

投稿類別：商業類

篇名：

花蓮人氣吃到飽餐廳【石屋燒肉火鍋】－消費者滿意度分析

作者：

林書霆。國立花蓮高商。會計事務科三年甲班

陳主恩。國立花蓮高商。會計事務科三年甲班

陳凱翔。國立花蓮高商。會計事務科三年甲班

指導老師：

施美言老師

## 壹、前言

### 一、研究動機

近期臺灣吃到飽餐廳非常熱門，裡面的食物任你吃到滿足，雖然有限制時間但通常時間都不會太短，因此許多親朋好友總是會在一些特別的日子相約來飽餐一頓，然而在平日裡，來吃到飽餐廳的人卻寥寥無幾，因為它價位較高，平日裡不可能會有太多的消費者願意去消費，大家寧可選擇一間路邊小攤販或小吃店解決一餐。但在我們的觀察下，有這麼特別的一家餐廳，即使是在平日裡仍然是人滿為患，這家餐廳就是石屋燒肉火鍋。為什麼這吃到飽餐廳，它會如此特別，即使是在平凡、無意義的日子裡，仍有許多人想要到那飽餐一頓，為何它會有如此的吸引力？它究竟有著什麼樣的魔法？引起了我們想要研究的動機。

### 二、研究目的

- （一）分析石屋燒肉火鍋為何成為受顧客喜愛的吃到飽餐廳。
- （二）調查石屋燒肉火鍋的顧客滿意度及回流度。
- （三）回饋建議。

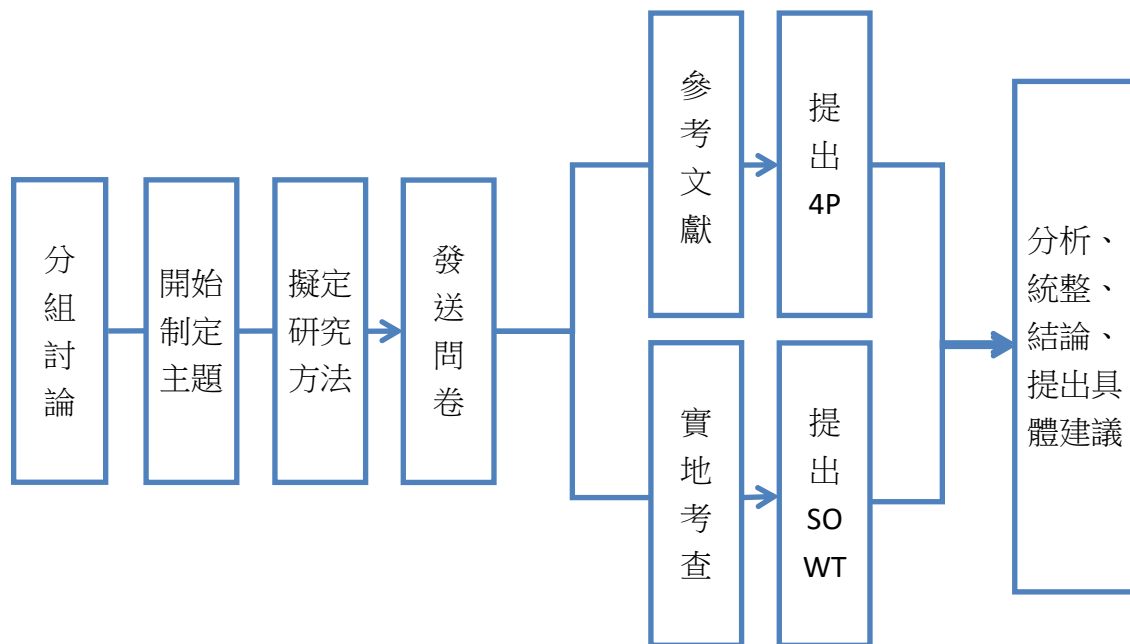
### 三、研究方法

- （一）文獻蒐集：透過網路及新聞資料，研究其經營策略及受喜愛之原因。
- （二）實地觀察：觀察店內經營狀況及服務人員服務態度之品質。
- （三）問卷調查：針對在石屋燒肉火鍋消費過的顧客發放問卷，調查其滿意度及評價。

