

投稿類別：商業類

篇名：淺談主題餐廳之行銷模式—以紙箱王為例

作者：

嚴天心。蕙格高中。應用外語科三年乙班

黃竹慈。蕙格高中。應用外語科三年乙班

李念芯。蕙格高中。應用外語科三年乙班

指導老師：

徐鳳慈老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

由於現代消費型態的轉變，人們對於休閒娛樂與生活品質日益提昇與重視，只求飽餐一頓的一般餐廳，已經無法滿足消費者的需求。因此餐飲業者紛紛推出各種主題的餐廳，作為餐廳吸引消費者的方式，例如：以某個興趣愛好為主題、以特定的環境佈置為主題、以著名的動漫卡通人物為主題，只要業者選擇適當的題材，並以獨特的整體設計，打造出自己的經營特色，即可在競爭激烈的餐飲市場中脫穎而出。

「學者 **Donovan and Rossiter (1982)** 研究指出店內擺設氣氛會影響消費者的店內行為，如消費水準、消費時數及再訪意願。」(Pine and Gilmore, 1998) [1] 因此，本研究以台中市「紙箱王主題餐廳」為案例，探討主題餐廳之經營策略及行銷模式，並分析「紙箱王主題餐廳」吸引消費者的主因為何。

### 二、研究目的

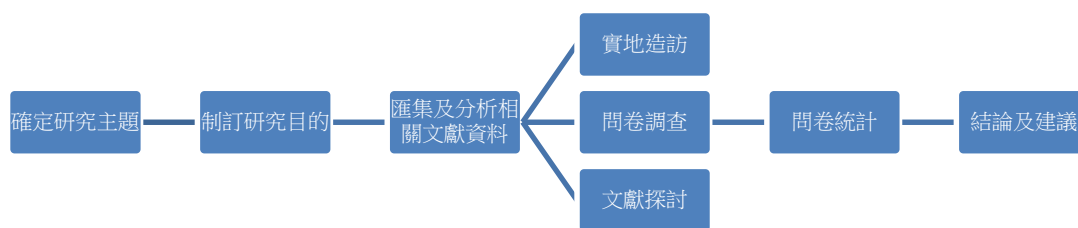
針對上述研究動機，本研究之目的如下：

- (一) 探討主題餐廳的經營策略
- (二) 分析紙箱王主題餐廳的行銷 4P
- (三) 分析紙箱王主題餐廳的 SWOT 分析
- (四) 研究主題餐廳是否可增進顧客的消費意願

### 三、研究方法

- (一) 文獻探究法：  
匯集有關紙箱王的報章雜誌，再加以統整資料以及研究分析。
- (二) 網路分析法：  
搜尋有關紙箱王的相關資訊以及消費者的評論。
- (三) 問卷調查法：  
根據本組問卷分析，了解顧客對於紙箱王的看法與建議。

### 四、研究流程



圖一 研究流程圖

## 貳●正文

### 一、主題餐廳之介紹

#### (一) 主題餐廳之起源

「以滿足人們的享受消費環境為主，吃飯為輔的主題餐廳，在八〇年代是由美國人創造發明的。」（黃瀏英，2002） [2] 至於世界上第一家主題餐廳是何時成立，至今仍是沒有明確的定論。

台灣同樣在 1980 年代經濟起飛富裕後，對飲食自然就講究起來了，當時的餐飲消費型態開始朝向多元化發展，這時開始出現主題餐廳。「有愈來愈多消費者認為，吃不只是充飢果腹，調查中有 55% 消費者認為，願意為了吃而揮霍，多花一點錢在燈光美、氣氛佳的環境用餐。」（麥可·席維斯坦，2004） [3] 因此主題餐廳可以說是一個國家經濟發展到一定階段的產物。

#### (二) 主題餐廳之定義

主題餐廳，顧名思義就是有主題的餐廳。「**主題餐廳(Theme Restaurant)**一向被視為高級餐廳的一環」（Khan，1991） [4] 主題餐廳與一般餐廳不同的是，主題餐廳的重點已經不是單純在菜色上面打轉，而是在餐廳的硬體裝潢、燈光、擺設、餐具……等設計上做變化，營造一種整體感受，吸引某些特定的顧客前來消費，讓來店消費的顧客們可以完全沉浸在某一主題氣氛之中，體驗不一樣的用餐情趣。

