

投稿列別：資訊類

篇名：

消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

作者：

許祐得。私立樹德家商。三年七班

柳景藍。私立樹德家商。三年七班

阮信融。私立樹德家商。三年七班

指導老師：

張金鐘老師

# 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

## 壹、前言

### 一、研究動機

越來越多偏向自主式服務系統概念已快速發展，如車站裡的售票系統，完全是不需要靠店員就能夠自己完成購票，確認購買商品後點選支付方式，就能從 i cash、悠遊卡等..直接扣款結帳，全程不需人工協助，其他類似無人商店的機器，像是街道、校園內會有的販賣機等等，自主式服務系統，已經悄悄進入生活，成為生活的一部份，因此覺得未來自助式服務系統會發展得越來越普及，本研究藉此來探討自助式服務系統現況及之後的發展。

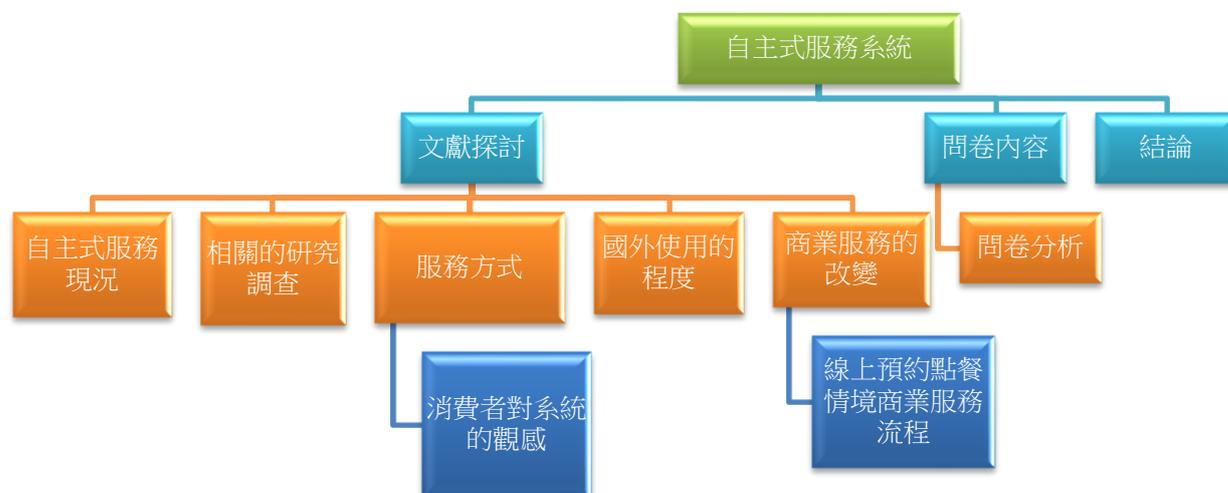
### 二、研究目的

1. 自主式服務系統的使用類別。
2. 消費者對自主式服務的滿意度調查。

### 三、研究方法

透過問卷的方式來得知大眾們對於自主式服務系統的滿意度，以及現在使用起來的感覺如何。

#### 四、研究架構



圖一：研究架構

(圖一資料來源：研究者自繪)

#### 貳、正文

##### 一、文獻探討

##### (一)、目前有哪些自主式的服務

目前自主式服務的使用範圍，「**部分服務的無人化則已較為廣泛的應用於服務產業中**」(陳佳雯 2018)，如長榮航空、日本怪異酒店與鵲絲旅店採取自助報到櫃台與自助行李寄放與推送服務等；星巴克、麥當勞與 TacoBell 推出的自助點餐、取餐與自助結帳服務；Walmart、Lawson、Fairprice 等商店推出的自助結帳服務，鼎泰豐與泰國 Shabushi 推出的自動候位與叫號服務；義大購物廣場等推出的智慧導購；Nordstorm、荷蘭航空及露易莎咖啡搭配 FB 聊天機器人，推出智慧客服服務等都是目前常見的無人化服務。

##### (二)、無人化服務可怕嗎？

「**韓國人說無人化服務很可怕？**」(每日頭條 2019)，因為愈來愈多的無人服務功能，已經優秀到可以順暢取代人類的服務，韓國最低時薪上漲，勞動成本增加，無人服務便快速滲入了韓國店鋪，無人便利店、無人加油站、無人電影院等等都加快了步伐。雖然作為普通消費族群來講無人化服務系統應該是一件值得拍手叫好的事情，但是對於一些特殊群體來講，無