### 四、研究限制

因研究成員為學生，考慮到課業問題因而只能利用假日時間，對於本地花蓮石屋燒肉火鍋進行探討研究及分析。

## 五、研究流程圖



## 貳、正文

### 一、餐館特點

花蓮『石屋燒肉火鍋』餐廳位在中正路，是歐鄉相關企業旗下的一間餐廳，走個幾步路就可到達市區，位置相當便利，而同樣也是歐鄉相關企業的歐鄉牛排西餐就位在隔壁，附近的景點有松園別館、將軍府…等，若是再走個幾步路，就可到達花蓮人氣景點-北濱公園，吃飽後去那裡散散步、看看海，也順便幫助消化，是許多用完餐後客人的好去處。而餐廳裡的裝潢不但有濃濃的日式風格，而且燈光美氣氛佳，吸引許多消費者，並且有著優良的服務品質，有任何問題只要向服務生說，便能迅速處理，上菜速度也快，能夠不拖到顧客用餐時間，當然裡面的食材也是相當新鮮，在吃到飽餐廳不多的花蓮來說，石屋燒肉火鍋不但地理位置優異，服務品質也相當優良，衛生水準也相當高，而且價錢也相當合理，因此非常受到花蓮本地人的喜愛，甚至也有外縣市的旅客還認為非常划算。

## 二、餐飲介紹

餐廳裡有許多新鮮的肉類及海鮮等食材可供顧客們自行料理，除了燒烤之外也有火鍋料理可供顧客選擇；口味偏日式風味，讓人吃的津津有味。

### （一）餐飲內容

大致可分為此五類，燒烤類、火鍋湯底及火鍋料等食材是由服務人員來負責上菜，飲品及冰品和調製醬料則是自由取用。

餐點	產品內容
燒烤類	特上雪澤牛、蔥鹽牛五花、醬烤牛小排、孜然雞腿肉、泰式酸辣雞翅、孜然羊肉條、椒香羊丁骨、風味豚角肉、日式豬五花、椒鹽松阪豬、日式扇貝、貴妃鮑魚、柳葉魚、尚青鮮蝦、泰式酸辣章魚哥、蛤蠣絲瓜盅...等肉類及海鮮類
火鍋湯底	原味清湯、健康番茄、味噌豆腐、韓式泡菜、川味麻辣
火鍋料	上選牛肉片、梅花豬肉片、五花羊肉片、魚漿、魚餃、蟹肉棒、麻糬燒、花枝丸、油條、嫩豆腐、各式火鍋蔬菜...等
飲品區	可樂、紅茶、檸檬汁、雪碧、白開水
冰品區	霜淇淋、冰淇淋
醬料區	日式醬油、醋、碎蒜頭、蔥花、沙茶醬、辣椒醬、鹽、胡椒、孜然粉

### 三、SWOT 分析表

對於餐廳內部優勢及劣勢進行探討，並評估其外部的機會與威脅，用以在制定商家的發展戰略前對商家進行深入全面的分析以及競爭優勢的定位，提出更好的建議給店家參考。

SOWT 分析		內部組織	
		<b>S1</b> 價格設於中間價位，使大多消費者都能接受 <b>S2</b> 餐館旁設有停車場使交通便利 <b>S3</b> 點餐速度和服務效率高 <b>S4</b> 食材新鮮衛生，肉類食物更是受到大眾的喜愛	<b>W1</b> 用餐有時間限制 <b>W2</b> 顧客太多容易降低服務員上菜速度 <b>W3</b> 店內位置設置不足，無法應付眾多人潮
外部環境	<b>O1</b> 因地點接近市區，較容易吸引逛街購物的消費者用餐 <b>O2</b> 節慶假日會有許多顧客選擇吃好料慶祝而到店裡消費	<b>S01</b> 可於節慶假日推出優惠活動，吸引更多顧客上門	<b>WO1</b> 於節慶假日時增加店內用餐位置，以應付人潮
	<b>T1</b> 因近年物價上漲導致成本增高，使得用餐價格提高 <b>T2</b> 不受到素食顧客的歡迎 <b>T3</b> 近年有較多同性質的餐廳紛紛成立	<b>ST1</b> 相較同業競爭者，可將價格稍微調降，以吸引顧客	<b>WT1</b> 以網路預約，及應付人手不足的問題

