

篇名：

四海遊龍與八方雲集消費者偏好之研究－以新竹地區高職生為例

作者：

彭筱嵐。新竹高商。國際貿易科三年二班

邱鈺婷。新竹高商。國際貿易科三年二班

壹●前言

近幾年來，因環境與社會的改變，工商業的發達，家庭結構轉變，飲食習慣的變化因素等影響，使得台灣地區之餐飲業蓬勃發展，且於產業結構中佔有一席之地，對於飲食方面相當重視。並在這日新月異，講求快速與方便的時代。在競爭激烈的餐飲行業中，如何抓住消費者的心，在短時間內獲得消費者的肯定，成為餐飲業內相當重視的問題。面對市場競爭及嚴苛挑戰，不斷地研發、創新與堅持品質，使得四海遊龍與八方雲集這兩樣鍋貼水餃專賣店，贏得市場極佳的口碑。且對於上班族與學生而言，是不可獲缺的存在。

現在我們就來探討，為何這兩樣相似的鍋貼專賣店，在餐飲市場上佔有重要的地位，並且比較、調查這兩者之間的差異。

貳●正文

一、公司背景

(一)四海遊龍簡介

『四海遊龍創立於民國八十二年，歷經十五年的努力，為全台最老字號的鍋貼連鎖專賣店，全台共 1 3 0 餘間分店，本公司並未對外開放加盟，所有門市都是由公司直營或內部資深員工所加盟。

民國八十八年第一次獲得顧客滿意度金質獎，之後更全心投入龐大人力、物力、管理與輔助各門市，堅持以最優良的品質回饋給廣大消費者。每天清晨從產地將原料直接運送至中央廚房，每日分兩班生產、兩班配送，以最新鮮、最好的品質分送到全台各門市。

面對市場競爭及嚴苛挑戰，在李董事長等經營團隊帶領下，不斷地研發、創新與堅持品質，目前在中國大陸上海有卅餘間分店，已成功將四海遊龍這個台灣品牌推向世界級的舞台上，期望能再次締造台灣美食傳奇。』

(註一)



圖片拍攝於：四海遊龍竹北店

(二)八方雲集簡介

『八方雲集創立於民國 87 年 6 月間，迄今有 9 年多時間，目前共擁有連鎖加盟分店 300 餘家，我們秉持良心，以最新鮮、衛生、最優良的產品，提供給廣大的消費者，也贏得市場極佳的口碑，更為各加盟分店創造優渥的利潤，並連續獲得 88、89、90 年食品金牌獎、90 年顧客滿意度金質獎、91 年度金字招牌獎及 92 年度國家品質保證金像獎。

八方雲集自成立以來，在極短的時間內即獲得消費者極佳的口碑。這樣的一份殊榮，除了是對八方雲集的絕對肯定外，更是我們研發努力精進、產品推陳出新的一股最大的動力。

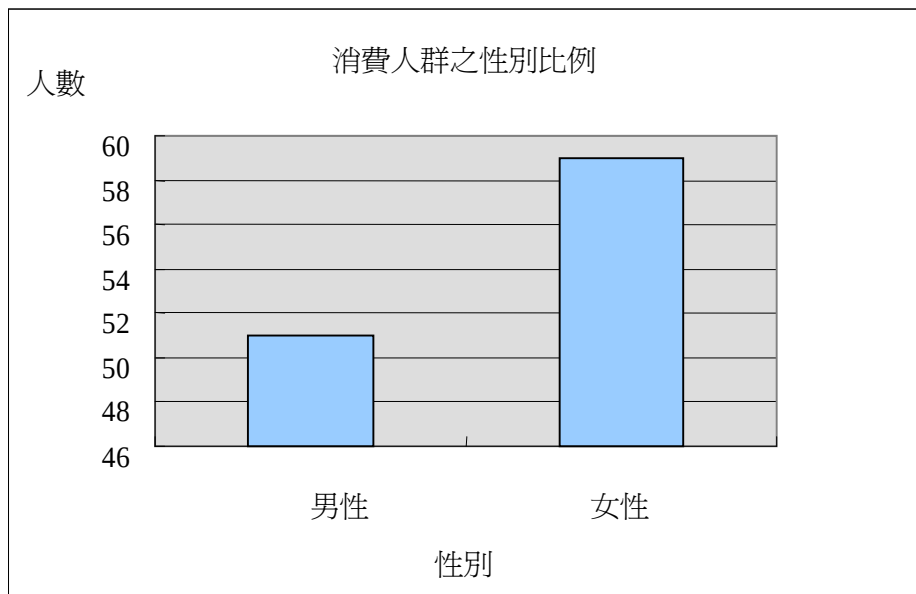
鍋貼水餃專賣市場快速的成功，更使本公司經營的眼光從區域性之北中台灣擴展到全台灣。隨著自由化的市場趨勢，八方雲集將秉持一貫的研發創新的精神與回饋社會的經營理念，取各國製造技術與多變性的創意風味，陸續推出各式精緻美食，惠而不費，是現代人飲食的最佳選擇。八方雲集鍋貼水餃專賣店將以更多元化的發展為努力目標，期望成為台灣美食舞台上最耀眼的明星，迎接更美好的企業遠景!』(註二)