一般餐廳與主題餐廳的經營模式與有何差異性？本組分析如下：

表一 主題餐廳與一般餐廳之比較

項目	一般餐廳	主題餐廳
菜單設計	一般	特別設計
餐點價位	普通	偏高
消費族群	老中青少皆有	特定的消費族群
製作過程	較彈性	有特定的製作方式
外觀裝潢	大眾化	獨特的主題風格
服裝儀容	整齊一致	穿著與主題相關

(資料來源：本小組研究整理)

## 二、紙箱王主題餐廳之介紹

### (一) 紙箱王主題餐廳之簡介

大坑紙箱王成立於 2007 年，原名為「天染花園」，園區原本以天然染色為主軸，後來改名為「紙箱王創意園區主題餐廳」。園區共分為幾大館：主題餐廳、紙箱故事館、蜜蜂故事館、台灣咖啡故事館、紙箱王森林酒吧、紙箱動物園。「其主題餐廳是一座以紙打造的用餐空間，坐在紙桌、紙椅上，享用各式風味西餐，令人感到趣味無窮。」蕭瑤友 (2010) [5]

「紙箱王」從事紙藝工作二十餘年，主要從事紙品開發設計，並突破傳統紙的平面侷限，用迅速的開發能力，一年推出四五十種產品，在兩千多種產品中，就超過百項的專利設計，在過去 10 年的營運累積，已逐步建構穩定之客戶群。[6]

紙箱王的經營理念並非僅是提供一處休閒用餐的場所而已，而是懷抱著更多寓教於樂的願景，因此鼓勵讓顧客可以親自體驗 DIY，感受必然會更加深刻，原來紙還有那麼多實用有趣的設計。凡是園區內看到的可愛動物，或是巴黎鐵塔、比薩斜塔、荷蘭風車...等世界地標，都能夠製作成縮小版，不僅讓紙藝作品變為家中的擺飾，還可以讓顧客感受親手組裝作品的成就感與樂趣，更能親身感受「紙」的美學質感與無限可能。

(二) 紙箱王主題餐廳之發展現況


2007 年紙箱王主題創意園區自「台中大坑店」成立後，陸續開設台中中科店、南投清境店、高雄車站店、南投集集店、台中烏日店、南投草屯店、南投日月潭店共八家門市，並且積極重現台灣各家分店的地方特色。例如 2012 年 2 月開幕的台中烏日店，乾脆把「紙火車」搬進餐廳；以及清境農場的羊咩咩、集集國小的課堂、日月潭的遊艇.....等，都是依照各家分店量身打造訂做出來的主題餐廳，包括內部的沙發、餐桌椅、用餐器皿都是瓦楞紙做的，起進每一間紙箱王的分店，也等同走進一個瓦楞紙的世界。

2012 年起，紙箱王將事業版圖擴張到中國，在對岸開設中國周庄店、中國福州店、中國上海店、中國廣州店共四家門市，未來將朝向國際化發展，將紙藝發揚到全世界。

三、紙箱王主題餐廳之行銷策略

表二 行銷 4P

類 別	產 品 (Product)	價 格 (Price)	圖 片
紙 箱 王 主題精緻套餐	普羅旺斯雞腿排	320~380	
	風味野菇餐		
紙 箱 王 紙火鍋套餐	勇士牛骨湯	420	
	牧場牛奶鍋		
紙 箱 王 健康輕食	青醬蛤蠣義大利麵	230	
	奶油培根義大利麵		