## 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

人化服務也很可能將他們推入了絕望的谷底。因為就業機會是賺取薪資的唯一，大部份人都需要就業機會，為了成本推出無人化服務，相對地就減少了就業機會，工作需求者將何去何從呢？

### (三)、服務方式

自主式服務系統的存在，其實已經非普遍，例如常見的販賣機，它的出現，給了人們帶來極大的方便，也變成消費的一種常態方式。搭捷運需要車票時，只要到捷運裡的售票機去買票，所以售票機也歸類在自主式服務系統。有些店家已經有了自主式點餐系統，像是麥當勞推出了數位自助點餐機，只要自己點完餐後，並且完成付款，就只要等餐點送到所在的桌次。文藝表演的購票系統、火車票、高鐵票、遊戲儲值、繳費也都融入便利商店的電子服務系統，也就是說很多的生活雜務，都是使用者在電子櫃員機前，就自己搞定完成。

通常在櫃員機的畫面，都已經明確的分類，使用者可以快速找到自己所需要的項目，經由查詢方式，顯示自己的消費項目，然後進行付款取物（票）的流程，這不但能節省商店的成本，也可以縮短自己處理事務的時間，相信未來必定成為主流的消費模式。

#### (1)、消費者對系統的觀感

| 品牌/廠牌 |   | 使用者評論(資料來源：問卷調查)                               |
|-------|---|--|
| 販賣機   |  | 優點：1.非常便利 2.商品選擇性多<br>缺點：1.會有吃錢問題 2.取物槽內衛生有時不佳 |
| 捷運售票機 |  | 優點：方便快捷，但現在有悠遊卡售票機，所以使用頻率已經降低許多。               |

## 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

|            |   |  |
|------------|---|--|
| ATM        |    | <p>優點：不用進銀行就可以直接領錢，</p> <p>缺點：機器的衛生方面不佳，故障時無法即時處理。</p> |
| 點餐系統       |    | <p>優點：點餐時間充裕</p> <p>缺點：單頁物品項目不夠多</p>                   |
| 多功能自助資訊站   |   | <p>優點：操作簡單、能夠詳細閱覽所有資訊。</p>                             |
| 便利商店整合服務系統 |  | <p>優點：操作簡單、可以完成生活中繳費儲值等服務</p>                          |

### (四)、國外使用的程度

根據研究，在日本，大約每 25 人就擁有 1 台自動販賣機；在美國，大約是每 35 人擁有 1 台自動販賣機；在中國，這個比例大約是 5000：1，目前國內自動販賣機數量不到 30 萬。(每日頭條 2018)，如果按照日本的比例，中國自動販賣機數量應該達到 5600 萬台，美國則是 4000 萬台，可以看出，中國自動販賣機市場存在巨大的缺口和發展潛力。

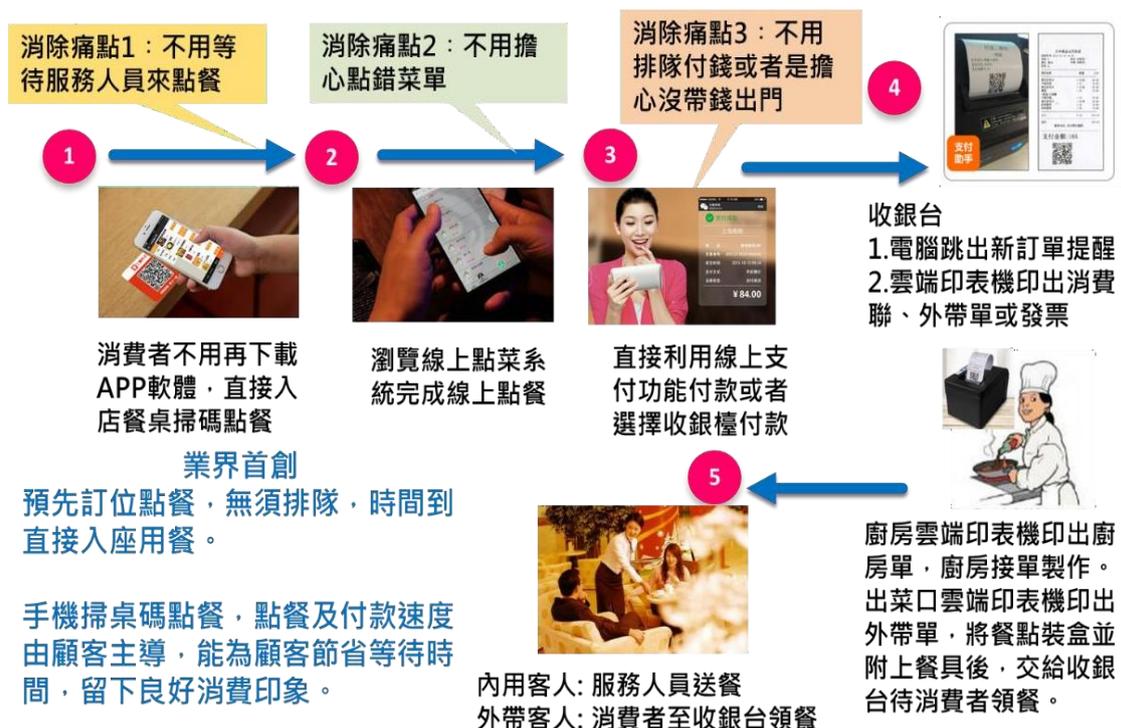
按照日本經驗，「人均 GDP 突破 1 萬美元的城市，會迎來便利店和售賣機的快速發展」(每日頭條 2018)，而中國有 53 個城市人均 GDP 已經突破 1 萬美元，可以預料到，自動販賣機市場近年來將進入爆發增長期。