圖片拍攝於：八方雲集竹北店

二、圖表分析

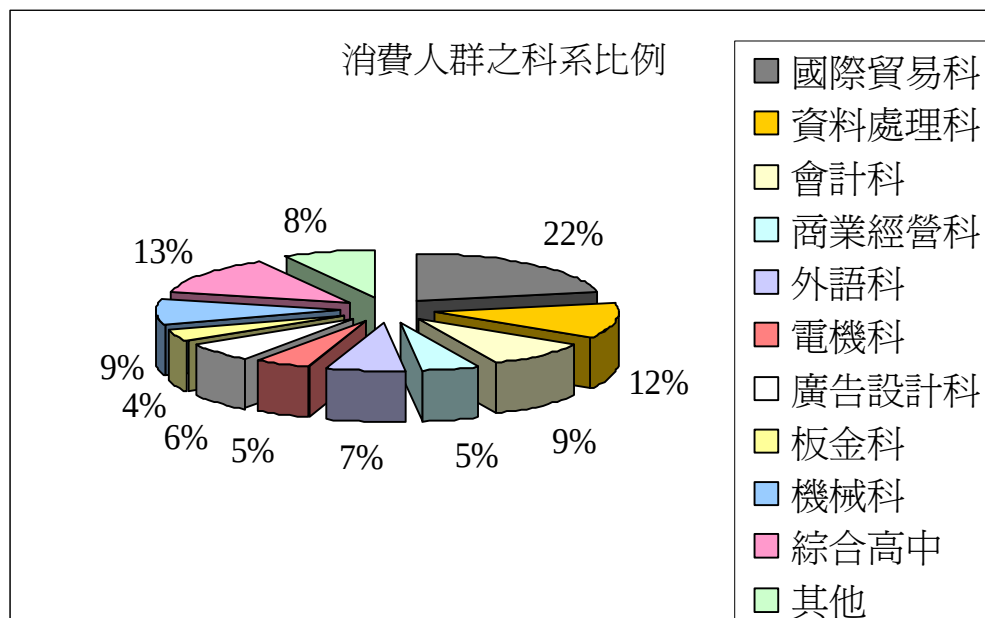
1、消費人群之性別比例



圖一、消費人群之性別比例

分析說明：由於高職生的學生比例，男、女學生的比例不相上下。由於兩家店的分店眾多，學生方便用餐，以及取餐，所以深受學生族群喜愛。

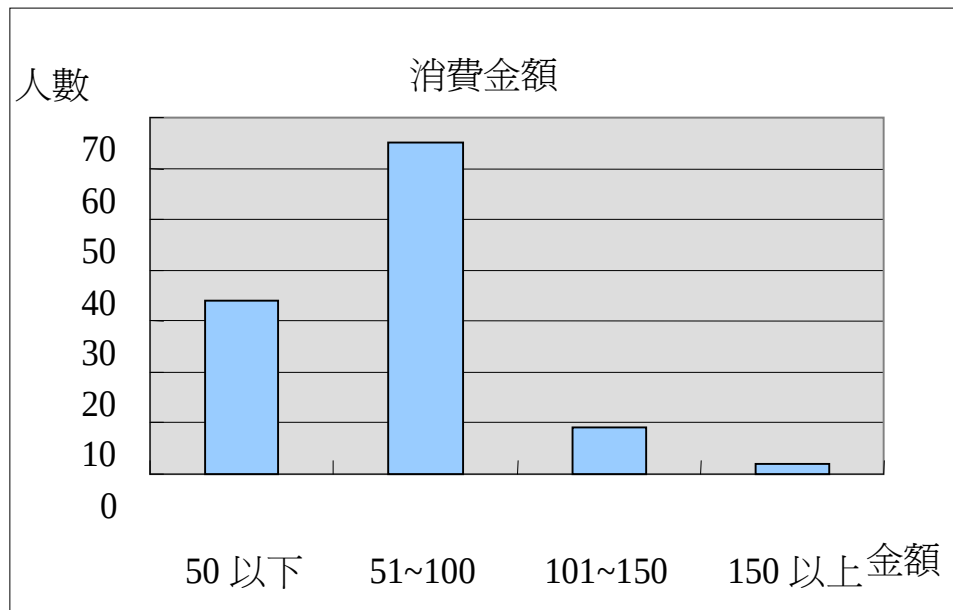
2、消費人群科系之比例



圖二、消費人群科系之比例

分析說明：由圖表可知，此項調查是以高職生為主。其中人數多以國際貿易科居多，達 22%，綜合高中與資料處理科分別 13%以及 12%為其次。

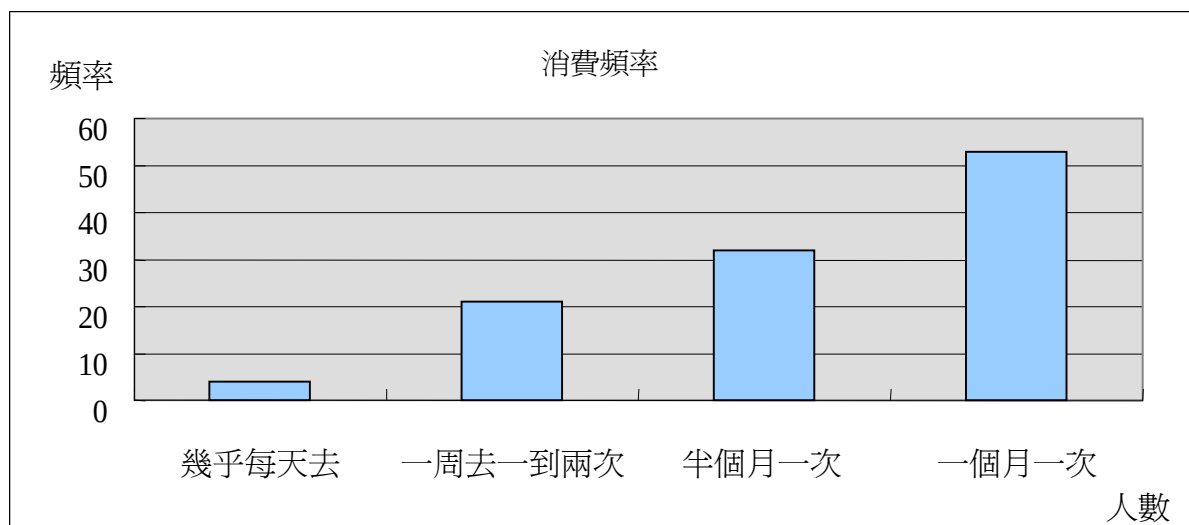
