

投稿類別：商業類

篇名：

E世代與電商的相遇－以木子口口麵包坊為例

作者：

李宸安。樹德家商。高三5班
許嘉容。樹德家商。高三5班
洪欣儀。樹德家商。高三5班

指導老師：

張翠芬老師

壹●前言

一、研究背景：

電子商務，簡稱電商(Electronic Commerce)，是在這大時代中最受歡迎的話題。於 70 年代開始，隨著信用卡及自動櫃員機的出現，電商逐漸出現在日常生活中。過去 30 年間，電子商務有許多的變化，從一開始的電子資料交換和電子貨幣轉帳，其為了簡化交易過程，將訂單及發票等等文件使用電子資料的方式傳達出去；現今，企業資源計畫、資料探勘、網路行銷、線上事務處理和資料倉儲也成為電子商務的一個部分。許多企業也因此擁有數以萬計的消費者，例如，亞馬遜，淘寶網等等知名的網購平台。於 2017 年，全球更有超過 20 億的人口使用電子商務來完成各項交易，由此可看出電商在我們生活中已扮演著不可或缺的角色。因此我們想探討，其中的演進過程，電商的利與弊及未來發展的可能性。

二、研究動機：

因目前電子商務的發展及趨勢，電子商務的行銷方式衝擊傳統產業已成為未來的趨勢，隨著科技的進步及時代的演進，現今的生活越來越便利。許多新興產業也逐漸崛起。身為高中生的我們時常接觸到電商，像是網購買衣服或是儲值遊戲代幣，我們開始依賴這種交易型態，既方便又省時。我們的組員中，有一位同學家中經營麵包坊，原本為傳統的經營方式，後來更改為網路行銷方式。因此激起了我們想要探討其原因。此外，我們也想知道轉型成網路行銷業績是否比以前更好，如果一直朝著網路行銷的方式前進是否會有更好的發展。

三、研究目的：

- (一) 研究傳統商業與電子商務的優缺點
- (二) 探討麵包坊轉行成電子商務是否有獲利
- (三) 探討麵包坊轉型成電子商務的未來性



圖一 研究流程圖

貳●正文

一、傳統商業模式的定義

商業模式的定義非常的廣泛，其中包括一般普遍的的交易過程到一間公司的創立及整個企業的營運都屬於商業的模式。最傳統的商业模式就是一般店面的設置，屬於提供商品給客戶實際的驗貨以及更進一步的了解商品。持續在進步的世代，各個企業只有不斷的突破自我和找出現代市場的需求找出自己的商業模式才能更完美的符合現在的市場。

二、傳統商業模式的優點及缺點

傳統商業可以讓消費者對於自己所購買的商品有真實的感受，如消費者能清楚了解商品的品質及尺寸大小，購買的當下也能享受被服務的感覺，可以與人有更多接觸以及學習更多的經驗，體驗面對面溝通的生活，正是因顧客需求所以能增加就業機會。然而有利必有弊，傳統商業的營業成本較高又或者是有些店家並不是採用 24 小時的營業手法所以對特定時段需求的消費者較不便利。人力方面，需要的人力跟電子商務比起來較多，像是需要櫃台人員和外場人員等等。

表一 傳統商業模式的優點及缺點

優點	
了解購買的商品	可現場清楚了解商品的品質如何。
現場的服務	在購買商品時，如有問題可立即提問，將有專人為您服務。
增加就業機會	商店銷售人員流動率較大，職缺情況較多。
缺點	
營業成本較高	一般傳統店面會有許多額外的開銷，像是店面租金、水電費、人力成本及裝修費用。
便利性較低	有些店家不是採取 24 小時的營業方式，這對某些消費者來說是較不便的。
需雇用較多人力	需要的人力跟電子商務比起來較多，像是需要櫃台人員和前台人員等等。

