

投稿類別：觀光餐旅業

篇名：

美食殿堂－連鎖火鍋店台中市漢口店輕井澤鍋物顧客滿意度之探討

作者：

黃子珊。私立葳格高級中學。觀光事業科三年乙班

鄭雅帆。私立葳格高級中學。觀光事業科三年乙班

林嘉郁。私立葳格高級中學。觀光事業科三年乙班

指導老師：

林于安 老師

## 壹●前言

在這些時空的演進中，人的生活素質越來越好，對吃也開使更講究，在現今的社會中演變出服務業、餐飲業和旅館業諸如此類的產業，也因為如此才會發展出講究服務和餐點美味的餐廳。

### 一、研究動機

輕井澤鍋物分布於各縣市，每間分店的顧客都源源不絕，在競爭如此激烈的平價火鍋中，輕井澤鍋物如何脫穎而出，並擁有那麼廣大顧客群，和超高回客量，因此本問卷想探討輕井澤鍋物成功的秘訣和如何保留本來的顧客群。

### 二、研究目的

本問卷探討台中輕井澤漢口店如何保留老顧客的味蕾同時改良口味抓住更多新顧客。

- (一) 認識輕井澤鍋物的起源與歷史。
- (二) 分析各縣市的鍋物比較。
- (三) 探討顧客對輕井澤鍋物的滿意度。
- (四) 探討顧客前往輕井澤鍋物的主要目的。

### 三、研究方法

- (一) 文獻分析法  
利用網路資訊蒐集輕井澤鍋物的相關資料，並加以統整。
- (二) 問卷調查法  
實際前往輕井澤鍋物漢口店發放問卷，一切採用不記名方式，並當面收回問卷。

### 四、研究流程圖



圖一：研究流程圖（來源：本組製作）

## 貳●正文

### 一、連鎖火鍋的定義

「如何經營好一個龐大的連鎖體系?我想，一個成功的連鎖體系，要員備系統、人，及文化三大要素，密切配合運作，才能真正發揮力量。」(徐重仁，連鎖店管理 1998)(註一)，而標準化、規範化為基本特徵，突破了傳統商業企業以單獨店鋪為單位的組織，零售經營規模大型化，創造出符合零售經營要求的現代化經營方式，如統一經營方式、服務規範、和銷售價格等，而店名、店貌、商品、服務標準化；採購、送貨、銷售、決策、經營專業化，從把複雜的商業活動分解為象工業生產流水線上每一個環節那樣相對的簡單，以提高經營效率，實現規模效益，增強競爭能力。

### 二、餐飲業的定義

餐飲業的定義分為廣義和狹義兩種，「廣義的餐飲業之定義為：在家庭以外，提供膳食及其附帶服務的專門機構；而狹義之餐飲業的定義則為：以營利為目的，提供餐飲服務之機構。」(吳碧華，2001)(註二)，而現今的消費者不只追求平價、美味又健康精緻的食物，連餐廳內的環境也不能馬虎，除了要整潔、舒適而氣氛更是重要。由於現今生活要求方便也造就速食店業者外送服務的產生，讓人們不用擔心路途遙遠、天氣炎熱和交通方面的麻煩。

### 三、輕井澤鍋物歷史

1967年日本井上先生於長野縣輕井澤町創立日本輕井澤鍋物僅 22 席的食堂，食客大排長龍，就為了品嚐井上先生用心熬煮的鮮美湯底，40 餘年從未間斷。不久，井上先生將秘方帶進台灣，並針對台灣顧客挑剔的味蕾調整湯底味道，經過一再改良，重新調配出口味較清淡，卻保有鮮美風味的日式鍋物湯底。(註四)