## 二、商業服務的改變

### (一)、邁入自主式系統的原因

## 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

現行中小餐飲業面臨招募員工難、管理難、人力成本逐年增高、管理跟不上時代等，一直是制約中小餐飲業盈利的非常重要因素之一。「在餐飲行業中，兩大最高成本就是店面租金和人事薪資。」（台灣餐飲零售系統公司2018）近幾年，「網際網路的普及和手機行動的飛速發展，讓餐飲業的服務成本問題有了解決的方法」（台灣餐飲零售系統公司2018），因此，台灣餐飲零售公司發展商業服務流程。「該商業服務流程可以分為四個部分，包括店內消費、線上預約點餐、外送點餐使用、Facebook 聊天機器人導購服務」（台灣餐飲零售系統公司2018），將分別說明如下：



圖二：台灣餐飲零售公司商業服務流程-自助點餐

（圖二資料來源：易點餐●自助餐零售整合服務。取自<https://reurl.cc/g7mKIV>）

根據圖二，顯示店內消費自助點餐服務情境流程與協助解決了哪些缺失。店內消費情境商業服務流程說明如下：

- (1) 「顧客進入店家，想要好好吃頓好料，於是顧客拿出自己的手機，掃描桌上的QR Code。」（台灣餐飲零售系統公司2018）進入餐廳點餐頁面，瀏覽菜品分類、選擇菜品，設定數量、口味註明後，進行下單、支付等操作。
- (2) 付款完成後，訂單即成立。同時，訊息即時傳送到廚房。透過雲端印表機印出訂單後，廚房馬上製作，顧客等候上菜即可。

## 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

圖三：台灣餐飲零售公司商業服務流程-線上預約點餐



(圖三資料來源：易點餐●自助餐飲零售商整合服務。取自<https://reurl.cc/g7mKIV>)