三、電子商務的定義

電子商務是透過電子化技術(網際網路)，來進行交易及訊息傳遞的商業模式，在 Kalakota & Whinston(1997)定義的電子商務架構的基礎建設中提到電子商務是通過網際網路做買賣的服務，而其中包括了企業對企業(B2B)及企業對消費者(B2C)。此外，電子商務也可被稱為 E-tailer，代表網路上的零售業。以往泛指在網路上交易方可被稱為電子商務，就是俗稱的「在網路上做生意」。隨著時代的變遷，只要透過電腦間連線的所有商業行為都可被稱為電子商務，其中也包括了透過商品買賣、廣告行銷、資訊流通、金融匯兌跟市場情報等。而除了上述兩大類型外，較為新興的類型也有 C2C(Customer to Customer)及 O2O(Online to Offline)。本文是以木子口口麵包坊為例

四、電子商務的類型

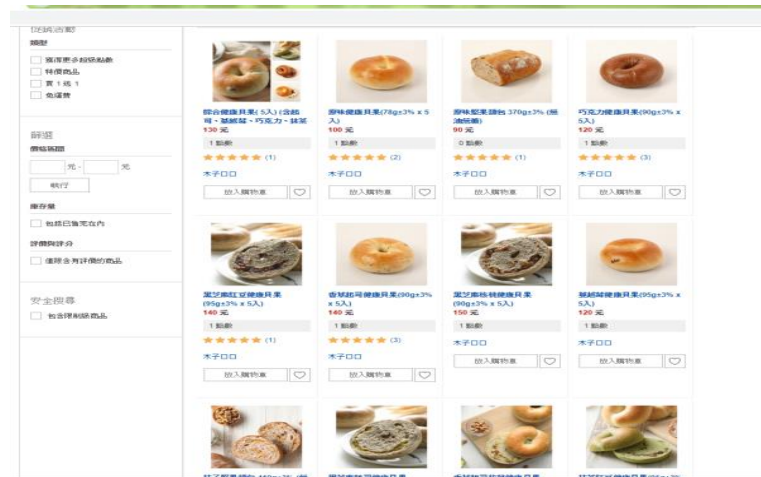
本組李同學家使用的電子商務為以下兩種：

(一) Business to Business (B2B)

企業及企業間進行的電子交易，早餐店業者從網路上訂購木子口口的麵包。

(二) Business to Customer (B2C)

企業及消費者之間進行的電子交易，利用現代人時常使用電子產品的習慣來行銷產品，消費者能夠透過網際網路來進行一切交易行為，消費者利用網路向木子口口麵包坊下訂單訂貨。



圖二 木子口口麵包坊網路訂單頁面 (網路擷取)

五、以木子口口行銷 4P 策略分析

(一) 產品決策 (product)

- 1、產品研發：麵包坊每一種口味的麵包，都是由麵包師傅自行研發的，所有口味都須經由親朋好友認證。
- 2、產品產量：麵包師傅只依訂單數量多寡製作麵包，所以幾乎都能達到零庫存的状态。
- 3、產品口味：擁有 20 種以上的口味，有奶素和全素，顧客能有多樣化的選擇，即便口味有這麼多種顧仍然有客製化的選擇。

(二) 價格決策 (price)

- 1、產品訂價：定價是由原料的價格及勞力來定價。
- 2、付款方式：ATM 轉帳在樂天網站購買商品時，可利用全台 ATM 進行付款的動作。當您在網站上完成訂單購買程序後，經店鋪確認訂單後，會由樂天自動發信轉入帳號至您在樂天所登錄的信箱中。
- 3、折扣方面：有提供滿 20 條免運費的折扣。

(三) 通路決策 (place)

- 1、網路平台：在樂天拍賣有設置網路平台，自己也有設置臉書粉絲專頁可訂購。
- 2、配送方式：如果顧客使用網路購物下訂單，是與黑貓宅急便合作。如果顧客是高雄市民則會以外送來服務顧客。

(四) 推廣決策 (promotion)