### 四、輕井澤鍋物簡介

輕井澤鍋物分布於中部地區有 4 間、南部地區有 3 間。為迎合廣大顧客群，鍋物裡的湯頭有：昆布、和風、麻辣、泡菜、素食、番茄共六種，而湯底是由柴魚昆布高湯、香菇水與豬大骨熬煮而成，最重要的是火候的控制，火候太大會導致湯頭會有燥熱的問題，而火候太小鮮甜的味道會釋放不出來，十分費時，各家輕井澤鍋物建築外觀均有日本風格，是一間很有特色的餐廳。(註三)

五、台灣連鎖火鍋店比較

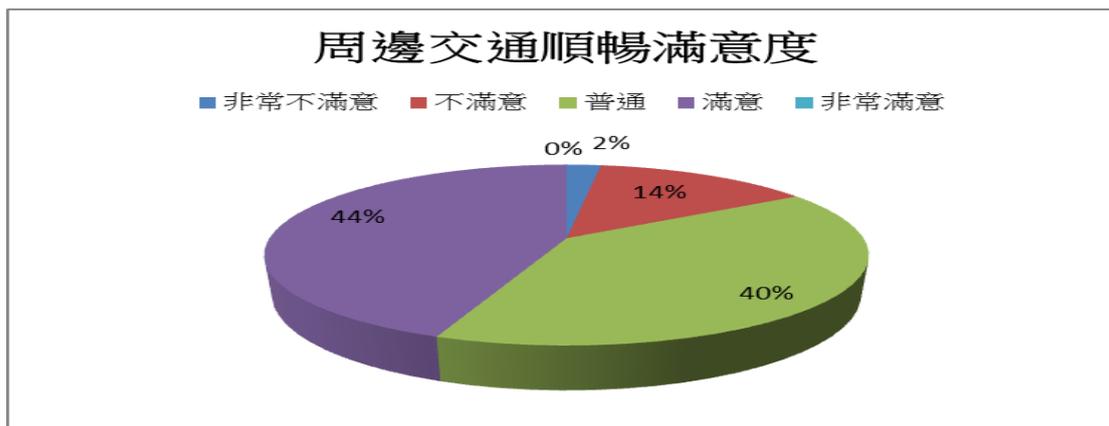
表一：各連鎖火鍋店比較圖（來源：本組製作）

連鎖火鍋店 比較項目	台中輕井澤	鼎王	這一鍋
特色說明	1、六種湯底 2、台灣共七家分店 3、湯頭皆以人工調製而成 4、價位平民 5、以套餐方式也可以另外加點	1、兩種湯底 2、台灣共九間分店 可宅配 3、採單點式	1、四種湯底 2、台灣共八間分店 ，旗艦店則在上海 3、最低消費 340 元 4、採單點式
成立歷史	日本井上先生於長野縣輕井澤町創立日本輕井澤鍋物僅 22 席的食堂，食客大排長龍，就為了品嚐井上先生用心熬煮的鮮美湯底 40 餘年從未間斷。	於 1991 年創立；董事長為陳世明。麻辣鍋是特別訂製而成，鍋內是不鏽鋼，鍋外則是中國古式陶製成。打造融合中式傳統藝術與現代美學的餐飲空間設計，並首創服務人員九十度鞠躬禮。	2012 年底創立品牌，目前已於台北、桃園、新竹、台中等主都會區站穩腳步，更積極開發其他縣市，未來將以每年發展 3~5 家新門店的速度佈局全台，更不排除擴展海外市場。
用餐氣氛	傳統火鍋店大多都是在狹窄的空間用餐，為了改善吃火鍋的環境，每家店都是以人文為發想創造舒適寬敞的用餐氛圍。	氣氛好燈光佳、濃濃中國風外，更有專業的服務人員舉手投足間都特別注意過，尤其是每次上桌離桌的九十度鞠躬非常令人備感重視。	氣氛營造得很好，也很舒適，店員的服務態度很親切，也會時常詢問是否要加湯底，還會幫你點的火鍋料放入鍋中。
顧客評論	用餐空間環境讓人很舒適，人員的服務態度也很好，食材的選用上也都不差，加上裝潢大器、上餐速度快、服務優質，建議要前往先訂位比較好。	成功一半來至於他的服務態度及售後服務（外帶打包），服務人員的態度良好，吃完身上衣服不會有強烈的火鍋味。	服務人員態度良好，很親切，笑容可掬，會主動詢問是否加湯，但是有一個缺點是桌子太小，食材沒地方擺放。

