

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

臺中市全海岸活蝦餐廳顧客滿意度之探討

作者：

林佳蓉。私立葳格高級中學。觀光三乙

賴旻鈴。私立葳格高級中學。觀光三乙

陸 薇。私立葳格高級中學。觀光三乙

指導老師：

林于安 老師

壹●前言

一、研究動機

隨著現代飲食的改變，現今世界各地的餐廳種類也愈來愈多，消費者的選擇也愈來愈多樣化，想要吃到異國料理並不是件難事，這次本組選擇的是屬於中式熱炒類的－「全海岸活蝦餐廳」，選擇原因是因為全海岸活蝦餐廳非常特別是第一家賣胡椒蝦的餐廳。

全海岸活蝦餐廳的菜色選擇非常多樣化，很適合家庭、朋友、公司聚餐，這家店是台灣第一家賣胡椒蝦的餐廳，本組是想了解顧客對熱炒的接受度及消費者對餐廳整體的滿意程度。

二、研究目的

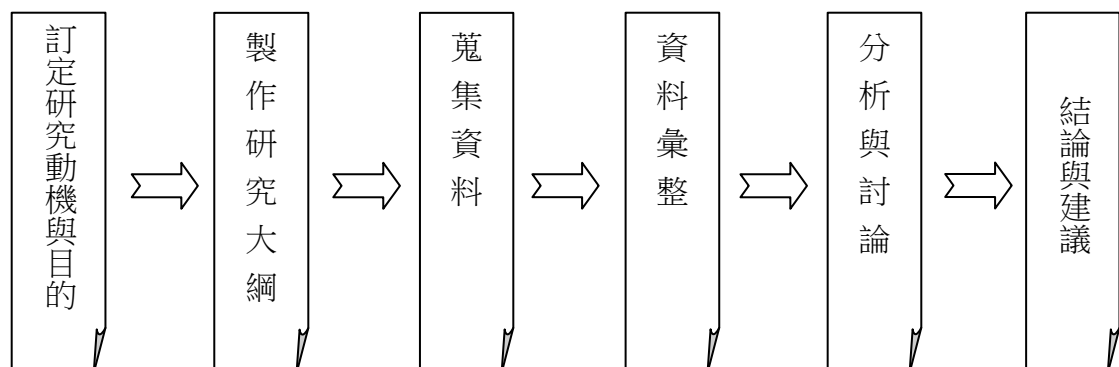
- (一) 認識台灣人的飲食文化。
- (二) 了解熱炒的定義及特性。
- (三) 了解「全海岸活蝦餐廳」之顧客滿意度。
- (四) 歸納分析並給予業者相關意見。

三、研究方法

- (一) 文獻探討法：蒐集網路、報章雜誌等相關報導。
- (二) 問卷調查法：本組確定研究動機後，進行問卷設計。
- (三) 實地勘查：親自到全海岸活蝦餐廳一台中店用餐，深度了解此餐廳。

四、研究流程

表一：自繪



貳●正文

一、台灣人的飲食文化

飲食文化的變遷過程，不僅展現人類生活方式與型態的變化，更蘊涵了社會、經濟與文化的意涵(卓文倩，2005)。食物在人類的生活中佔了重要的一環，而隨著飲食文化改變，台灣人的口味也漸漸從又鹹又油改為清淡又養生的飲食方式，讓大家能吃得滿足又不傷害健康，飲食也越來越廣泛在台灣都可以吃到世界各地不同的飲食。

二、熱炒店的定義和特性

新鮮快速、料多實在、物美價廉的熱炒活海產店，是今年來市場上最受歡迎的餐廳類型（邦聯文化，周子欽，開店通：海產熱炒賺翻天，2011）。熱炒是中國菜獨有的特色之一，而熱炒店也是台灣飲食文化的一部分，通常以海鮮做為主要食材，且提供啤酒讓顧客盡興聊天，價格平價、上餐速度快且又可以吃到多種菜色，是拼酒、拼宵夜最多人的地方，熱炒店讓顧客展現出台灣人的豪邁性格，且人愈多也就愈熱鬧。