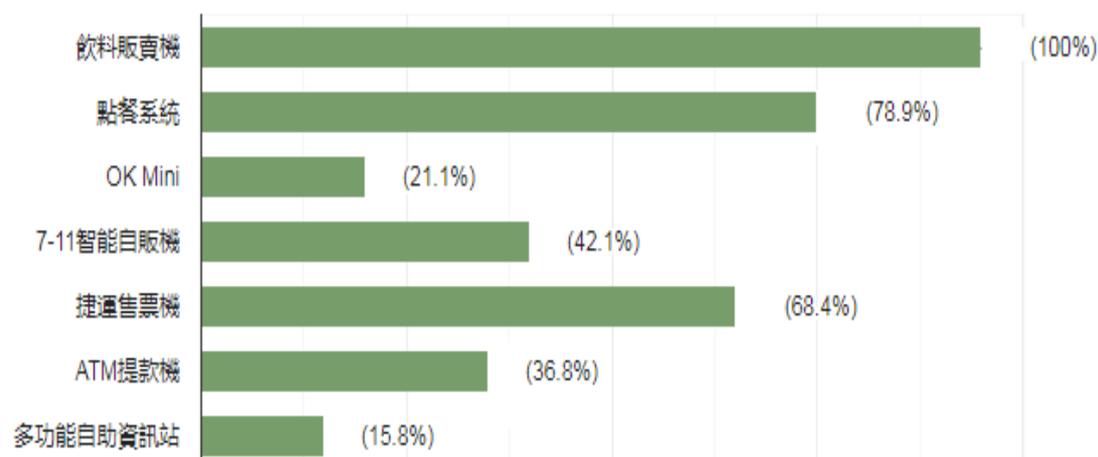
線上預約點餐情境商業服務流程，如圖三所示

1. 消費者想要慶祝特殊日子，比如結婚紀念日，透過手機直接瀏覽易點餐平台，進入餐廳點餐頁面。
2. 消費者透過線上點餐功能選擇想吃菜色(單點、套餐或組合)，並設定數量及口味作法。
3. 確認餐點無誤後，進入線上付款畫面，消費者可選擇支付工具，之後進入該平台進行結帳。若付款成功，訂單即成立，如不成功，則再重新選擇支付工具。
4. 訂單成立後，透過雲端派單管理系統列印出訂單明細。
5. 廚房收到廚房單後，可開始進行備菜，消費者準時到店入座後，經過領檯通知，廚房即可將備菜下鍋，即可讓消費者享受餐點。

## 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查

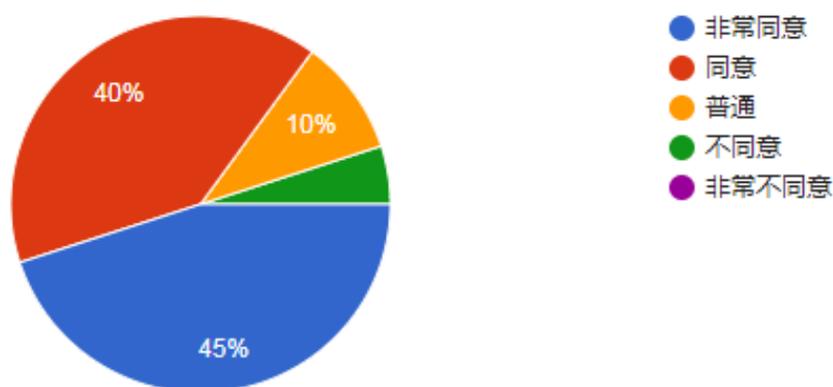
### 三、問卷內容及分析

根據圖四表示，絕大部份消費者使用經驗，最多的為飲料販賣機有 100%，78.9%使用過點餐系統，68.4%使用過捷運售票機，其餘使用比例都小於 50%，此外多功能自助資訊站算是較少用的系統，可能原因是此類機器的普遍性並沒有很高，所以接觸的機會也較少，或者是因為已經在現場環境，需要求助的頻率也相對較低。



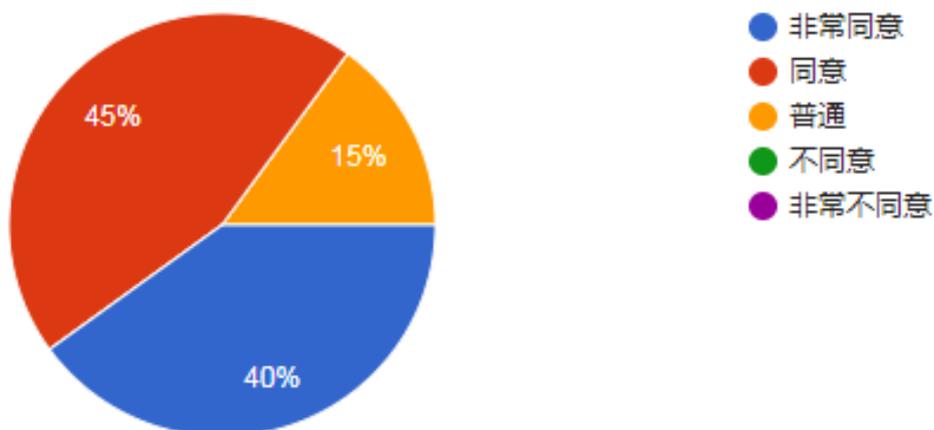
圖四：問卷訪問曾經使用過哪些自主式服務系統

根據圖五、圖六所示，多數受訪者使用自主式服務系統的次數是頻繁的，普遍受訪者一致認為此服務系統的出現，對自身是方便的，由問卷出來的答案所知，自主式服務系統的出現，已經變成了無所不在的情況了。