## 六、問卷分析

本問卷分成兩大類：一是對於輕井澤鍋物的滿意度調查；二是基本資料，主要研究對象以輕井澤鍋物顧客為主，本研究是利用假日時間實際到崇德漢口店輕井澤發放，實際發放總共 150 份，廢卷 14 份，採用有效問卷的有 136 份。

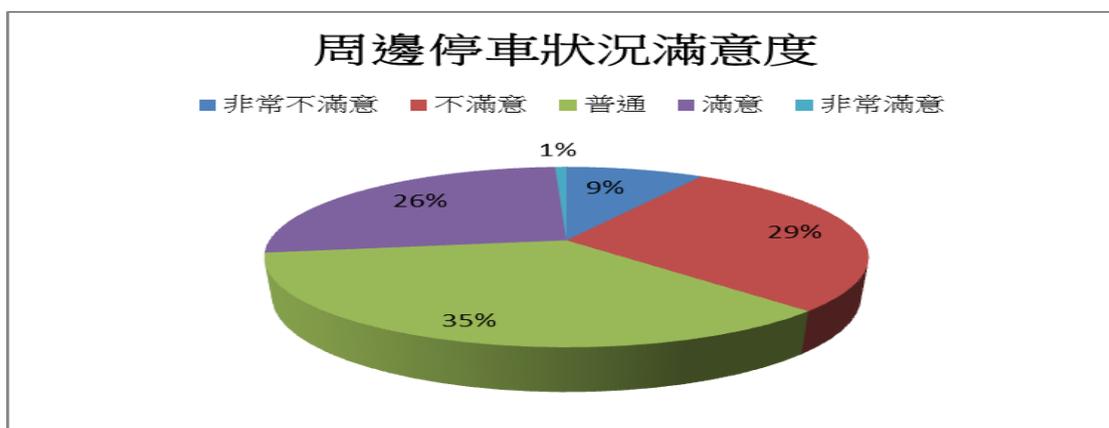
### (一) 顧客對輕井澤鍋物周邊交通順暢滿意度分布圖



圖（一）周邊交通順暢滿意度（來源：本組自製）

由圖（一）可得知，顧客對這裡的交通順暢滿意度『滿意』為最高，占總樣本的 44%；其次依序為『普通』占 40%；『不滿意』占 14%；『非常滿意』占 2%；最少為『非常不滿意』僅占 0%。由上述可知，滿意佔多大部分，交通暢通，因為位於崇德路與漢口路都屬大馬路，附近文心路上的捷運即將興建好，不僅交通更為方便，還會帶動附近的觀光景點和餐廳的景氣。