<p>紙箱王 下午茶套餐</p>	<p>炸物拼盤套餐 (薯條/土魷魚/雞塊)</p>	<p>280</p>	
<p>冰/熱飲品</p>	<p>蜂蜜檸檬</p>	<p>120</p>	
<p>通路 (Place)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 台灣 8 家分店以及大陸 4 家分店</li> <li>2. 網路購物</li> <li>3. 新聞報導</li> <li>4. 電視節目採訪</li> <li>5. 廣播電台</li> <li>6. Facebook 粉絲頁</li> </ol>		
<p>促銷 (Promotion)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定時的推出促銷活動，例如：當日消費滿 800 元即可兌換摸彩券乙張。</li> <li>2. 當月壽星免費入園</li> <li>3. 日月潭店餐廳消費滿 500 元，至此粉絲專頁按讚，就送價值 300 元船票一張。</li> </ol>		

(資料來源：本小組研究整理)

#### 四、紙箱王主題餐廳之 SWOT 分析

Marriott 學者所提出的 SWOT 分析，主要依外在環境及內在的優劣勢為依據，分析並擬定策略，找出主要問題在加以檢討改善。

表三 SWOT 分析

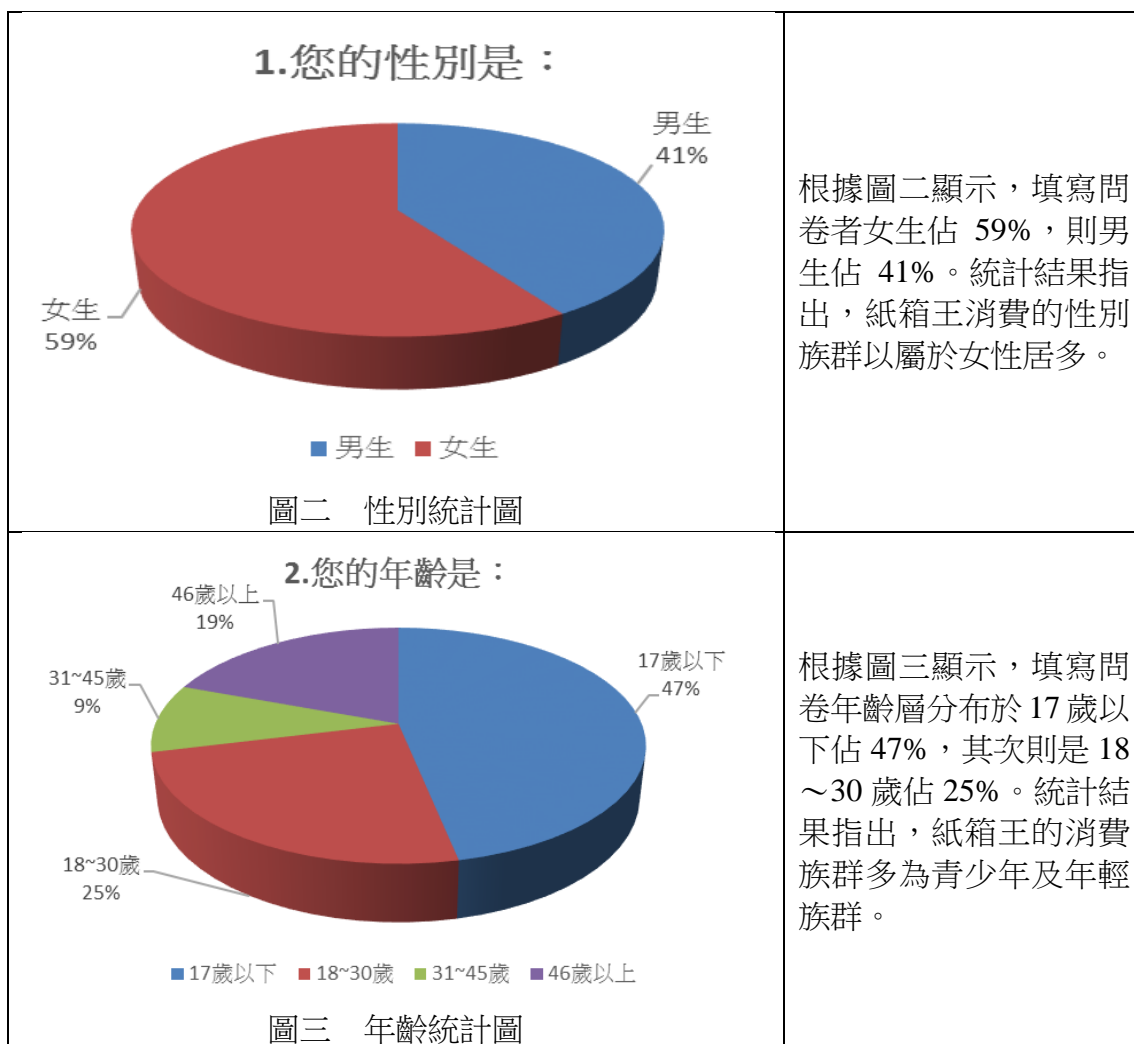
優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有創意的店面及外觀</li> <li>2. 擁有獨特的紙餐具</li> <li>3. 有足夠的知名度</li> <li>4. 有多元的商品</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐點價格偏貴</li> <li>2. 時間久，消費者將不感到新奇</li> <li>3. 店面較偏遠不易找尋</li> <li>4. 需付入園費</li> <li>5. 不同分店分別有不同的活動，常常會使消費者搞混</li> </ol>