3、消費金額



圖三、消費金額

分析說明：由圖表可知，大多數的學生族群，消費金額多在 50~100 之間。可知這類的鍋貼專賣店，價位合理，普遍適合學生族群用餐，較符合經濟效益。

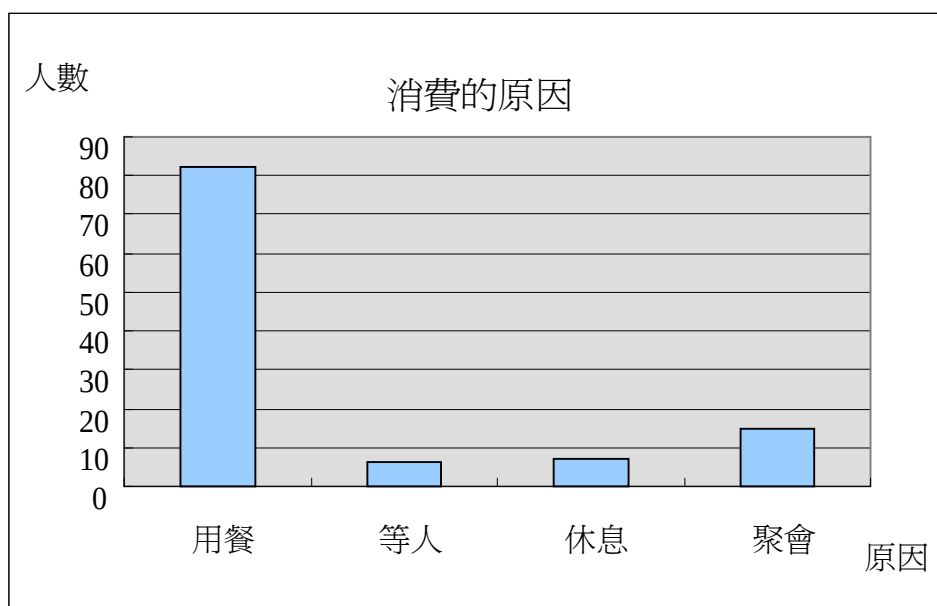
4、消費頻率



圖四、消費頻率

分析說明：由圖表可知，消費頻率多一個月一次。

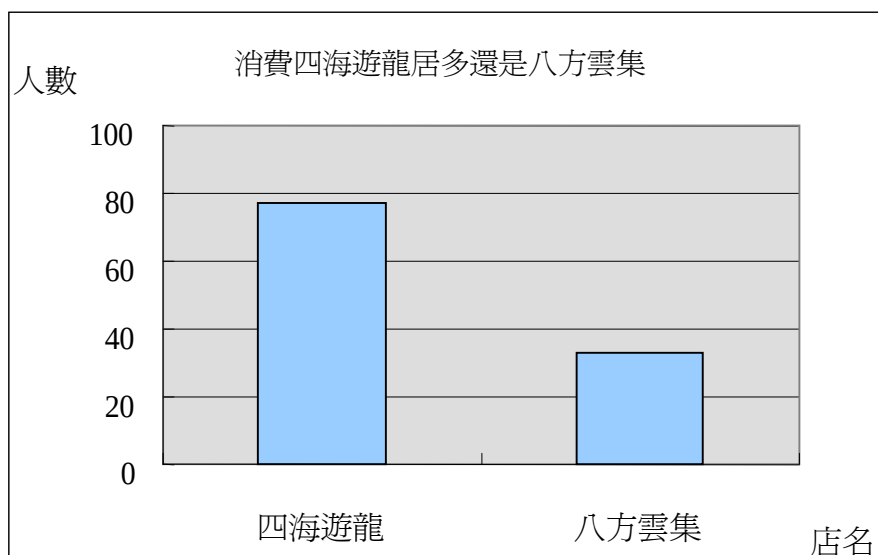
5、消費的原因



圖五、消費的原因

分析說明：由圖表可知，消費的原因多用餐為主，部分分店設立於車站、補習班、百貨公司附近，學生便於用餐，其次原因為聚會，因為學生族群並沒有很多的零用錢，在此類的餐廳用餐、聚會，價格比較不會造成負擔。