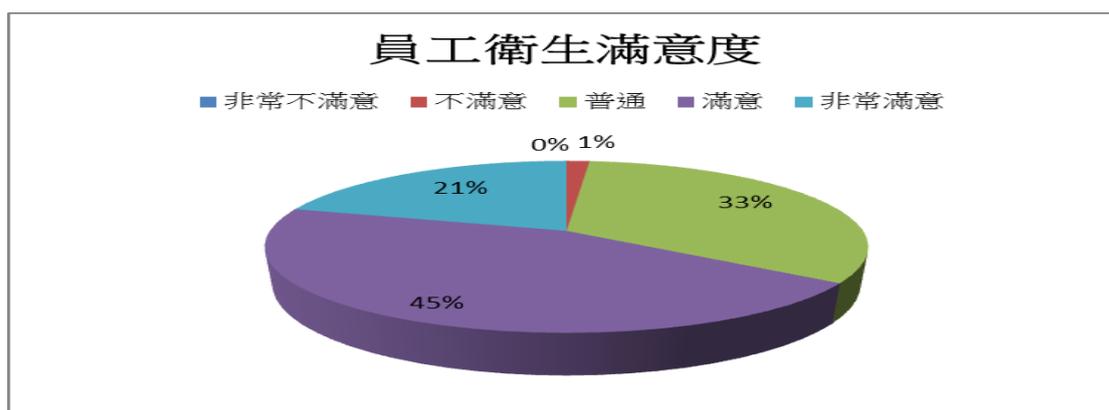
### (二) 顧客對輕井澤鍋物周邊停車狀況滿意度分布圖



圖（二）周邊停車狀況滿意度（來源：本組自製）

由圖（二）可得知顧客對周邊停車狀況滿意度『普通』為最高，占總樣本的35%；其次依序為『不滿意』占29%；『滿意』占26%；『非常不意』占9%；最少為『非常滿意』僅占1%。可得知，停車狀況非常不方便，因為輕井澤位於漢口路和崇德路口，交通繁忙，尤其是吃飯時段，加上沒有特約停車場，如果要到場用餐就必須提早去尋找車位，如果騎乘機車，車位可能會比較好找尋也比較方便停車。

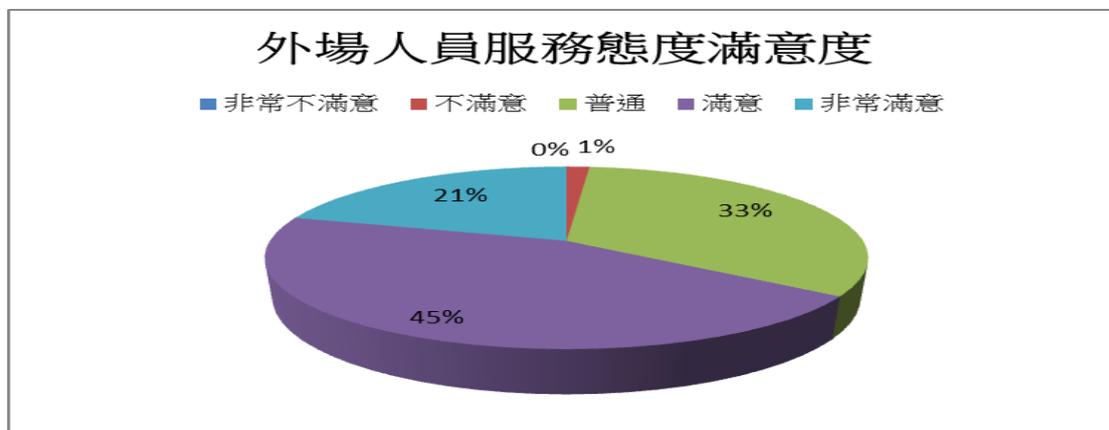
### （三）輕井澤鍋物員工衛生滿意度分布圖



（三）人員衛生滿意度分布圖（來源：本組自製）

由圖（三）可得知，顧客對這裡的員工衛生滿意度『滿意』為最高，占總樣本的55%；其次依序為『普通』占27%；『非常滿意』占16%；『不滿意』占2%；最少為『非常不滿意』僅占0%。由上圖可得，服務生穿著整齊，紮起乾淨俐落的馬尾，並戴上帽子，各個服務生的儀容看起來均整齊俐落，給客人的用餐觀感較舒適。