機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外食者增加</li> <li>2. 親子餐廳日漸受到喜愛</li> <li>3. 體驗經濟逐漸盛行</li> <li>4. 媒體大量廣告宣傳</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同類型主題餐廳日益增多</li> <li>2. 原物價上漲，造成經濟成本增加</li> <li>3. 許多餐廳推出平價又精緻的菜色</li> </ol>

(資料來源：本小組研究整理)

### 五、紙箱王主題餐廳之問卷分析

本次問卷總共發放 100 份，大部分是以台中市市民為主要發放對象，無效問卷 0 份，共收回 100 份。

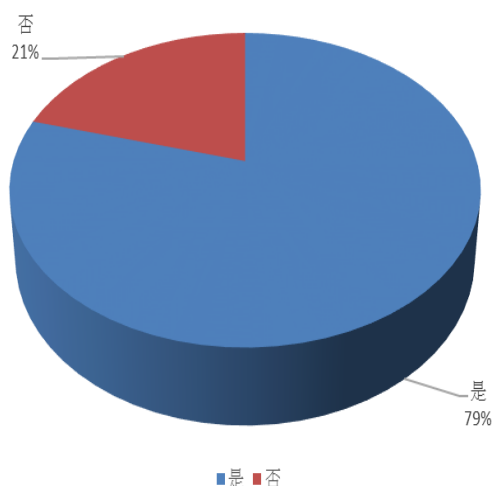


<p><b>3.您的職業是：</b></p> <p>根據圖四顯示，填寫問卷者，學生佔 64%，其次為服務業佔 16%，工商業佔 7%，軍公教佔 4%，家管佔 2%。</p> <p>圖四 職業統計圖</p>	<p>根據圖四顯示，填寫問卷者，學生佔 64%，其次為服務業佔 16%，工商業佔 7%，軍公教佔 4%，家管佔 2%。</p>
<p><b>4.請問您曾經在紙箱王主題餐廳消費過嗎?</b></p> <p>根據圖五顯示，光臨紙箱王的消費者中曾經用餐過 1 次佔 25%，2~3 次佔 12%，3 次以上佔 2%，未曾消費過佔 61%。統計結果指出，受訪者中，有超過半數還未曾到過紙箱王餐廳消費的經驗。由此可知紙箱王主題餐廳的廣告曝光度仍須加強。</p> <p>圖五 消費次數統計圖</p>	<p>根據圖五顯示，光臨紙箱王的消費者中曾經用餐過 1 次佔 25%，2~3 次佔 12%，3 次以上佔 2%，未曾消費過佔 61%。統計結果指出，受訪者中，有超過半數還未曾到過紙箱王餐廳消費的經驗。由此可知紙箱王主題餐廳的廣告曝光度仍須加強。</p>
<p><b>5.請問您是從何得知紙箱王主題餐廳?</b></p> <p>根據圖六顯示，消費者藉由親朋好友介紹得知紙箱王佔 45%，其次為網路介紹佔 27%，報章雜誌推薦佔 12%，廣播、電視節目介紹佔 6%。統計結果指出，消費者大多以口碑行銷方式獲得紙箱王主題餐廳的資訊。</p> <p>圖六 訊息管道統計圖</p>	<p>根據圖六顯示，消費者藉由親朋好友介紹得知紙箱王佔 45%，其次為網路介紹佔 27%，報章雜誌推薦佔 12%，廣播、電視節目介紹佔 6%。統計結果指出，消費者大多以口碑行銷方式獲得紙箱王主題餐廳的資訊。</p>