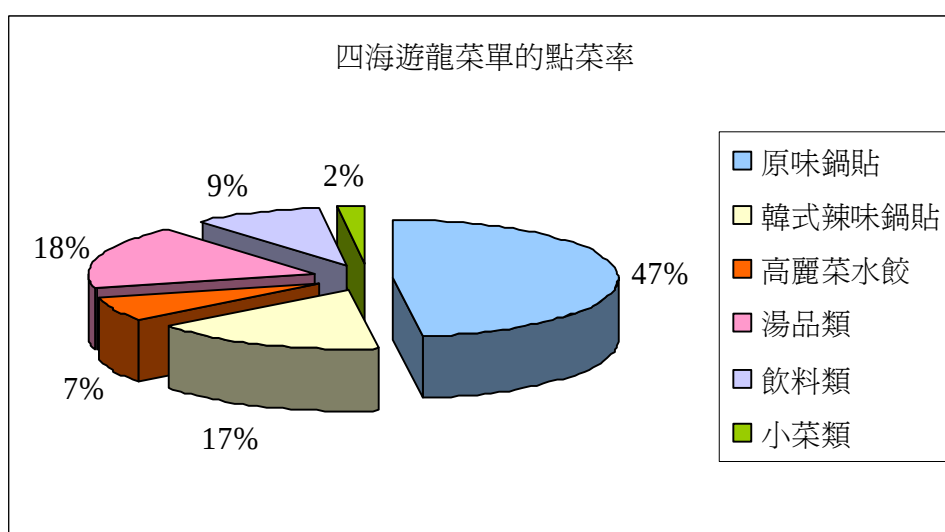
6、消費以四海遊龍居多還是八方雲集居多



圖六、消費以四海遊龍居多還是八方雲集居多

分析說明：以高職生的學生為例，消費的情況多以四海遊龍為主。因為新竹地區高職生逛街、補習、搭車、上學多以新竹市區為主，而在新竹市區並沒有八方雲集的分店，所以學生族群大部分選擇在市區方便購買的四海遊龍。

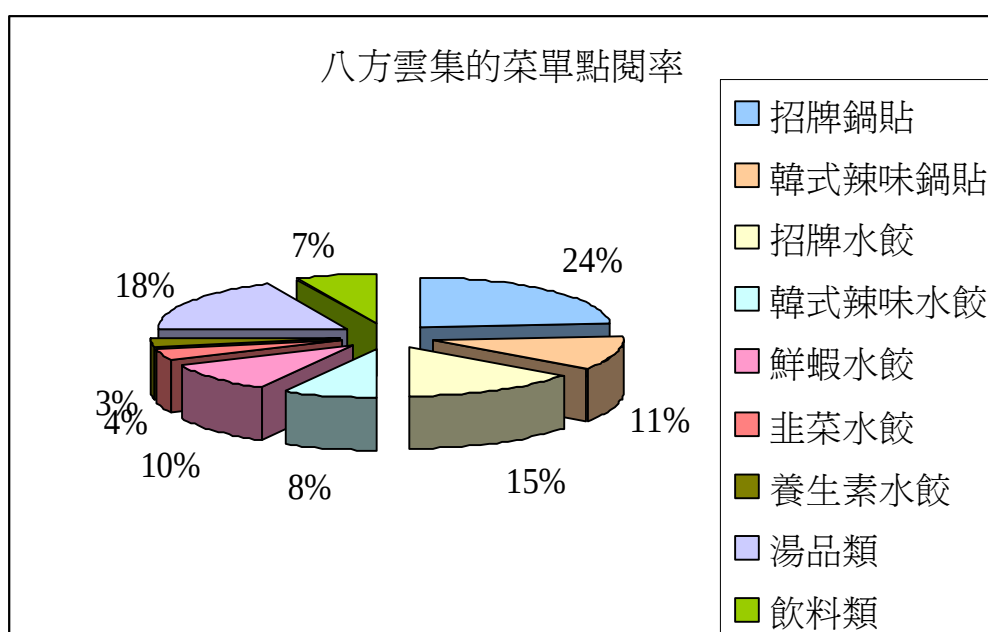
7、四海遊龍菜單的點餐率



圖七、四海遊龍菜單的點餐率

分析說明：以四海遊龍來看，點餐的鍋貼率還是以原味鍋貼 47% 為主，因為起初四海遊龍餃子類的口味是只有一種原味鍋貼，其餘的餃子類是後來陸續推出的，所以顧客多半還是習慣最初的口味。

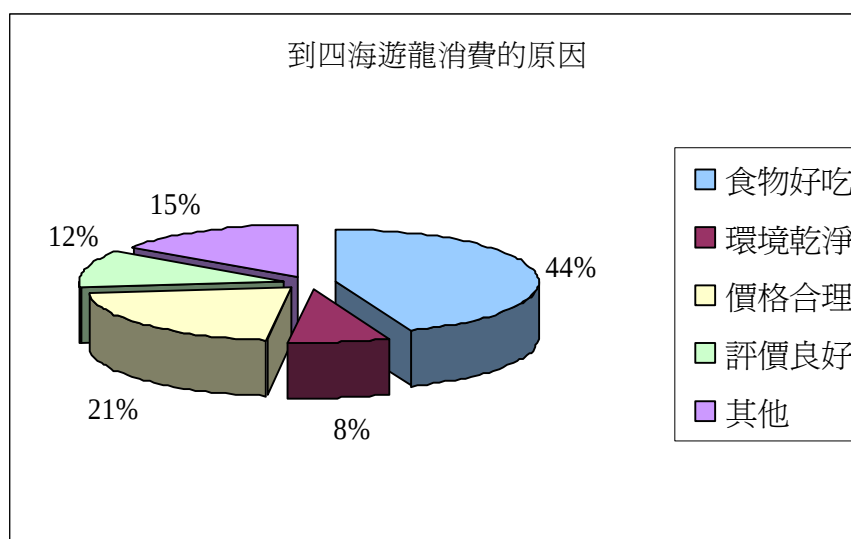
8、八方雲集的點餐率



圖八、八方雲集的點餐率

分析說明：由圖表可知，八方雲集的菜單較四海遊龍多樣化，鍋貼及水餃的種類明顯多樣。不過各類鍋貼及水餃還是以招牌為主，招牌鍋貼達 24%，招牌水餃 15%，各分別為水餃以及鍋貼類之冠。