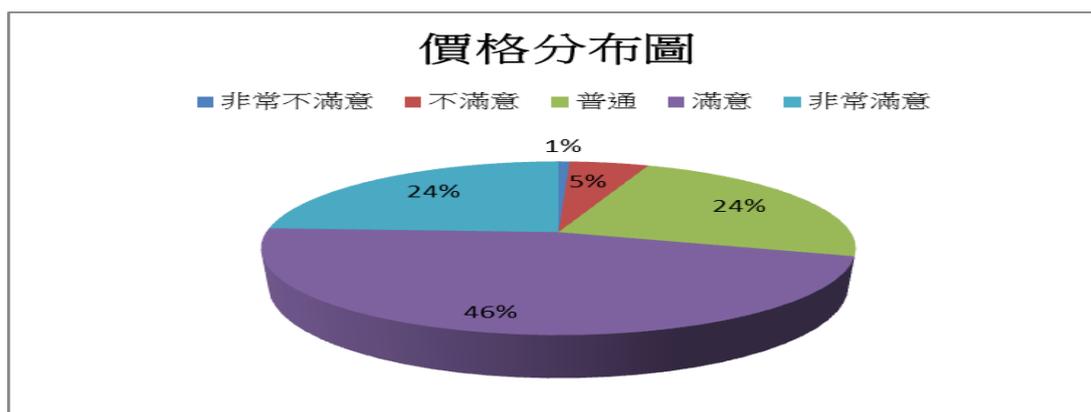
### （四）輕井澤鍋物外場人員服務態度滿意度分布圖



（四）服務態度滿意度分布圖（來源：本組自製）

由圖（四）可得知，顧客對這裡的服務態度滿意度『滿意』為最高，占總樣本的45%；其次依序為『普通』占33%；『非常滿意』占21%；『不滿意』占1%；最少為『非常不滿意』僅占0%。由此推論，服務人員面帶著笑容，親切有禮，讓人吃飯時就擁有好心情，還有無微不至的服務，讓顧客覺得就像在家中吃飯一樣輕鬆，不會有任何壓力。

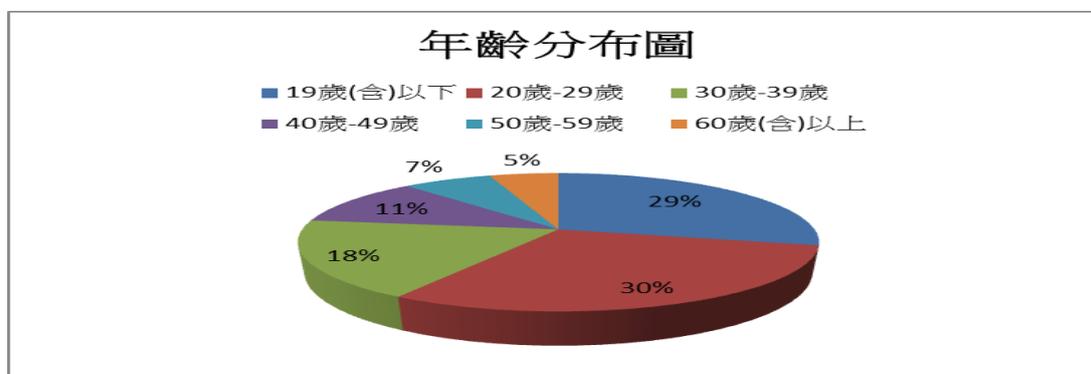
#### （五）輕井澤鍋物價格分布圖



圖（五）輕井澤鍋物價格分布圖（來源：本組自製）

由圖（五）可得知，顧客對輕井澤鍋物價格『滿意』為最高 占總樣本的46%；而『非常滿意』和『普通』各占24%；『不滿意』占5%；最少為『非常不滿意』僅占1%。由上圖可得知，輕井澤鍋物的用餐價格在普遍顧客中是能被接受的，而5%的顧客感到不滿意，可能是因為用餐的分店不一，雖然輕井澤鍋物各家分店有一樣的SOP但風味卻有太大的差異，因此可能造成顧客心理產生不喜歡的感覺，就會覺得不需要花那麼多錢前來享用。