三、全海岸活蝦餐廳的特色

深夜的餐廳，卻依舊人潮不斷，老闆犧牲睡眠主要搶攻宵夜人潮，讓喜歡吃消夜的族群有了新選擇，不再只是到永和豆漿、熱炒店光顧。老闆經營二十多年，靠著泰國母蝦以及胡椒蝦史組打響名號，原本只有賣鮮蝦料理也漸漸的開創出新的菜單，讓顧客可以擁有更多選擇。

四、推薦菜色



(一)胡椒蝦

為全海岸起家的招牌美食，以特製胡椒粉，配以中葷調味料，以特殊手法反覆燜煮使其肉質緊實原味不流失，再沁入鮮鹹辛香的胡椒醬料。

	(二)烤蝦 為最常見也是最簡單的料理，活蝦、鹽巴，保存蝦子本身最原始的風味。
	(三)燒酒蝦 為台灣人冬天常吃的料理之一，以大骨為湯底，添加蔘鬚當歸枸杞子等中藥材，以純米酒入鍋，湯頭濃郁甘醇，熱騰騰的藥香加酒香，讓消顧客同時滿足了進補及美味的雙重需求。
	(四)鮮橘蝦 柑橘為主要材料，搭配少許檸檬的酸味，以獨特的冰涼烹飪法，最適合夏日食用，酸甜爽口，廣受女性消費者喜愛。
	(五)蒜頭蝦 去殼蝦身，使用原味的烹調手藝，蒜的香辣，襯托出活蝦的鮮美，是行家級食客最常點選的主力料理之一。

圖一：全海岸活蝦餐廳推薦菜色

資料來源：註四

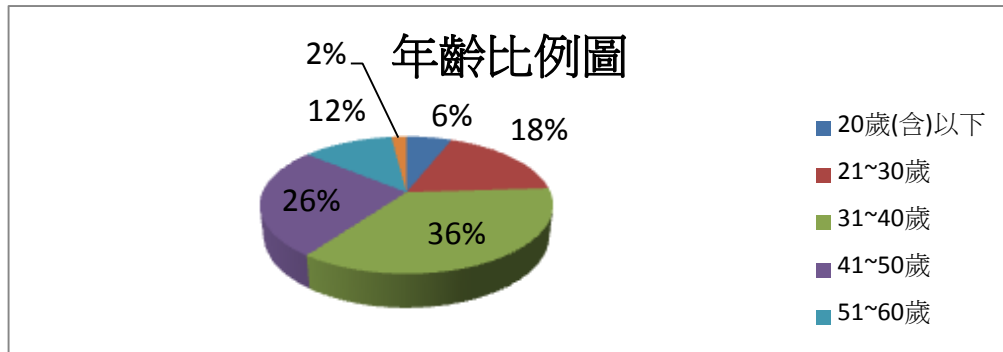
五、北中南海鮮熱炒餐廳比較表

	海九澎湖海鮮餐廳	黃金海岸	台南熱炒紅螞蟻海鮮炭烤
特色	澎湖海域的新鮮海產，明蝦、螃蟹等，頂級的野生食材不選擇使用養殖的海產，砸下重本打造人工循環系統，使的顧客挑選且活捉現撈，品嚐最頂級誘人的活海鮮料理。	餐廳廚房使用開放式環境，可以讓顧客看見乾淨整齊的廚房以及整個料理的過程，堅持每份的鮮蝦料理現煮現撈，吃起來每隻飽滿彈牙，蝦膏豐美！	一群擁有精湛廚藝的團隊，以拿手廚藝，每天提供最新鮮的熱炒、海鮮和三杯等各式料理，讓顧客到餐廳內盡情暢飲並且品嚐各式海鮮快炒，既超值又划算。
推薦菜色	澎湖中卷、三杯河豚肉、麻油貴妃沙蝦、現流海膽蒸蛋、銀絲蒸馬來蛤、茶燻龍膽石斑、蒜白炒石矩、香酥炸丁香、馬糞海膽 XO 醬炒飯。	胡椒蝦、蒜泥蝦、檸檬蝦、燒酒蝦、沙拉蝦、蝦鍋、鳳螺、黑胡椒蟹、鯖魚、組合式套餐。	紅螞蟻小炒、霜降豬肉、鹽酥丁香、炸腐皮捲、生蚵、三杯小卷、蒜頭蒸蛤仔、芥菜干貝雞。
食材新鮮度	自然的水中雜質不經人工刻意的濾，讓魚群在其中存活發展、自然淘汰，因此漁貨的消耗量大，為的只是讓最鮮活的活海鮮食材能搬上桌，讓每一位顧客盡情享用美味海鮮料理！	每天專屬物流配送最新鮮的活蝦到餐廳，經過等級篩選後，放入 spa 活水養殖池，保證每隻蝦都是新鮮的活蝦。繁瑣過程是為了給顧客新鮮活跳、肉質鮮美的活蝦料理！	餐廳提供當天從港口新鮮運送的海鮮，供顧客親自挑選新鮮漁貨，再請師傅幫忙料理。也可以直接從菜單上，點選想品嚐的菜色。

