

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

聞「湘」下馬—湘壽司消費者滿意度之研究

作者：

薛蘇均。國立花蓮高級商業職業學校。會計事務科三年甲班  
陳又菱。國立花蓮高級商業職業學校。會計事務科三年甲班  
林家誼。國立花蓮高級商業職業學校。會計事務科三年甲班

指導老師：

謝淑姿 老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

近年來，人們對飲食愈來愈講究。不再只是粗茶淡飯而已了，由於現代人希望吃的健康、安心，更希望吃的美味，加上隨著養生健康意識的抬頭，這種留住原味、重視食材本身營養與鮮度的日本料理很快就風靡了全世界。壽司在任何地方都很常見，不管是大人或小孩都愛，也越來越受歡迎。我們探討的這間「湘壽司」餐廳，不靠裝潢而是靠著食材的新鮮以及平價的價格。在花蓮打響知名度但除了這些因素還需要具備哪些條件才能讓顧客吃得滿意呢？因此我們想藉由這個機會探討消費者對「湘壽司」的滿意度。

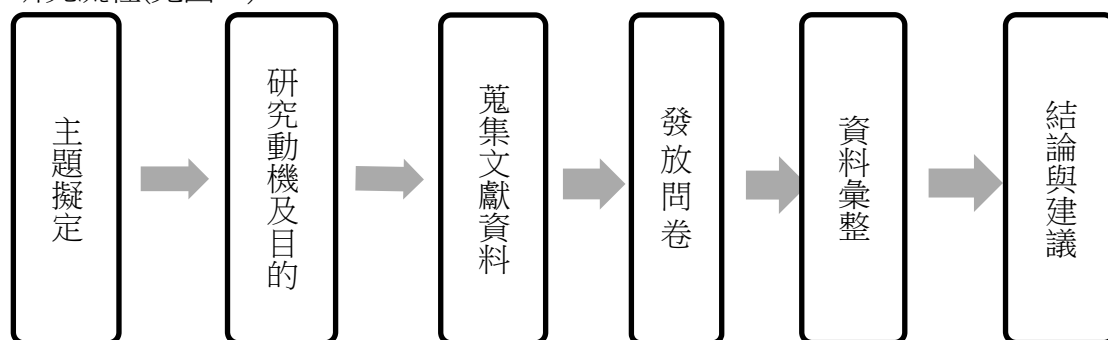
### 二、研究目的

- (一) 探討「湘壽司」之成立背景。
- (二) 「湘壽司」之 SWOT 分析。
- (三) 消費者對「湘壽司滿意度」的分析
- (四) 對「湘壽司」未來提出建議

### 三、研究方法

- (一) 文獻分析法  
蒐集有關湘壽司的書籍、報章雜誌及網路資料，加以整理後增加對湘壽司的了解。
- (二) 問卷調查法  
透過來湘壽司消費的消費者來發放問卷，以便了解消費者對湘壽司的滿意度。
- (三) 實地訪查法  
至湘壽司觀察員工對顧客的服務態度，並訪問老闆經營的方式。

### 四、研究流程(見圖一)



圖一 研究流程

## 貳●正文

## 一、文獻探討

### （一）壽司起源

在日本料理中，以壽司的種類最多。最早的壽司不加「飯」而是將魚、肉等用鹽醃過後再施加壓力，經過發酵熟成後會產生自然的酸味。（宮崎正勝，2012）

### （二）何謂經營理念

餐飲業屬於服務業的一種，全心全意讓顧客盡可能過的愉快，度過豐盛而快樂的時光。如果能夠盡力為顧客，顧客必定高興。（字井義行，2010）

### （三）何謂顧客滿意度

滿意度是指一個人感覺到愉快或失望的程度。顧客購買後是否感到滿意，或滿意的程度如何。（黃俊英，2007）通常會替業者帶來利益或價值，且符合顧客原先的期望。

## 二、湘壽司介紹

### （一）湘壽司起源及經營理念

薛老闆(見圖二)從 17 歲開始當學徒，曾經跟過台灣及日本的師傅學習，累積了相當的廚藝基礎後，在 26 歲開始創業，並於 2004 年創立湘壽司。所有漁貨直接從東港進貨，且都是由自己親自處理。而目前經營湘壽司已經 10 年了。