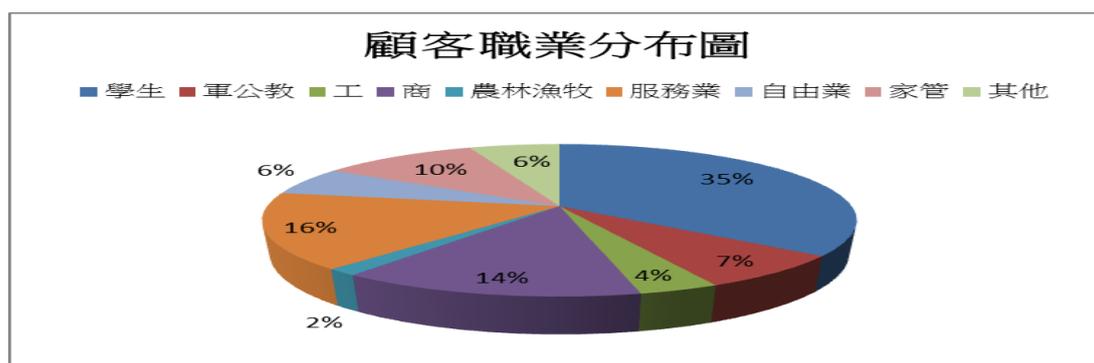
#### （六）顧客的年齡分布圖



圖（六）顧客年齡分布圖（來源：本組自製）

由圖（六）可得知，顧客的年齡『20歲-29歲』為最高，占總樣本的40%；『19歲(含)以下』占29%；『30歲-39歲』占18%；『40歲-49歲』占11%；『50歲-59歲』占7%；『60歲(含)以上』僅占5%。由上圖可知，用餐年齡20歲-29歲佔絕大部分，可研判年輕族群較能接受這裡的消費金額，而輕井澤鍋物的營業時間到凌晨兩點是許多大學生聚餐的好所在，而少部分60歲以上會去用餐可能是因為家庭聚餐。

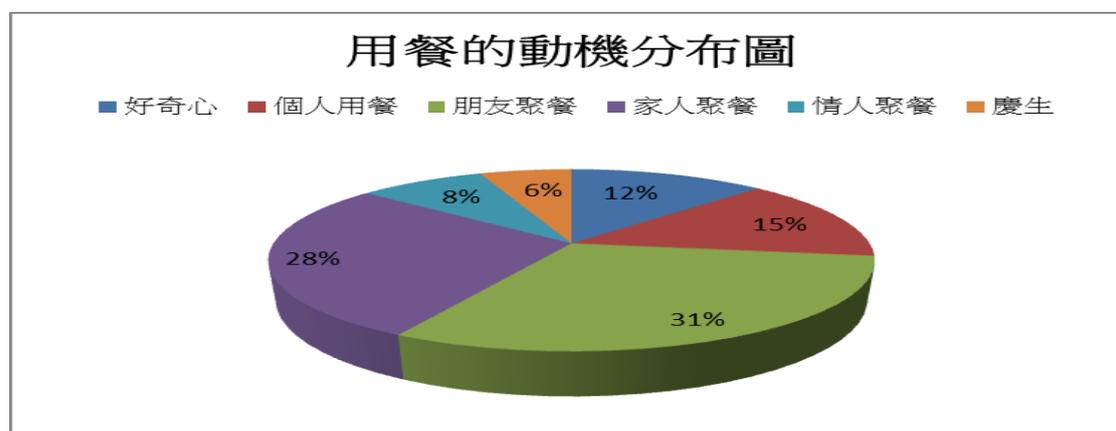
#### （七）顧客職業分布圖



圖（七）顧客職業分布圖（來源：本組自製）

由圖（七）可得知，顧客的職業分布圖『學生』為最高，占總樣本的35%；其次依序為『服務業』占16%；『商』占14%；『家管』占10%；『軍公教』占7%；『其他』占6%；『自由業』占6%；『工』占4%；最少為『農林漁牧』僅占2%。由此可知，輕井澤是學生族群喜愛吃飯談天說地的地方，不僅價錢平價，是一般學生所負擔的起，而且也沒有限制用餐時間，不會讓顧客覺得吃飯的時候很緊迫還要顧慮到用餐時間。