#### 四、4P 分析表

##### （一）產品 (Product)

食材對於一家餐廳來說是最重要的靈魂，好食材決定餐廳食物的品質，花蓮石屋提供新鮮食材讓顧客安心食用也嚐到石屋最佳的美味。

##### （二）價格 (Price)

石屋燒肉火鍋提供燒烤及火鍋兩種供消費者選擇，以及吃到飽的優質服務，因此訂價相較於其他餐廳要較高一些。

##### （三）推廣 (Promotion)

石屋燒肉火鍋雖然沒分店，但因優良的服務品質及食物為該餐廳締造好的口碑，在花蓮相當受到關注，是一間熱門的餐廳。

##### （四）人員服務策略 (People)

人員的反應能力包括緊急狀況的應對、方法及態度，或是對顧客的關懷等等面對顧客時所展現出來的結果，都會影響顧客對此企業的評價。

店名 4P	石屋燒肉火鍋
產品(Product)	食物新鮮、產品多樣化、份量客製化
價格(Price)	價格中高（419+10%）
推廣 (Promotion)	社交網站（粉絲團）、網路、親朋好友推薦
人員策略 (People)	人員管理、職員培訓、規範管理

## 五、問卷調查與分析

本調查從石屋燒肉火鍋內的產品、價格、推廣、人員服務策略做出研究問卷，針對於花蓮地區的消費者做滿意度的調查，並設年齡、性別等基本資料增加問卷可信度。於暑假期間 106 年 7 月 1 日至 106 年 9 月 10 日，發放網路問卷共有 105 位消費者填寫。

### (一)、消費者基本資料

1.消費者年齡	
<p>圖 1 消費者年齡</p>	<p>由圖 1 可知，消費者年齡 16 歲以下佔 7%，16~20 歲佔 50%，20~30 歲佔 29%，30~40 歲 8%，40 歲以上 6%，由此可知大部分消費者年齡層約在 16~20 歲，第二多的是 20~30 歲，較受到青壯年的歡迎。</p>
2.消費者性別	
<p>圖 2 消費者性別</p>	<p>由圖 2 可知，消費者性別女性佔 39%，男性佔 61%，由此可知消費者性別大多數為男性。</p>
3.菜色滿意度	
<p>圖 3 菜色滿意度</p>	<p>由圖 3 可知，消費者對菜色滿意度非常滿意佔 41%，滿意佔 39%，普通佔 15%，不滿意 5%，由此可知大多消費對於菜色滿意度都感到非常滿意。</p>
4.上菜速度滿意度	
<p>圖 4 上菜速度滿意度</p>	<p>由圖 4 可知，上菜速度滿意度非常滿意佔 37%，滿意佔 35%，普通佔 19%，不滿意 9%，由此可知大部分消費者對於上菜的速度都非常滿意。</p>