俗話說，做生意或住家最忌諱的就是路衝店家，也就是店或住家正門口不能是一望無際的道路，後來請了風水師來評估過後認為影響不大，所以老闆堅持著「只要 7-11 開得多的地方，就會有人潮」這樣的想法，才讓老闆義無反顧的投資下去，老闆說：「讓客人感到滿意，就是我最大的動力。」所以老闆在員工的訓練以及食品的安全、新鮮度都非常講究，這也讓湘壽司在花蓮已小有人氣了。



圖二 湘壽司老闆  
資料來源:本組拍攝

### （二）湘壽司地理位置

地址:花蓮縣建國路二段 189 號。

### （三）主要產品介紹



圖三 生魚片蓋飯

下面鋪滿了酸酸的醋飯，抹上又嗆又辣的芥末及淋上店家的祕密武器-鰻魚汁醬。最後在上面鋪上了當季新鮮的魚種，有的有鮭魚、旗魚、鮪魚....等。很多人都為了這個慕名而來!



圖四 鮭魚親子丼

下面鋪滿了酸酸的醋飯，抹上又嗆又辣的芥末及淋上店家的祕密武器-鰻汁醬。不同的是，上面擺滿了鮭魚生魚片及鮭魚卵。想必愛吃鮭魚的饕客，一定不會錯過這個的。



圖五 湘便當

主要以生魚片為主，次為沙拉、小菜、壽司。有六種不同口味供顧客選擇。若需要大量便當，店家會以熟食為主來維持新鮮度。



圖六 綜合炒飯

裡面主要的東西有鮭魚肉、蝦仁、火腿丁、培根，讓顧客能夠一次吃到不同的口味。

## 聞「湘」下馬—湘壽司消費者滿意度之研究

### 一、湘壽司之 SWOT 分析

表一 湘壽司之 SWOT 分析

優勢 S(strength)	劣勢 W(weakness)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商店在便利商店附近，人潮較多。</li> <li>● 壽司的種類很多，顧客有不同選擇。</li> <li>● 價格較平價(35~200 元)，吸引年輕族群。</li> <li>● 食材新鮮，安全及衛生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店面有點擁擠，人多時無法容納。</li> <li>● 食材開放式，人車來來往往，容易形成衛生問題。</li> <li>● 店面裝潢較樸素，缺少用餐的氣氛。</li> <li>● 人潮過多時會產生人手不足問題。</li> </ul>
機會 O(opportunity)	威脅 T(threat)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供外送的服務。</li> <li>● 網路的發達，可以透過網路宣傳來吸引更多的顧客。</li> <li>● 國人對日式料理的接受度高。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 同業的競爭者較多，競爭激烈。</li> <li>● 物價上漲，消費者多在家用餐。</li> <li>● 附近屬餐飲的店家居多，替代品增加。</li> <li>● 日本輻射汙染，導致對海鮮的疑慮。</li> </ul>

### 二、問卷調查分析

本問卷以花蓮湘壽司的顧客為發放問卷對象，以分析其對「湘壽司」在消費行為及顧客滿意度的看法與認知。問卷調查時間為 103 年 4 月至 103 年 9 月。共發放 275 份問卷，回收 275 份，其中有效問卷 275 份、無效問卷 0 份，故有效問卷率為 100%。

表二 受訪者基本資料

性別	男性			女性			
	61.1%			38.9%			
年齡	15 歲以下	16~25 歲	26~35 歲	36~45 歲	46~55 歲	56 歲或以上	
	11.6%	14.2%	28.4%	25.1%	16%	4.7%	
職業	學生	家庭主婦	軍公教	醫療人員	服務業	自由業	其他
	19.6%	13.4%	9.8%	5.8%	33.4%	6.8%	0%