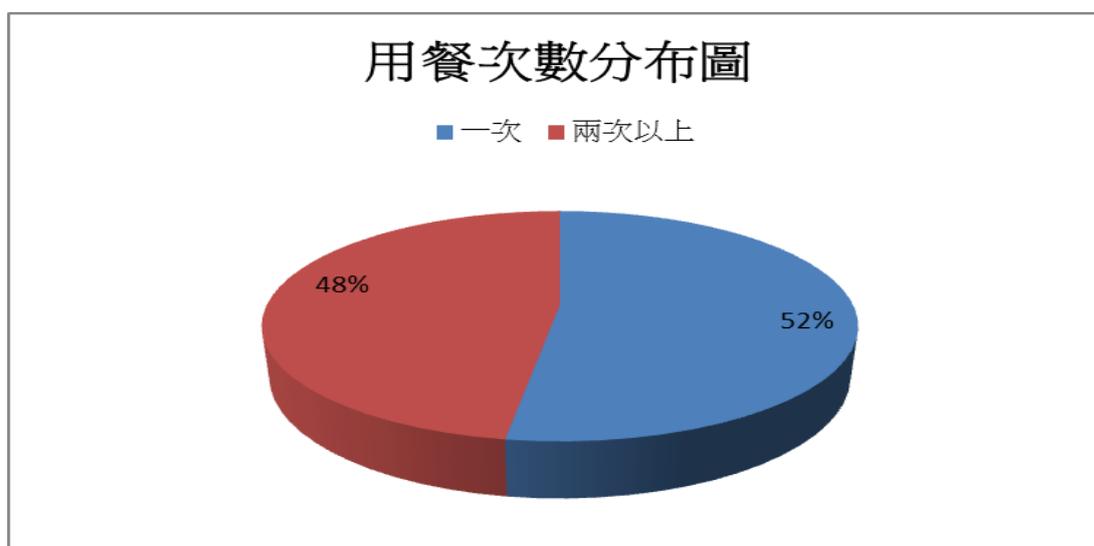
#### （八）顧客此次來用餐的動機分布圖



圖（八）顧客此次用餐動機分布圖（來源：本組自製）

由圖（八）可得知，顧客此次用餐動機分布圖『朋友聚餐』為最高，占總樣本的 31%；其次依序為『家人聚餐』占 28%；『個人用餐』占 15%；『好奇心』占 12%；『情人聚餐』占 8%；最少為『慶生』僅占 6%。由上述推測，輕井澤是一個聚餐的好地方，因為座位寬敞，且無用餐時間限制，不用擔心因為時間而吃的很趕，其次是家庭聚餐，可能因為緊鄰住在區因而成為許多媽媽放假不煮飯的好選擇，且價格合理，也是主要原因的主要首選。

#### （九）顧客用餐次數分布圖



圖（九）顧客用餐次數分布圖（來源：本組自製）

由圖（九）可得知，顧客來此用餐次數『第二次以上』為最高，占總樣本的 68%；最少為『第一次』僅占 32%。本研究推測，大部分的顧客已經去兩次以上用餐，代表回客量很高，適合大多數顧客的口味，有掌握到各年齡層的顧客群；而第一次去的顧客可能是因為朋友的聚餐等，而輕井澤鍋物在台中也屬於小有名氣的餐廳，因此會去嘗鮮。

#### 參●結論

此研究發現，輕井澤鍋物跟其他的相同業者的競爭，會贏別人一大步其實有一個最大的原因就是服務態度，加上沒有限制用餐時間，不會讓顧客覺得吃飯時壓力很大，雖然它不是王品旗下的餐飲業，但卻擁有跟王品一樣好的服務態度，一間餐廳要有絡繹不絕的客人其實很簡單，只要價錢合理餐點好吃更重要的還有一點就是對客人的服務。

