人力的大缺點也就是沒有人情味，沒有人與人之間互動的交流管道，而餐點的部份，根據分析結果來看，數據顯示認為還算滿意，在餐廳動線規畫的部份並沒有那麼盡善盡美，再者以定價這方面來看，普遍認為一般還可接受，由此可知，餐點均一價對餐廳還是有利的。
- (二) 由於資本主義及科技日新月異，所以機器替代人力將會越來越普遍，而這樣的趨勢化也將影響至各行各業。舉例而言：定食 8 開幕時，使用了投幣式點餐機，這個特色在競爭激烈的餐飲服務市場中成功的創造了差異，不一樣的特色才能夠脫穎而出。在腳步如此快速的社會中，講求便利性的訴求呼聲是越來越高，然而機器替代人力當然是最符合此需求。
- (三) 設備的進步帶來的好處固然許多，例如：減少人力成本的支出，但所造成的壞處，例如：為減少人力成本，而引進機器設備，而被取代的人員將何去何從？舉例來說：高速公路收費電子化，原有的收費員如何安頓，勞工的生計與資方利益間的天秤該如何平衡是需要有待思考的問題。

### 二、建議

根據上述研究分析及結論，發現下列問題，並提出建議以及改善方法：

- (一) 可將機器加入生活化模式，例如：招呼用語，因缺乏人情味是使用機器替代人力的大缺點，如果增加了機器與人之間互動的橋樑，或許顧客會不這麼排斥毫無生氣的機器了。
- (二) 既然減少了人力成本，可動用的資金也就增加了，環境品質的部份如果可以重新規劃動線設計或增加空間設計感，或許可以使顧客的滿意度提高，也能吸引喜歡裝潢氣氛的潛在消費群。

- (三) 餐廳應加強廣告行銷或促銷手法，因為機器替代人力的各項設備中較知名的是迴轉機台，但是定食 8 餐廳的特色是投幣式點餐機，如果提高媒體曝光率，將吸引潛在的消費者。
- (四) 由問卷得知，服務態度的滿意度並沒有想像中的高，造成此種原因可能為餐廳對於員工的在職訓練不足，改善方法為：1.加強員工的在職訓練或利用員工的專業能力。2.善用升遷機會讓員工彼此間有良好的競爭力。3.利用記功的方式，讓員工有榮譽感，進而為餐廳付出，以提高內部優勢。
- (五) 假如對於食材品質可以有更嚴格的控管，例如：在廣告中置入食材檢驗報告，或在店內張貼檢驗報告結果，讓更多顧客相信定食 8 是間會為了顧客健康著想的餐廳，除了增加消費者的信任外，也可以在食安風暴中全身而退。

#### 肆、引註資料

葉仔珈(2007)。大專院校校內設立無人服務餐廳可行性之研究-以南部地區為例。國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所。P.37、63。

今周刊。口述：杜紫宸，整理：楊卓翰。創新產業是一場馬拉松不是跑百米。2016.05.16~05.22。p.48~50

2020年的未來工作趨勢。工作趨勢。2016/12。取自

<http://careher.net/2020-%E5%B9%B4%E7%9A%84%E6%9C%AA%E4%BE%86%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E8%B6%A8%E5%8B%A2/>

餐廳經營模式。關鍵字:餐廳經營。2017/02/21。取自[http://www.teamplan.com](http://www.teamplan.com.tw/%E5%BD%B1%E9%9F%BF%E9%A4%90%E5%BB%B3%E7%B6%93%E7%87%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E7%9A%84%E5%85%AD%E5%A4%A7%E5%9B%A0%E7%B4%A0)。

[tw/%E5%BD%B1%E9%9F%BF%E9%A4%90%E5%BB%B3%E7%B6%93%E7%87%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E7%9A%84%E5%85%AD%E5%A4%A7%E5%9B%A0%E7%B4%A0](http://www.teamplan.com.tw/%E5%BD%B1%E9%9F%BF%E9%A4%90%E5%BB%B3%E7%B6%93%E7%87%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E7%9A%84%E5%85%AD%E5%A4%A7%E5%9B%A0%E7%B4%A0)。  
Html

尼力 Eat Travel Blog。關鍵字: 定食八自動點餐機。2017/1/5。取自

<https://nellydyu.tw/blog/post/41702173>

胡晏慈。吳沛妮。跟我一起探索日式料理之美味-以『定食 8』為例。私立義民高中。2016/11/20。

取自<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2015/11/2015110609090905.pdf>

定食8官方網站。定食8。2016/9/5。取自<https://www.sushiexpress.com.tw/teishoku8/index>