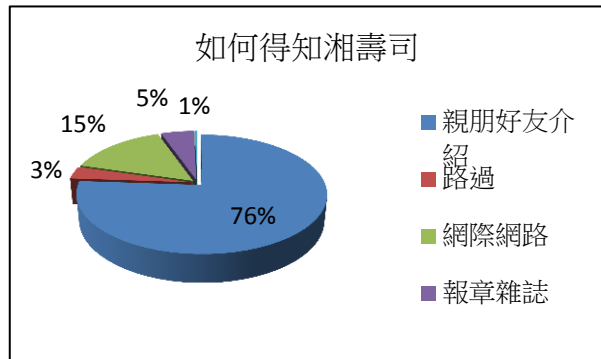
#### (一)基本資料分析

根據統計結果如表二男性佔61.1%，女性佔38.9%。顯示「男性」消費者比女性消費者略高。根據問卷調查結果如表二15歲佔11.6%，16-25 歲佔 14.2%，26-35 歲佔28.4%，36-45 歲佔25.1%，46~55歲佔16%。56歲以上佔4.7%研究 顯示「26~35」歲消費者最高。

根據問卷調查結果如表二 學生19.6%、家庭主婦佔13.4%、軍公教佔 9.8%、醫療人員佔5.8%、服務業佔33.4% 自由業佔33.4%、其他佔0%，顯示「服務業」佔最高。

### 1、如何得知湘壽司

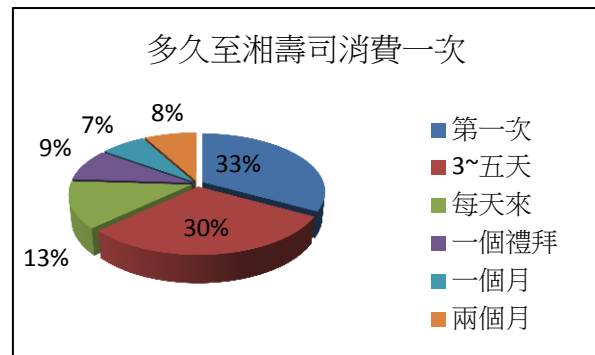
由圖(七)所示，消費者經由他人推薦得知湘壽司約占 76%、路過看到約占 3%、網際網路占 15%、報章雜誌約占 5%、其他約占 1%。由此可知，消費者得知湘壽司的方式，主要是經由他人推薦與透過網際網路看到。



圖(七)

### 2、多久至湘壽司消費一次

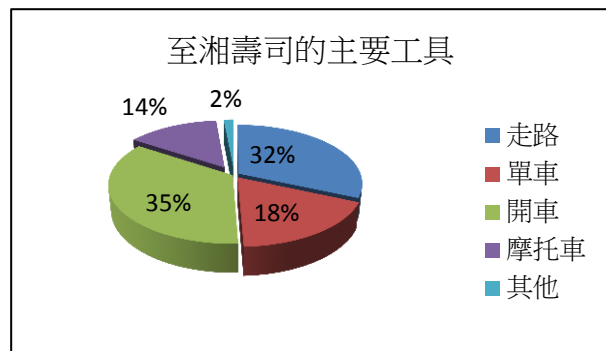
由圖(八)所示，消費者至湘壽司消費的次數為第一次33%、3~5天佔30%，每天來佔13%一個禮拜佔9%，兩個月佔8%一個月佔7%。由此可知，消費者至湘壽司消費次數為「第一次」佔最高。



圖(八)