- 1、網路平台：設立臉書粉絲專頁來推廣自家麵包坊。
- 2、同業結盟：與知名咖啡廳合作提高產品曝光率。



圖三 木子口口麵包坊麵包價目表 (網路擷取)

表二 SWOT 分析表

	Strengths 優勢	Weaknesses 劣勢
內部 Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1.純手工製作。 2.麵包口味種類多樣。 3.客製化服務。 4.產品為健康食材。 5.外送服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.知名度較低。 2. 資金不足。 3.無法立即供給麵包給客人，需要提前預約。
外部 External	Opportunities 機會 <ol style="list-style-type: none"> 1.現代網路使用頻繁，訂購麵包便利。 2.現代人追求健康飲食。 3.產品較同業便宜。 	Threats 威脅 <ol style="list-style-type: none"> 1.麵包業競爭激烈。 2.原物料上漲。 3.水電費高。

六、電子商務的應用

從通信的觀點來看，電子商務是藉由電話、電腦網路或者任何其它電子進行信息、產品和服務傳遞以及支付的過程。從業務流程的觀點看，電子商務是將技術應用於企業交易過程和工作流程以實現自動化的過程。從服務的觀點看，電子商務是傳達公司、消費者和管理層的需求、從而降低服務費用，提高產品質量和服務水平的工具。從線上的觀點看，電子商務提供了通過網際網路購買和銷售產品、信息的能力，並提供了線上服務的可能。從合作的觀點看，電子商務是組織內和組織間進行合作的框架。從社區的觀點看，電子商務為社區成員提供了一個學習、交易和合作的集會場所。

七、電子商務的優點及缺點

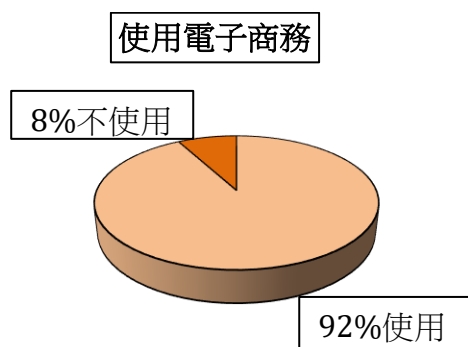
電商的優點除了一般大家所知道的跨地區性、無買賣時間限制、管理方便、成本低且效率高、客製化、省廣告費、市場大、售後服務完善之外，電子商務的便利不只縮短了交易時間也降低了交易成本，並提升各國的商業發展，不論是那一種產

業，都與電商息息相關。電商缺點個人資料缺少保護、商品欠缺實體視覺與觸覺、網路交易的安全性、增加失業率、買賣雙方互動性較低、對於商品不能提供完整的測試報告，以上這些缺點，可能導致有人不喜歡使用電商。

表三 電子商務的優點及缺點

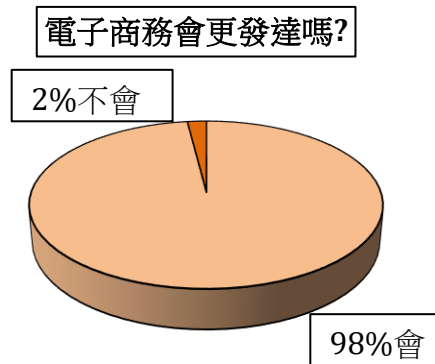
優點	
降低成本	開設實體店面需要許多資源。同學家裡也因實體店面成本過高，所以轉型成電子商務，希望能獲得更好的銷售額。
提升效率	電商最主要的優點就是 24 小時全年無休，對於某些消費者來說，透過網路購物會更方便。然而同學爸爸也看準這個商機，到網站上加入購物平台。
個人化服務	可針對顧客執行客製化服務，進階到個人化的服務。在麵包坊中可依自己喜歡的口味進行客製化服務。
缺點	
個人資料被侵犯	網路的買賣非常的廣泛，不肖人士利用詐騙、駭入與侵犯用戶個人資料，用來做一些非法的交易。
減少與人交流的機會	網路上的交易都是透過電子設備，人們將失去與他人互動的機會，在未來幾年，人們可能會過度依賴網際網路。
減少就業機會	買賣交易逐漸電子化，網路貿易雖然節省了不少成本開銷，卻也讓店員等基層服務人員面臨失業或減薪的問題。