## 一、研究結論

### (一) 輕井澤鍋物的用餐年齡與價格

由於輕井澤鍋物口味大眾化且價格平易近人，因此前往用餐的平均年齡落在 29~19 歲之間，對於無收入的學生族群或是剛出社會的小資型新鮮人較容易負擔，且輕井澤鍋物不加收服務費，可以用最平價的價錢享受到賓至如歸的服務，讓人有物超所值的感覺。

### (二) 輕井澤鍋物的服務與員工衛生探討

服務對一間餐廳來說就像是他們的心臟一樣，服務不好那你的心臟就停止了，更何況是客流量，服務好客人就會讓人印象深刻口耳相傳，自然而然就形成了一個好口碑。服務生送餐時也會面帶著微笑，讓人覺得很親近，穿著整齊的制服，綁著整齊的頭髮加上帽子以防頭髮或不乾淨的東西不小心掉入食物當中。

### (三) 輕井澤鍋物的用餐動機與次數頻率

來本店用餐的主要原因是朋友聚餐，可能是因為大家的生活圈附近都有輕井澤，在這裡用餐聊天可以感覺到很輕鬆自在，就算過於大聲也不會有人來勸阻你，是個聚餐的好去處。朋友們喜歡在這裡聚餐也代表著回客量是相當高的，不僅名聲要好價格也合理。

### (四) 輕井澤鍋物周邊交通狀況

位於漢口路上，是台中市繁忙的道路，也林立了許多的餐廳，附近也有許多公車，捷運也即將興建好，算是交通很方便的路段。如果是自行開車的話，找停車位就要花上非常多的時間，因為沒有專屬的停車位，騎乘機車也不一定會有位子可以停放。

## 二、研究建議

### (一) 給輕井澤鍋物周邊擺設建議

建議崇德漢口店輕井澤鍋物可議在外面人行道增加等候座位數，讓候位顧客可以坐著休息，避免站立阻礙到其他行人行走的空間，在也可在用餐顧客眾多時，也可提供熱水，讓顧客在在冬天受不了氣候的寒冷而決

定放棄等待，也有溫馨的感覺。

## （二）給店家建議

應附設專屬停車場，因位於崇德漢口路上，交通繁忙，停車也較不方便，周邊也有許多餐廳，附近停車位無法供應眾多人潮。而假日用餐時間顧客人潮較多容易阻礙人行之走道，容易擋到路過的行人，餐廳內部用餐燈光營造出有美的用餐環境但為了維護顧客的用餐安全，需加強明亮度，以防發生燙傷或誤食等意外。

## （三）給顧客建議

應提早預約訂位，以免等候過久，而耽誤了吃飯時間與之後的行程，雖然店家會預留一些給現場後位的顧客，但為了保險起見還是最好先電話訂位。崇德漢口店外圍花圃和木質的人行走道，別貪一時的方便而隨地亂丟垃圾，那都會讓顧客對於這間餐廳有不好的想法。

## 肆●引註資料

（註一）李孟熹（1998）。**連鎖店管理**。台北市：科技圖書出版。

（註二）雅虎奇摩知識+（2015）。餐飲業的定義。2015年6月24日，取自  
[https://tw.knowledge.yahoo.com/question/question;\\_ylt=A3eg.8p7iA5VTSQAXrnXrYlQ?qid=1008081800936](https://tw.knowledge.yahoo.com/question/question;_ylt=A3eg.8p7iA5VTSQAXrnXrYlQ?qid=1008081800936)

（註三）GOOGLE（2015）。輕井澤：首頁。2015年07月05日，取自  
<http://karuisawa.com.tw/>

（註四）雅虎奇摩知識+（2015）。台中輕井澤鍋物。2015年6月30日，取自  
[http://blog.udn.com/article/article\\_print.jsp?uid=maggieshiba&f\\_ART\\_ID=9355384](http://blog.udn.com/article/article_print.jsp?uid=maggieshiba&f_ART_ID=9355384)

（註五）維基百科（2015）。鼎王。2015年08月16日，取自  
<https://zh.wikipedia.org/wiki/鼎王餐飲集團>