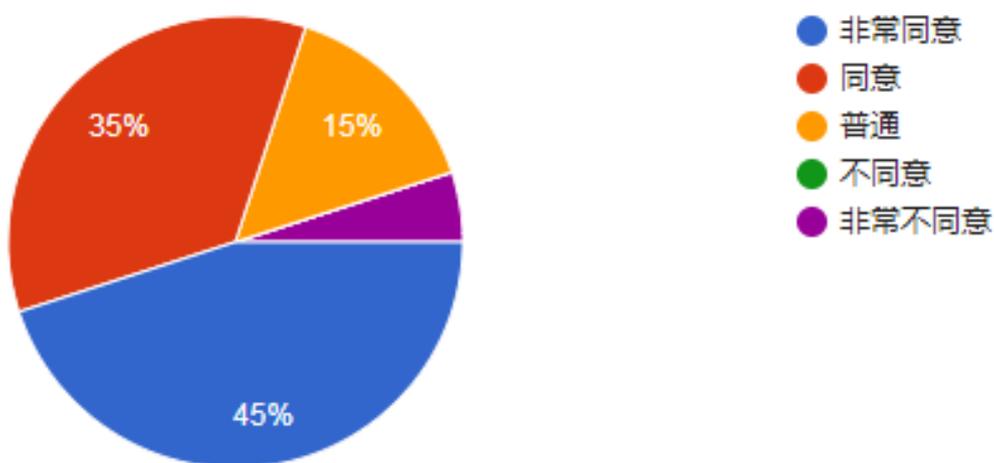
圖五：受訪者使用自主式服務系統的次數是頻繁的

### 消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查



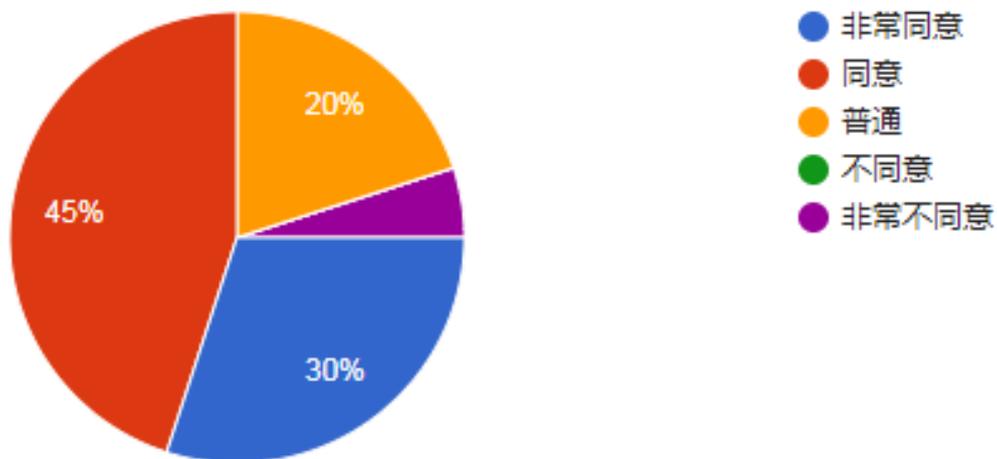
圖六：受訪者認為自主式服務系統的方便性

根據圖七、八、九、十所知，多數人認同自助式服務系統可以節省時間，且有較長決定時間並且一致性認同自主式服務系統的選擇度高也相當便利，由以上問卷調查解果可以得知，若趕時間，多數受訪者普遍選擇能夠為自己節省時間的服務系統，則此系統將成為首選，也因為有較長的決定時間與較多的選擇度，讓受訪者可以在沒有時間壓力下選擇自己想要的商品，因此自主式服務系統的出現讓生活變得更便利。