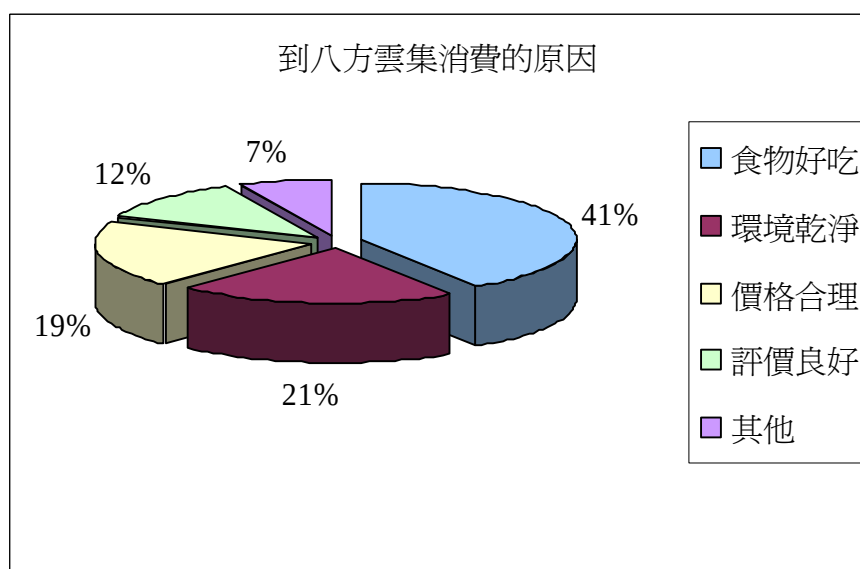
9、到四海遊龍消費的原因



圖九、到四海遊龍消費的原因

分析說明：由圖表得知，到四海遊龍消費的原因，大多因為食物好吃，達 44%，其次是價格合理，21%，再者是其他，15%，其他的原因多為地利之便。因為以高職生的學生來看，以新竹市區來說，四海遊龍分店較八方雲集接近市區，四海遊龍的地點，對於學生來說比較方便。