八、研究方法:



圖四 請問是否有使用電商

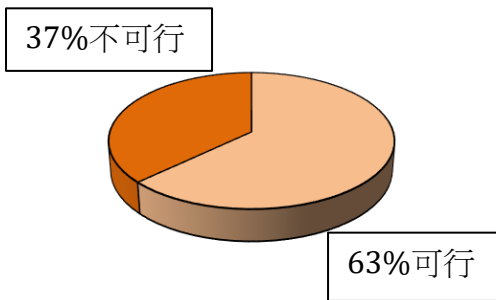
經過統計圖表得知，現今大多數的人都會使用電子商務，極少數的人不使用電子商務，可見電子商務在我們日常生活中也佔有一席之地。



圖五 請問您是否覺得電子商業會更發達嗎?

經過統計圖表得知，大部分的人認為電子商務將來會更加的發達，極少數的人不這麼認為

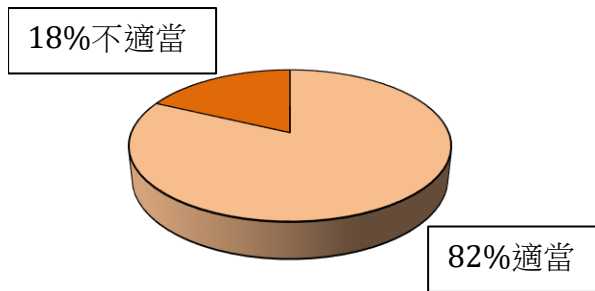
未來商店都由機器人來為您服務您覺得是否可行？



圖六 未來商店都由機器人來為您服務您覺得是否可行？

經過統計圖表得知，占一半以上的人，都可以接受在未來被機器人服務，只有一小部份的人不這麼認為。

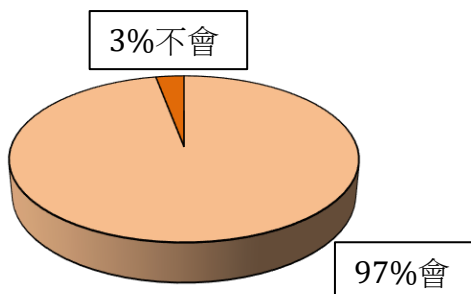
未來只能在網路買東西您覺得適當嗎？



圖七 未來只能在網路買東西您覺得適當嗎？

經過統計圖表得知，大多數的人認為，往後只能在網路買東西是適當的，少部分人認為這是不適當的。

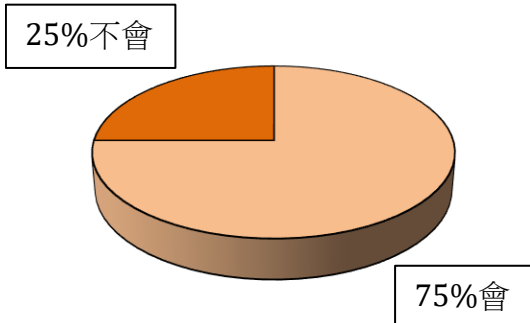
假如店面採取更多優惠您會選擇到傳統店面購物嗎？



圖八 假如店面採取更多優惠你會到傳統店面購物嗎？

經過統計圖表得知，大部分的人人認為若傳統店面採取更多優惠，他們還是會到傳統店面購物的。

認為傳統商務會被電子商務取代



圖九 認為傳統商業會被電子商務取代

經過統計圖表得知，一半以上的人認為，在往後傳統商業會被電子商務所取代。

九、電子商務的改善方案

即使電子商務有許多的優點，但仍然有許多的缺點需要改進，像是個人的資料的保護、商品品質的保證問題(造假)以及失業率的問題以及一些我們沒有發現到的淺在問題。我們必須加以討論並找出適合的改善方案。