### 3、至湘壽司主要交通工具

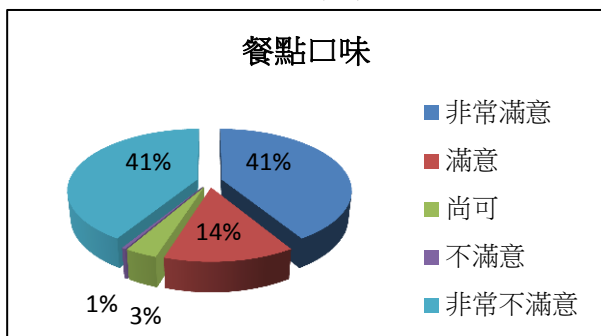
由圖(九)所示，湘壽司消費的顧客以開車佔最多 35%，次為走路 32%、單車 18%、摩托車 14%、其他 2%。由此可知，以開車至湘壽司消費的顧客以開車的頻率最高。



圖(九)

### 4、餐點口味

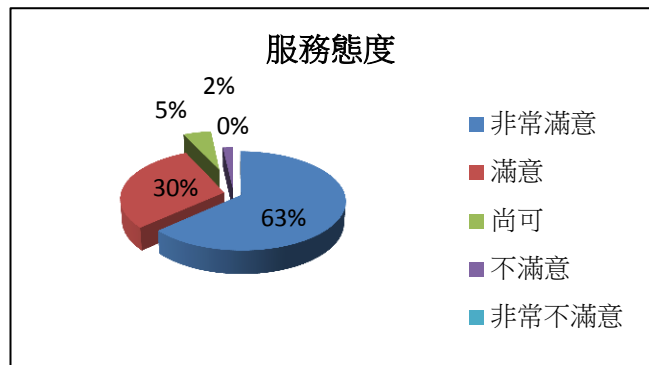
由圖(十)所示，湘壽司的顧客對於餐點口味以非常滿意佔最多 63%，次為滿意 30%、尚可 5%、不滿意 2%、非常不滿意 0%。由此可知，對於服務態度顧客給於這家店有不錯的評鑑。



圖(十)

## 5、服務態度

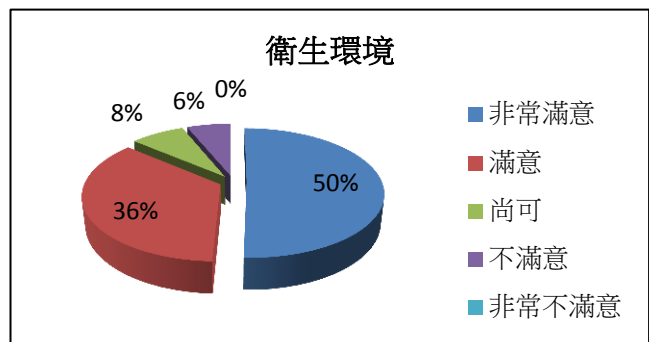
由圖(十一)所示，湘壽司的顧客對於服務態度以非常滿意佔最多 63%，次為滿意 30%、尚可 5%、不滿意 2%、非常不滿意 0%。由此可知，對於服務態度顧客給於這家店有不錯的評鑑。



圖(十一)

## 6、衛生環境

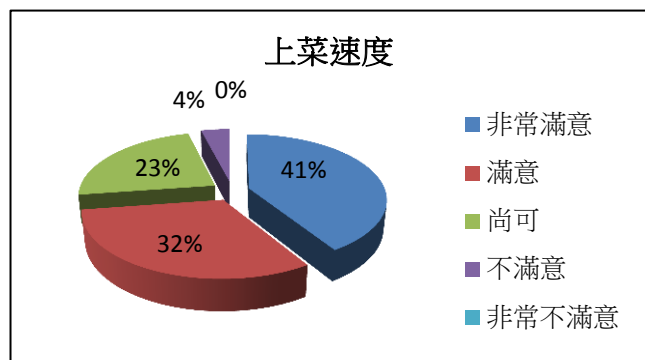
由圖(十二)所示，湘壽司的顧客對於衛生環境以非常滿意佔最多 50%，次為滿意 36%、尚可 8%、不滿意 6%、非常不滿意 0%。由此可知，對於衛生環境有 6%的顧客認為還需改進。