<p>6.請問您到紙箱王主題餐廳的目的是?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目的</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>參觀園區</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>家庭聚會</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>朋友聚餐</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>放鬆心情</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>情侶約會</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>享用餐點</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>圖七 消費目的統計圖</p>	目的	百分比	參觀園區	34%	家庭聚會	17%	朋友聚餐	17%	放鬆心情	14%	情侶約會	9%	享用餐點	5%	其他	4%	<p>根據圖七顯示，消費目的以參觀園區佔 34%，其次為家庭聚會佔 17%，朋友聚會佔 17%，放鬆心情佔 14%，情侶約會佔 7%。統計結果指出，消費者到紙箱王消費的最主要目的還是以參觀園區與聚會、聚餐為主。</p>
目的	百分比																
參觀園區	34%																
家庭聚會	17%																
朋友聚餐	17%																
放鬆心情	14%																
情侶約會	9%																
享用餐點	5%																
其他	4%																
<p>7.請問您對於店內以「紙」打造的用餐環境滿意度?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>滿意度</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非常滿意</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>滿意</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>不滿意</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>圖八 用餐環境滿意統計圖</p>	滿意度	百分比	非常滿意	18%	滿意	62%	普通	19%	不滿意	1%	<p>根據圖八顯示，消費者對於以「紙」打造的用餐環境滿意度高達 80%。統計結果指出，紙箱王主題餐廳獨特的整體設計，讓消費者留下良好的印象。</p>						
滿意度	百分比																
非常滿意	18%																
滿意	62%																
普通	19%																
不滿意	1%																
<p>8.請問您對於店內的餐點滿意度?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>滿意度</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非常滿意</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>滿意</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>不滿意</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>非常不滿意</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>圖九 餐點滿意統計圖</p>	滿意度	百分比	非常滿意	12%	滿意	43%	普通	40%	不滿意	4%	非常不滿意	1%	<p>根據圖九顯示，消費者對於店內的餐點非常滿意佔 12%，其次為滿意佔 43%，普通佔 40%，不滿意與非常不滿意分別為 4%、1%。統計結果指出，消費者對於紙箱王的餐點尚且滿意。</p>				
滿意度	百分比																
非常滿意	12%																
滿意	43%																
普通	40%																
不滿意	4%																
非常不滿意	1%																

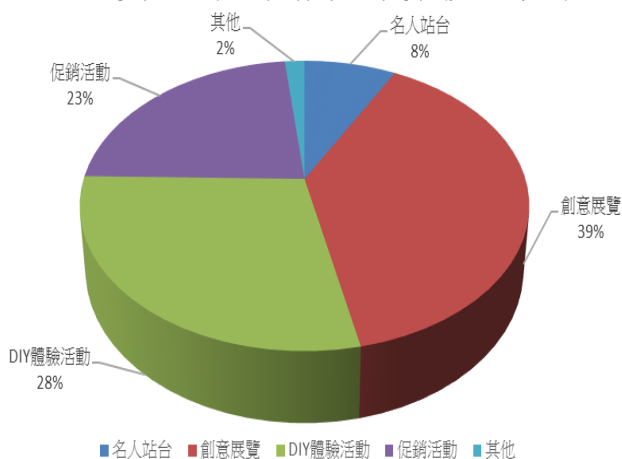
9. 請問主題餐廳的行銷模式，是否能增加您的消費意願?