表一：研究者自行整理

五、問卷分析

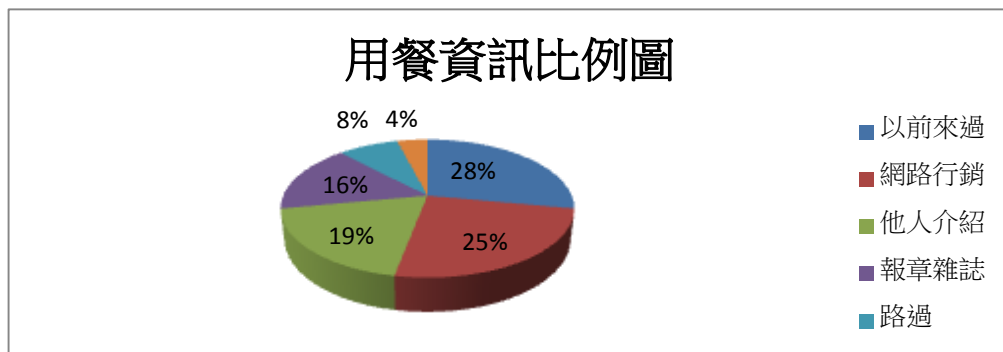
(二)全海岸餐廳顧客年齡分析比例圖



▲圖二 全海岸餐廳顧客年齡分析比例圖

由圖二可得知，全海岸顧客年齡圖主要分布在「31~40 歲」為最多佔樣本數 36%；其次是「41~50」歲佔樣本數 26%；「21~30 歲」佔樣本數 18%；「51~60 歲」佔樣本數 12%；「20 歲(含)以下」佔樣本數 6%；「61 歲(含)以上」佔樣本數 2%。本研究推測選擇到熱炒餐廳用餐的顧客，可以較輕鬆的用餐不必擔心用餐時的音量打擾到其他顧客，且餐點的價格也較便宜，適合中年人在休息時段和朋友相聚一起用餐。

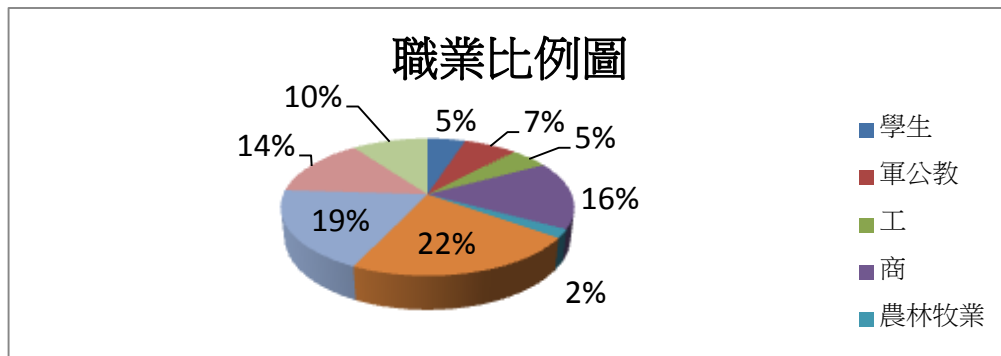
(三)全海岸餐廳用餐資訊分析比例圖



▲圖三 全海岸餐廳用餐資訊分析比例圖

由圖三可得知全海岸用餐資訊比例圖主要分布在「以前來過」為最多數佔樣本數 28%；其次是「網路行銷」佔樣本數 25%；「他人介紹」佔樣本數 19%；「報章雜誌」佔樣本數 16%；「路過」佔樣本數 8%；「其他」佔樣本數 4%。本研究推測顧客回流率很高，且網路行銷和口碑形象都建立的不錯，也會使得顧客願意將餐廳介紹給他人前來消費，是帶給餐廳更多的消費者前來光顧的原因之一。