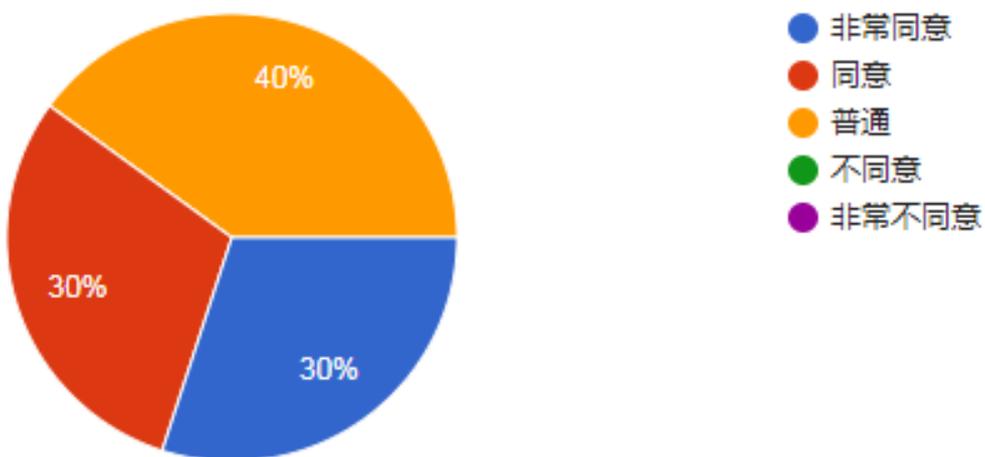


圖七：受訪者使用此服務系統能不能為自己節省時間

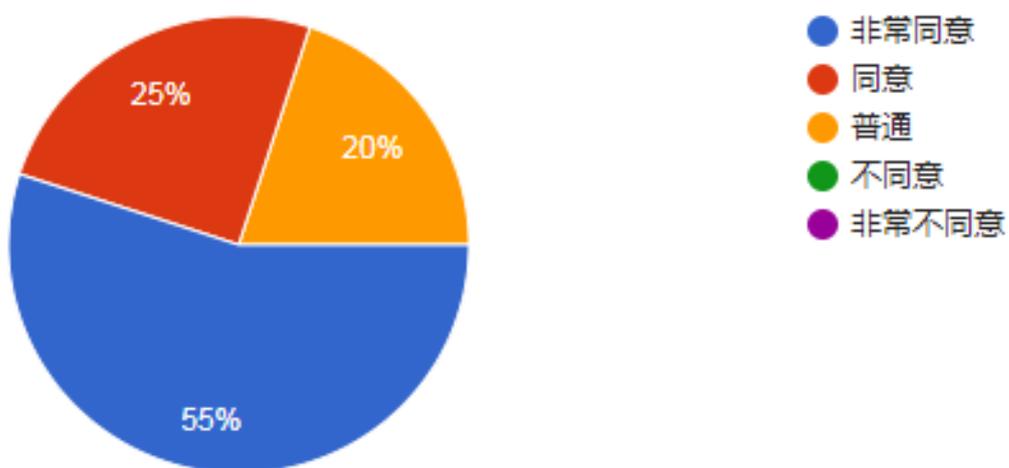
消費者對自主式服務系統的使用滿意度調查



圖八：受訪者使用此服務系統可以有較長的決定時間



圖九：受訪者使用自主式服務系統時商品選擇度高



圖十：受訪者使用自主式服務系統可以讓生活變得更便利

### 參、結論

自主式服務系統的種類大可分為金融交易、購買實體商品、交通購票系統、點餐服務、繳費加值服務、多功能自助資訊站。其中較泛的使用在公共場合中的是購買實體商品這類別。生活中最常見的例子就是販賣機，販賣機是購買實體商品這類中佔比最多的一種自主式服務系統，已經深入人們的生活當中。

根據圖五至圖十統計表示有 **85%** 的受訪者使用自主式服務系統是頻繁的，**85%** 的受訪者認為自主式服務系統是方便的，**80%** 的受訪者認為自主式服務系統可以節省時間，**75%** 的受訪者認為可以有較長的決定時間，**80%** 的受訪者表示自主式服務系統可以讓生活更便利，由上述可知消費者對於自主式服務系統是滿意的。

由於個人手持式手機的發展，自主式服務的付款方式，有朝向與手機結合的趨勢，相信未來利用手機來購買各項商品，會成為金流的重要方式之一。

### 肆、引註資料

陳佳雯 (2018)。無人化科技真萬能？—「文化差異」與「服務溫度」的隱作用力。台北市：工商時報出版社

每日頭條 (2019)。這些韓國人為什麼說無人化服務很可怕？。取自：  
<https://kknews.cc/zh-tw/news/223zblr.html>

每日頭條 (2018)。你用過自助販賣機嗎？智能零售終端行業研究。取自：  
<https://kknews.cc/zh-tw/tech/g3z9vn9.html>

台灣餐飲零售系統公司 (2018)。易點餐●自助餐飲零售商整合服務。取自  
<https://reurl.cc/g7mKlV>