### 5.服務態度品質

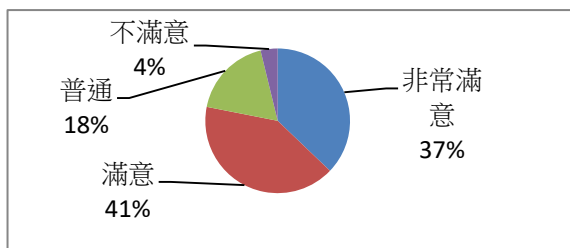


圖 5 服務態度品質

由圖 5 可知，服務態度品質非常滿意佔 37%，滿意佔 41%，普通 18%，不滿意佔 4%，由此可知消費者對於服務態度方面多是滿意以及非常滿意。

### 6.用餐氣氛

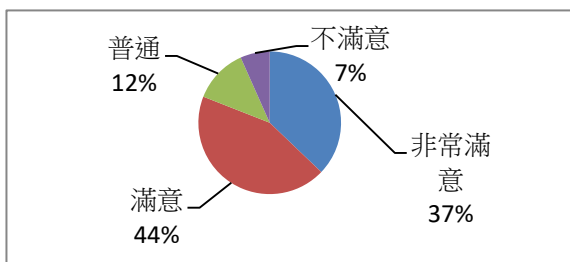


圖 6 用餐氣氛

由圖 6 可知，用餐氣氛非常滿意佔 37%，滿意佔 44%，普通 12%，不滿意佔 7%，由此可知消費者對於用餐氣氛多是滿意以及非常滿意。

### 7.價格滿意度

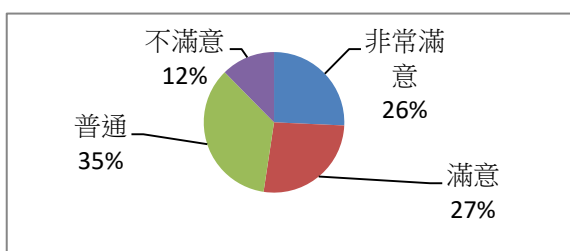


圖 7 價格滿意度

由圖 7 可知，價格滿意度非常滿意佔 26%，滿意佔 27%，普通 35%，不滿意佔 12%，由此可知消費者對於價格滿意度多是普通，代表大部分消費者尚可接受。

### 8.最滿意的食品

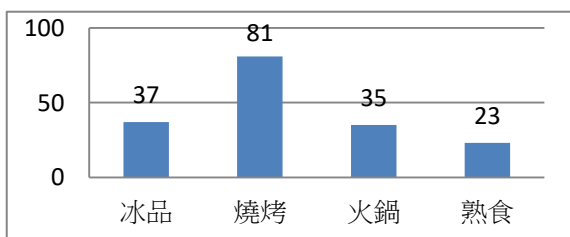


圖 8 最滿意的食品

由圖 8 可知，在 105 份問卷中，最滿意的食品票數最多的是燒烤類的食物。

### 9.顧客回流度

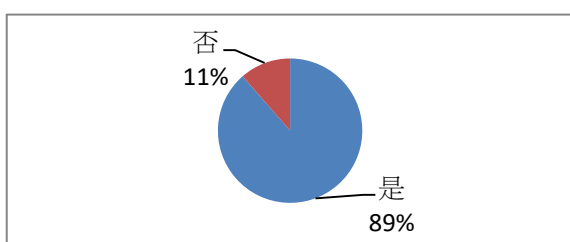
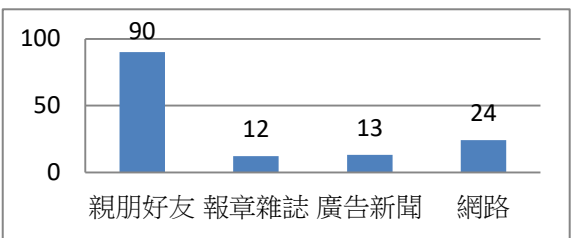
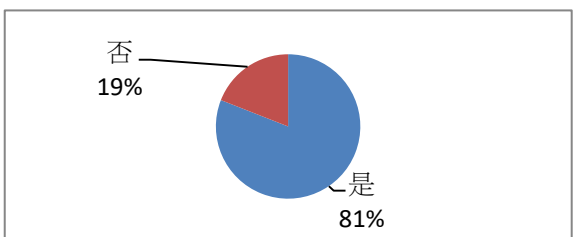
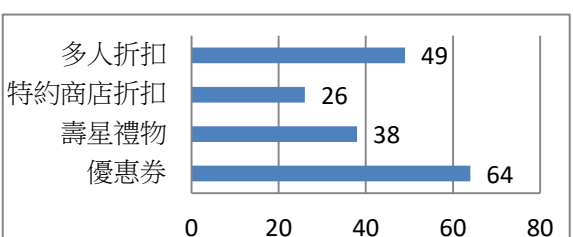


圖 9 顧客回流度

由圖 9 可知，回流度高達 89%，許多消費者仍願意再度光臨。



10.得知餐廳的方式	
 <p>Figure 10: Ways to know the restaurant. The chart shows four categories: 親朋好友 (90), 報章雜誌 (12), 廣告新聞 (13), and 網路 (24). The y-axis ranges from 0 to 100.</p>	<p>由圖 10 可知，大多消費者都是透過親朋好友口耳相傳而得知此餐廳。</p>
11.停車方便性	
 <p>Figure 11: Parking convenience. The pie chart shows two categories: 是 (81%) and 否 (19%).</p>	<p>由圖 11 可知，停車方便性佔 81%，不方便性佔 19%，幾乎所有消費者都認為停車非常方便。</p>
12.優惠方案	
 <p>Figure 12: Preferred discount schemes. The chart shows four categories: 多人折扣 (49), 特約商店折扣 (26), 壽星禮物 (38), and 優惠券 (64). The x-axis ranges from 0 to 80.</p>	<p>由圖 12 可知，較多消費者希望能推出優惠券的活動，其次則是多人折扣優惠。</p>