圖(十二)

## 7、上菜速度

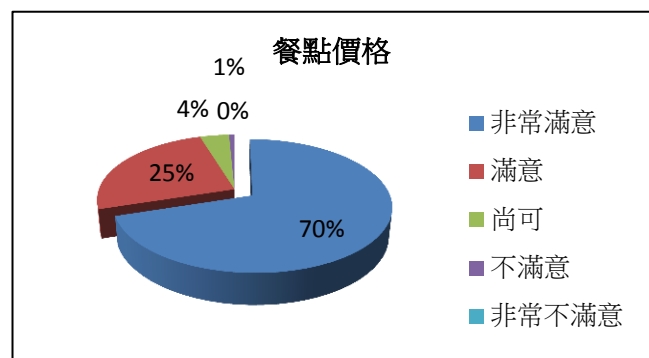
由圖(十三)所示，湘壽司的顧客對於上菜速度以非常滿意佔最多 41%，次為滿意 32%、尚可 23%、不滿意 4%、非常不滿意 0%。由此可知，對於上菜速度方面還需加強。



圖(十三)

## 8、餐點價格

由圖(十四)所示，湘壽司的顧客對於餐點價格以非常滿意佔最多 70%，次為滿意 25%、尚可 4%、不滿意 1%、非常不滿意 0%。由此可知，對於餐點價格方面顧客的接受度頗高。



圖(十四)



研究統計如上表（三）顯示，「餐點口味」以非常滿意70.1%佔為最多，「服務態度」以非常滿意63.3%佔為最多，「衛生環境」以非常滿意50.5%佔為最多，「上菜速度」以非常滿意41.1%佔為最多，「餐點價格」以非常滿意70.1%佔較多。部分評價以「非常滿意」為主，其中以「餐點口味」、「餐點價格」佔最多。由此可知消費者大多是因為餐點有不同口味及價格為可接受範圍而選擇了湘壽司。

## 參●結論

### 一、研究結果

- (一)從問卷調查結果統計中，我們得知多數民眾湘壽司的餐點口味、服務態度及餐點價格等給予高度評價。在價格方面，對湘壽司餐點價格能接受的人則占了半數以上，但是由於湘壽司的服務、品質，讓許多顧客一試成主顧，湘壽司對食品的堅持，必定就是讓自己在花蓮已有小小人氣的原因吧！
- (二)經營一家餐廳主要是以顧客的滿意度為主，若顧客對於餐廳所提出的服務感到滿意，必定會因此建立好的口碑。但顧客對於「上餐速度」的評價較為普通，或許是因為店家人手不足。而造成在送餐方面比較不順暢，這也反應出餐廳的送餐速度也是顧客重視的問題。
- (三)湘壽司老闆重視員工對顧客的服務態度，希望能讓顧客有賓至如歸的感覺，且老闆也曾說過：「顧客的滿意，是我最大的行動力」精益求精用最好的一面面對顧客，良好的服務態度使顧客滿意度持續提高，是永遠努力的目標。

### 二、給予店家建議

- (一)可發放號碼牌，讓顧客可充分利用等待的時刻。
- (二)可多鼓勵顧客使用電話訂購，以節省現場等待時間。
- (三)可請店家多鼓勵顧客不使用免洗餐具，不但環保且又節省成本。

## 肆●引註資料

- 宮崎正勝（2012）。**你不可不知的日本飲食史**。台北縣：遠足文化。
- 黃俊英（2007）。**行銷學的世界**。台北市：天下文化。
- 字井義行（2010）。**經營餐飲店一定賺錢的秘笈**。新北市：財團法人。
- 朱成（2013）。**行銷 12 勝算**。新北市：創見文化。