表三 電商的改善方案

個人資料的保護	設立法律來保護人民的權益以及在任何能取得個人資料的系統增加密碼鎖，自身也應該做好個人資料的保護。
商品品質的保證	網路直播買賣，顧客可以從直播上看到商品的樣貌，賣方也會詳細的介紹商品，制定標準認證來驗證商品的真假。
減少失業率	調整個人心態去嘗試他人不想做的工作。多參加政府舉辦的進修訓練課程，提升自己的一技之長。

十、電商的未來趨勢

使用電子商務是一項無法回頭的商業模式，因為電子商務滿足了現今社會的需求，也同時讓社會慢慢的習慣這項交易模式，使得現在社會不可能減少這樣的交易模式。在麵包坊未來的發展，可以增設更多的網路平台來推廣自家的麵包，跟建立自家的個人網路 APP。更加的推廣進入到國際的商圈。

參●結論

現代人生活非常忙碌，不希望花太多時間在購物上。又因為科技發達，線上購物越來越便利，導致傳統商業逐漸被電子商務所取代。經由研究我們發現電子商務已經成為現代不可或缺的交易模式，也明白傳統商業與電子商務之間的差異。

這次訪談，我們得知許多有關麵包坊的交易過程並且針對「木子口口麵包坊」做 SWOT 分析及行銷 4P，了解到「木子口口麵包坊」的經營理念及行銷手法。也從研究中得知木子口口麵包坊從傳統商業轉型成電子商業銷售量較之前佳。從麵包銷售來說以及老闆利用許多巧思研究出許多種特別的口味，得知現代人追求健康所以堅持使用健康的食材製作。才能夠在麵包業獨樹一幟。

網路商業引導使用者進入一個虛擬的購物世界，已經有許多沒有店面的網路商店、沒有櫃台的網路銀行、沒有紙張的電子書店。網路商業的興起導致許多非法人士藉機詐騙、侵權。這是未來我們將面臨的一大挑戰，未來將可能會有許多機器取代人力，導致失業率增高。政府該如何解決這些問題都是值得考量的。

為了預防個人資料受到侵犯，我們可以設立法律來保護消費者。解決失業率的問題，可以向政府提出舉辦就業博覽會，來幫助失業人口。

肆●引註資料

溫玲玉、呂佩樺(2008)。商業概論。新北市：龍騰。

周黎明(1999)。電子商人。台北市：遠流出版公司。

何亮、何苗(2018)。電子商務專項技能實訓教程。台北市：崧博。

劉文良(2018)。電子商務與行銷（第六版）。台北市：基峰

電子商務的類型，2018年11月05日，取自於：

<https://transbiz.com.tw/%e9%9b%bb%e5%ad%90%e5%95%86%e5%8b%99%e6%98%af%e4%bb%80%e9%ba%bc%ef%bc%9fecommerce-sucess/>

傳統商業模式的定義，2018年11月03日，取自於：

<https://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%95%86%E4%B8%9A%E6%A8%A1%E5%BC%8F>

電子商務的應用，2018年11月04日，取自於：

<http://web.thu.edu.tw/s944023/www/f.htm>

電子商務的優點，2018年10月28日，取自於：

http://neuron.csie.ntust.edu.tw/homework/93/csie_introduction/homework1/B9315019/E-Commerce/2-3%20benefit.htm

未來趨勢，2018年10月31日，取自於：

<https://kknews.cc/tech/bj2698n.html>

木子口口樂天拍賣，2018年10月25日，取自於：

<https://www.rakuten.com/shop/musi-coco/category/4oua5/>