## 參、結論

- 一、經由這次專題的深入探討後，發現了石屋燒肉火鍋這一家餐廳受到青壯年客群的歡迎，並以合理的價格來給予客戶優良的用餐環境以及新鮮的食材，此外因地域位於花蓮市區的關係，停車位難求，所以在旁也設立了停車站，使顧客以更便利的方式來此用餐，也因為上述的種種優勢，使得石屋燒肉火鍋在花蓮能如此炙手可熱。
- 二、經由問卷調查後發現顧客的回流度高達 **89%**，而整體滿意度高達 **72%**
- 三、對於客群方面含有學生族群，因而對於用餐價錢感到些許昂貴，我們針對這個問題也統計了『希望推出的優惠方案』，最後獲得的答案是推出優惠券，這樣或許能增加消費量，進而提升營業額；我們也針對『推廣』做出調查，發現石屋燒肉火鍋並無具體的推銷方式，只是以粉絲團、網路做宣傳，但效益並不顯著，我們由此調查建議石屋燒肉火鍋應以廣告宣傳單的方式來做為宣傳基礎，而我們也針對店裡 SWOT 進行分析，提出了可於節慶假日推出優惠活動，吸引更多顧客上門的增長型政策、節慶假日時增加店內用餐位置，以應付人潮的扭轉型政策、相較同業競爭者，可將價格稍微調降，以吸引顧客的多元型政策、以及以網路預約，增加知名度及應付人

花蓮人氣吃到飽餐廳【石屋燒肉火鍋】－消費者滿意度分析  
手不足的問題的防禦型政策。

#### 肆、引註資料

松井忠三 (2014)。無印良品成功 90%靠制度。臺北市：遠見天下文化

OH 媽呀！OMAYA 麻藥瘋雞經營及顧客滿意度分析－以彰化店為例  
<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2016/03/2016032010374727.pdf>

「鮮友火鍋」之服務品質及顧客滿意度分析－以台北新莊店為例  
<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2011/11/2011111409163385.pdf>

4P 定義

<https://tw.answers.yahoo.com/question/index?qid=20110310000015KK00310>

附錄：問卷內容

## 石屋燒肉火鍋餐廳問卷調查

親愛的顧客您好！

我們正在製作一份有關於石屋燒肉的專題報告，需要您提供相關資料及意見，以利我們做後續的研究。若打擾到您的用餐還請見諒，感謝您的撥冗填寫此份問卷，祝您用餐愉快！

花蓮高商 會三甲 陳凱翔 林書靈 陳主恩 敬上

中華民國 106 年 07 月 01 日

### 一、基本資料

- 1、年齡：☐16 歲以下 ☐16~20 歲 ☐20~30 歲  
☐30~40 歲 ☐40 歲以上
- 2、性別：☐男 ☐女

### 二、滿意度分析

	非常滿意	滿意	普通	不滿意
對於菜色的滿意度？				
對於上菜速度是否滿意？				
對於餐館內服務態度品質？				
對於餐館內的用餐氣氛？				
對於餐點價格是否滿意？				

### 三、其他

- 1、覺得最滿意的是哪類食物？(可複選)  
☐茶飲類 ☐冰品類 ☐燒烤類 ☐火鍋料類 ☐熟食類
- 2、請問您還會再次光臨石屋燒肉火鍋餐館嗎？  
☐會 ☐不會
- 3、如何得知石屋這家餐館？  
☐親朋好友 ☐報章雜誌 ☐廣告新聞 ☐網路
- 4、請問到石屋燒肉火鍋餐館停車方便嗎？  
☐方便 ☐不方便
- 5、請問您希望石屋燒肉火鍋餐館將來可以推出什麼優惠方案？  
☐優惠券 ☐壽星禮品 ☐特約商店折扣  
☐多人折扣 (ex:四人同行一人免費)