圖十 行銷方案滿意統計圖

根據圖十顯示，以「主題餐廳」的經營型態獲得 79% 顧客的認同。表示主題餐廳只要具有經營特色，即可增加顧客的消費意願。

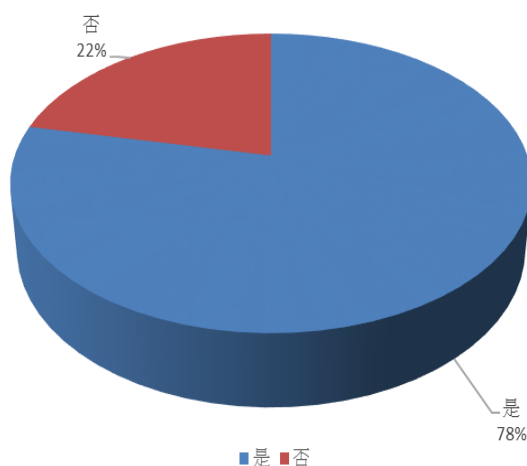
10. 請問您覺得主題餐廳舉辦何種活動最能吸引您來用餐?



圖十一 舉辦何種活動最吸引消費者

根據圖十一顯示，紙箱王舉辦「創意展覽」較能吸引顧客前來用餐佔 39%，其次為 DIY 體驗活動佔 28%，促銷活動佔 23%，名人站台佔 8%。統計結果指出，主題餐廳的行銷活動須符合該主題餐廳的特色，較為吸引更多消費者。

11. 請問未來紙箱王主題餐廳是否會吸引您去消費?



圖十二 消費意願統計圖

根據圖十二顯示，針對未曾到過紙箱王的潛在消費者作調查，未來願意光臨紙箱王消費佔 78%，否佔 22%，由此可知將近八成以上的潛在消費者會光臨紙箱王。

## 參●結論

### 一、結論

主題餐廳的行銷手法是利用一些具有特色的題材，目的就是要吸引顧客上門，讓消費者一邊感受獨特的空間設計，一邊享用美味的餐點。紙箱王擁有國內外目前僅有以「紙」打造的創意園區，比起一般餐廳更具有市場差異化，再加上其公司是專業的紙品設計公司，擁有數百項專利，對於想要仿效的潛在競爭者而言，進入障礙頗高，在現今競爭激烈的主題餐廳中，具有絕佳的競爭優勢。

### 二、建議

- (一) 擁有獨特創意的紙火鍋、紙餐具及餐點，是紙箱王讓顧客留下深刻印象的最佳競爭優勢。建議業者應定期推出新菜單，唯有以獨特的美食與特色餐點取勝，才能避免被時代淘汰關門的命運。
- (二) 消費者多以親友介紹得知紙箱王主題餐廳，建議店家可加強廣告或舉辦打卡活動，增加對外界的曝光率。或是能透過榮獲各種優良服務獎項，使消費者得知訊息，建立良好的形象。
- (三) 研究結果發現，紙箱王的顧客回顧率並不高，這與主題餐廳普遍存在相同的問題一成也新奇、敗也新奇，主題的新奇效果難以長久維持下去。再者，園區內的大型裝置藝術無法經常變化，容易讓消費者光顧幾次之後，漸漸失去對園區的新鮮感；本組建議紙箱王可以經常舉辦小型的創意展覽，營造創新的空間藝術，讓消費者保有耳目一新的感覺，藉以增加消費者的回流率。

## 肆●引註資料

- [1] Pine and Gilmore (1998)。體驗行銷。經典傳訊
- [2] 黃瀏英 (2002)。主題餐廳設計與管理。揚智文化出版社
- [3] 麥可·席維斯坦 (2004)。奢華，正在流行。商智文化出版社
- [4] Khan, M . A(1991).*Concept of Foodservice Operations and Management*, Van Nostrand Reinhold publishing.
- [5] 蕭瑤友 (2010)。中台灣周休二日汽車遊程。戶外生活出版社
- [6] 紙箱王 Carton King。2015 年 10 月 11 日取自  
<http://www.cartonking.com.tw/about.asp>