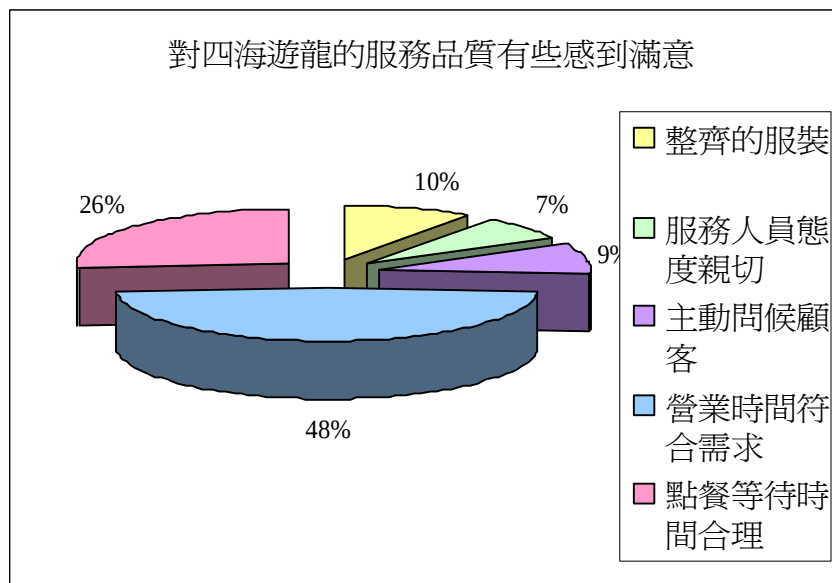
10、到八方雲集消費的原因



圖十、到八方雲集消費的原因

分析說明：雖然高職生去四海遊龍的比例大於八方雲集，但是以問卷分析調查結果來看，學生族群普遍認為八方雲集的用餐環境比四海遊龍乾淨。其餘選項則不相上下。

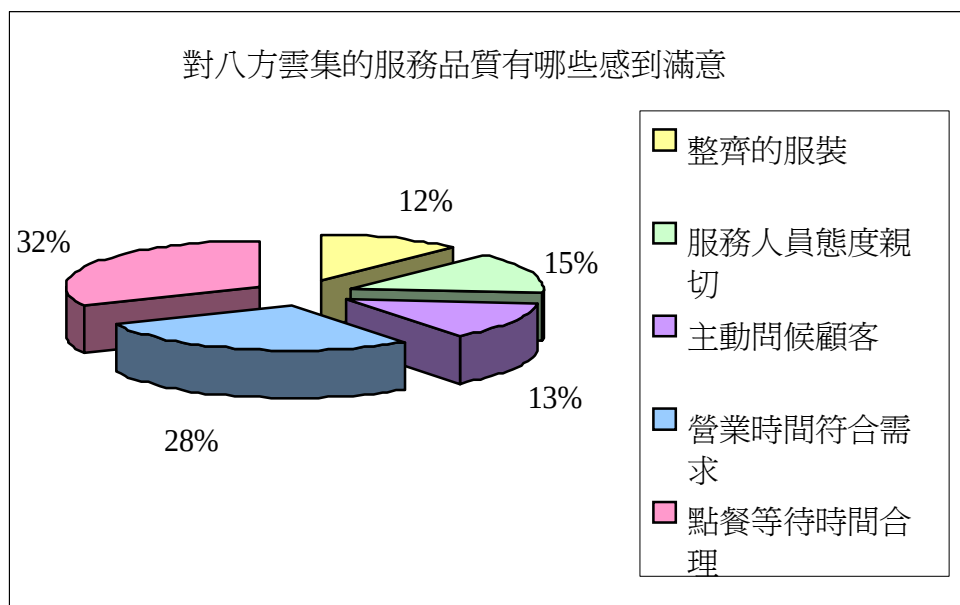
1 1、對四海遊龍的服務品質哪些感到滿意



圖十一、對四海遊龍的服務品質哪些感到滿意

分析說明：由圖表可知，學生族群對四海遊龍的服務品質多以營業時間符合需求方面，感到最滿意，達 48%。點餐等待時間為其次，26%。至於對服務人員的態度不甚滿意。

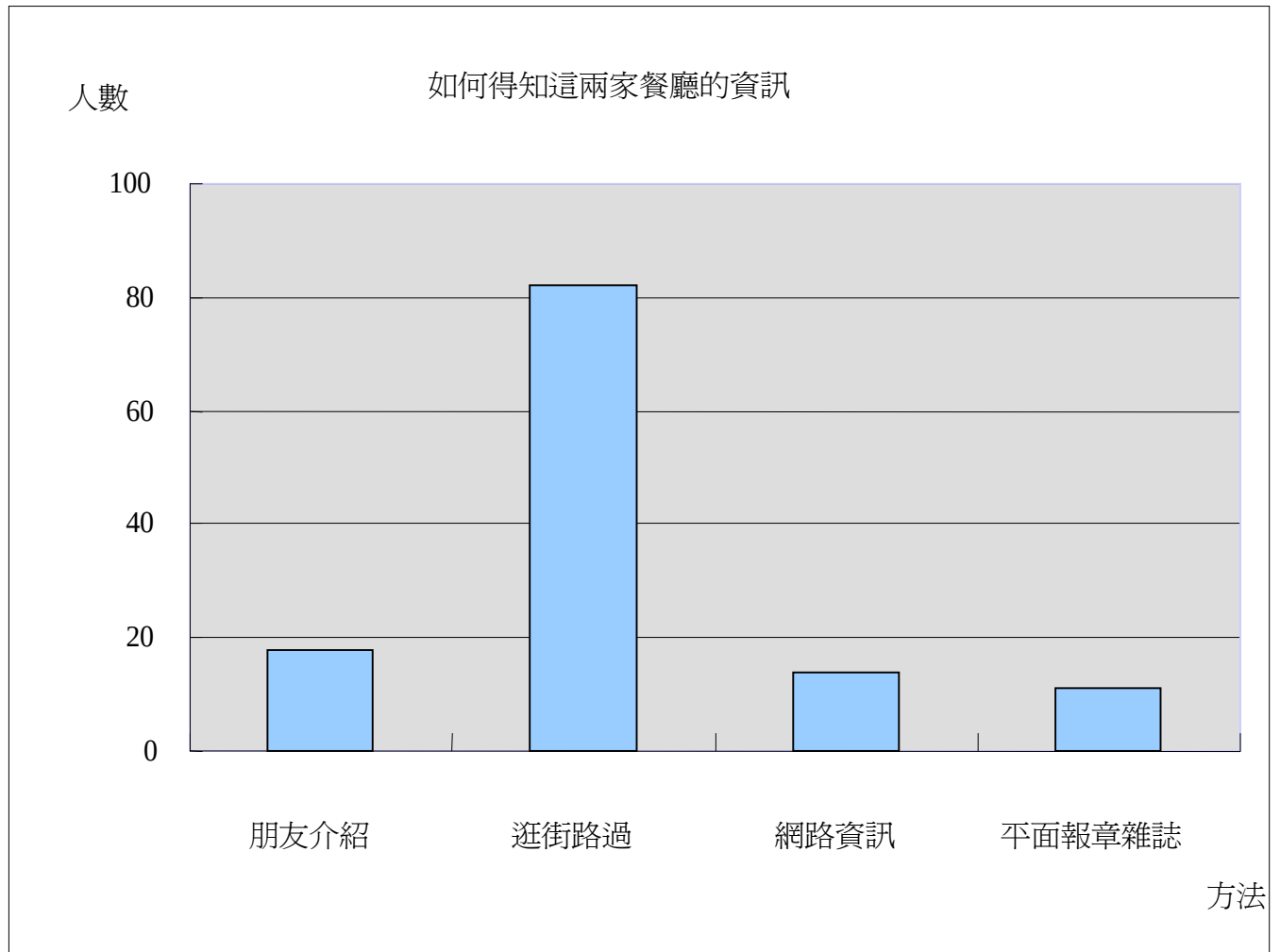
1 2、對八方雲集的服務品質有哪些感到滿意



圖十二、對八方雲集的服務品質有哪些感到滿意

分析說明：由圖表可知，學生族群認為點餐等待時間合理最滿意，達 32%，營業時間符合需求為其次，28%，然而在服務人員方面 12%，滿意度雖然沒有很高，但相較於四海遊龍 7%，還是具有優勢。

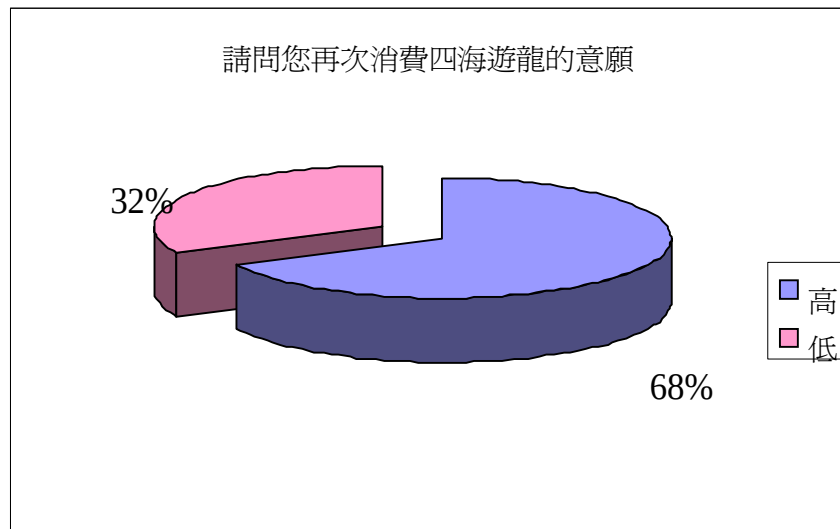
1 3、如何得知這兩家餐廳的資訊



圖十三、如何得知這兩家餐廳的資訊

分析說明：由圖表可知，大部分的學生族群，以逛街路過為主，由此可知四海遊龍及八方雲集的分店多半設立於百貨公司、車站、商場，人潮聚集處，店面位置明顯辨認，具有地利之優勢，容易吸引消費者購買。

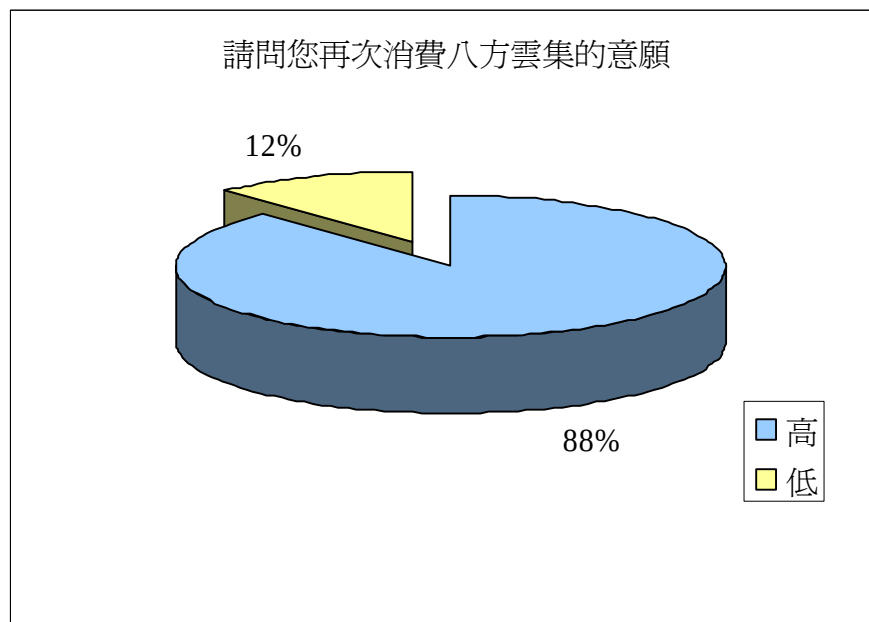
1 4、再次到四海遊龍消費的意願



圖十四、再次到四海遊龍消費的意願

分析說明：由問卷分析圖表可知，學生族群再次到四海遊龍消費的意願高達 68%。

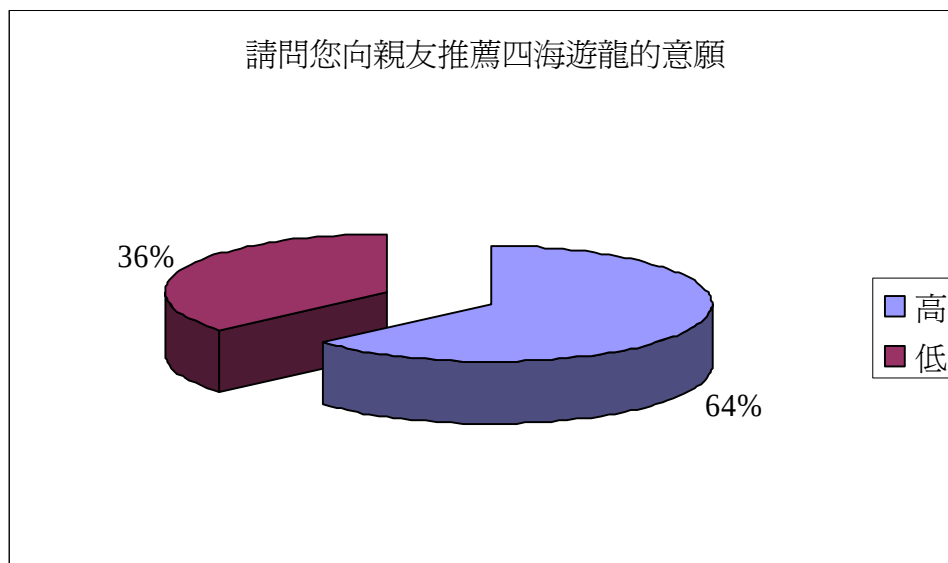
1 5、再次到八方雲集消費的意願



圖十五、再次到八方雲集消費的意願

分析說明：由問卷分析圖表可知，學生族群再次到八方雲集消費的意願高達 88%，相對於比四海遊龍的 68%具有優勢。

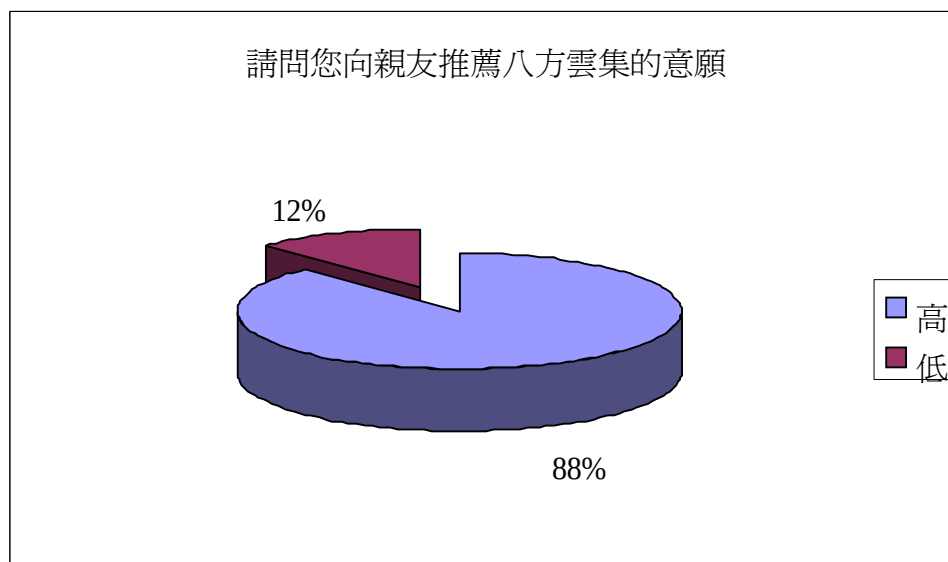
1 6、向親友推薦四海遊龍的意願



圖十六、向親友推薦四海遊龍的意願

分析說明：由問卷分析圖表可知，學生族群向親友推薦四海遊龍的意願高達 64%。

1 7、向親友推薦八方雲集的意願



圖十七、向親友推薦八方雲集的意願

分析說明：由圖表可知，向親友推薦八方雲集的意願高達 88%，相對於四海遊龍的 64%，高出許多。

參●結論

透過此次研究，從研究對象的設定，進行調查問卷的執行與統計分析，製作分析圖表及表格，了解比較到相異點：

- 一、以四海遊龍來說，似乎是由北部漸漸往南發展。然八方雲集則是由南部開始往北部發展。
- 三、由店內環境來說，消費者對八方雲集的店內環境比對四海遊龍的滿意。可知四海遊龍如在環境方面多下功夫，可增加客源。
- 四、由鍋貼與水餃的來說，四海遊龍與八方雲集的鍋貼，似乎口感吃起來差不多。但八方雲集在水餃方面比四海遊龍多樣化，加上水餃是現煮，比起可能涼掉或回鍋加熱的鍋貼，熱騰騰的上桌感覺更好。
- 五、在營業時間方面，四海遊龍多數的營業時間比八方雲集長。

製作圖表分析及表格，了解消費者的偏好，使我們得知，在現今社會中，客源要穩定，不僅得靠口碑、食物口感、價位高低，進而發展至服務品質和店內環境素質的高低，在物質越來越豐裕的現今，消費者不在只重視吃的飽，而越來越重視用餐的環境以及品質。我們這組以著名的四海遊龍與八方雲集作為研究個案，以少數來分析目前市場的趨勢走向，在一間連鎖店的背後存在著許多經營理念，值得我們學習。

肆●引註資料

註一、四海遊龍網站。<http://www.0800224466.com/news.php>。檢索日期 97/09/28

註二、八方雲集網站。<http://yes.ipe.tw/>。檢索日期 97/09/28

附錄

四海遊龍與八方雲集的消費問卷調查

您好！我們要做一份有關四海遊龍與八方雲集消費者偏好的小論文。需要耽誤您幾分鐘填寫問卷，您的寶貴意見將成為我們的重要依據。非常謝謝您！

- 01.請問您的性別：☐男 ☐女
- 02.請問您的年齡：☐11~20歲 ☐21~30歲 ☐31~40歲 ☐40歲以上
- 03.請問您就讀的科系：☐國際貿易科 ☐資料處理科 ☐會計科 ☐商業經營科
☐外語科 ☐電機科 ☐廣告設計科 ☐板金科 ☐機械科 ☐綜合高中 ☐其他
- 04.請問您每次的消費金額在：☐50元以下 ☐51~100元 ☐101~150元 ☐150元以上
- 05.請問您消費的頻率如何：
☐幾乎每天去 ☐一個禮拜去一到兩次 ☐半個月一次 ☐一個月一次
- 06.請問您消費的原因：
☐用餐 ☐等人 ☐休息 ☐聚會
- 07.請問您去四海遊龍居多還是八方雲集居多：
☐四海遊龍(勾選此者請跳07.08.09題) ☐八方雲集(勾選此者請跳10.11.12題)
- 08.請問您去四海遊龍時都點些什麼：（可複選）
☐原味鍋貼 ☐韓式辣味鍋貼 ☐高麗菜水餃 ☐湯品類 ☐飲料類 ☐小菜類
- 09.請問您到四海遊龍的原因：
☐食物好吃 ☐環境乾淨 ☐商品價格合理大眾化 ☐評價良好 ☐其他_____
- 10.請問您對四海遊龍的服務品質哪些感到滿意：（可複選）
☐服務人員有整齊的服裝與外表 ☐服務人員態度親切 ☐服務人員能主動問候顧客
☐營業時間符合需求 ☐點餐等待時間合理 ☐其他_____
- 11.請問您去八方雲集時都點些什麼：（可複選）
☐招牌鍋貼 ☐韓式辣味鍋貼 ☐韭菜鍋貼 ☐招牌水餃 ☐韓式辣味水餃
☐養生素水餃 ☐鮮蝦水餃 ☐水餃類 ☐湯品類 ☐飲料類 ☐小菜類
- 12.請問您到八方雲集的原因：
☐食物好吃 ☐環境乾淨 ☐商品價格合理大眾化 ☐評價良好 ☐其他_____
- 13.請問您對八方雲集的服務品質哪些感到滿意：（可複選）
☐服務人員有整齊的服裝與外表 ☐服務人員態度親切 ☐服務人員能主動問候顧客
☐營業時間符合需求 ☐點餐等待時間合理 ☐其他_____
- 14.請問您從何處獲得這兩家餐廳的資訊：
☐朋友介紹 ☐逛街路過 ☐網路資訊 ☐平面報章雜誌 ☐其他_____
- 15.請問您再次到這家店消費的意願：☐高 ☐低
- 16.您向親友推薦這家店的意願：☐高 ☐低