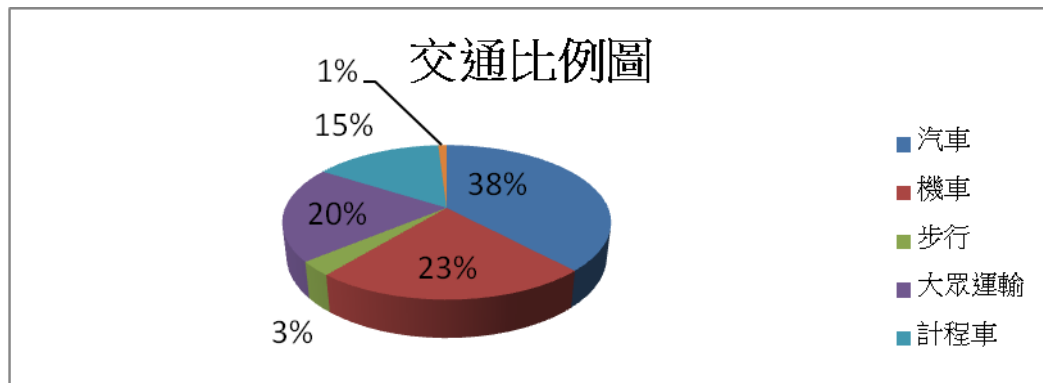
(四)全海岸餐廳顧客職業分析比例圖



▲圖四 全海岸餐廳顧客職業分析比例圖

由圖四可得知，全海岸職業比例圖主要分布在「服務業」為最多佔樣本數 22%；其次是「自由業」佔樣本數 19%；「商」佔樣本數 16%；「家管」佔樣本數 14%；「其他」佔樣本數 10%；「軍公教」佔樣本數 7%；「工」佔樣本數 5%；「學生」佔樣本數 5%；「農林牧業」佔樣本數 2%。本研究推測顧客群集中在服務業，是因為服務業上班的時間較不一定，且工作的地方未必提供餐食，然而在下班後也可以在熱炒店內和朋友們大快朵頤，使得服務業在外面用餐的比例最高。

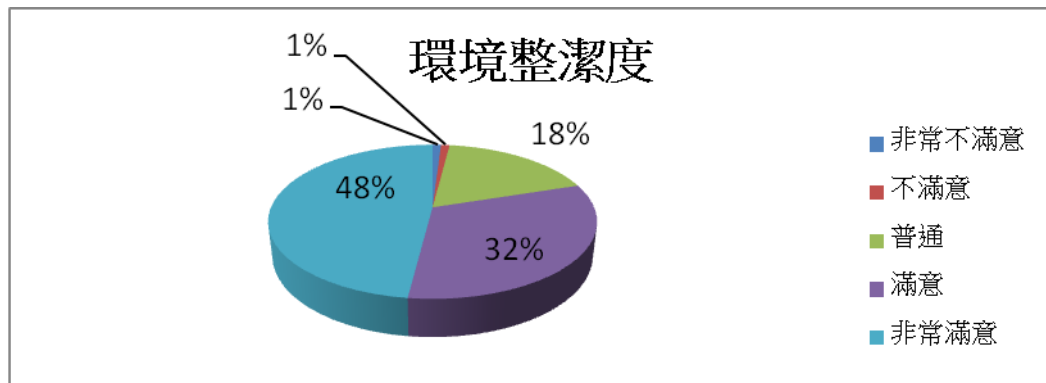
(五)全海岸餐廳顧客交通分析比例圖



▲圖五 全海岸餐廳顧客交通分析比例圖

由圖五可得知，全海岸交通比例圖主要分布在「汽車」為最多佔樣本數 38%；其次是「機車」佔樣本數 23%；「大眾運輸」佔樣本數 20%；「計程車」佔樣本數 15%；「步行」佔樣本數 3%；「其他」佔樣本數 1%。本研究推測餐廳在難停車的七期內設置免費停車場，可以使得顧客能夠安心用餐，不會為了尋找停車位而耽誤用餐時間壞了愉悅的好心情。

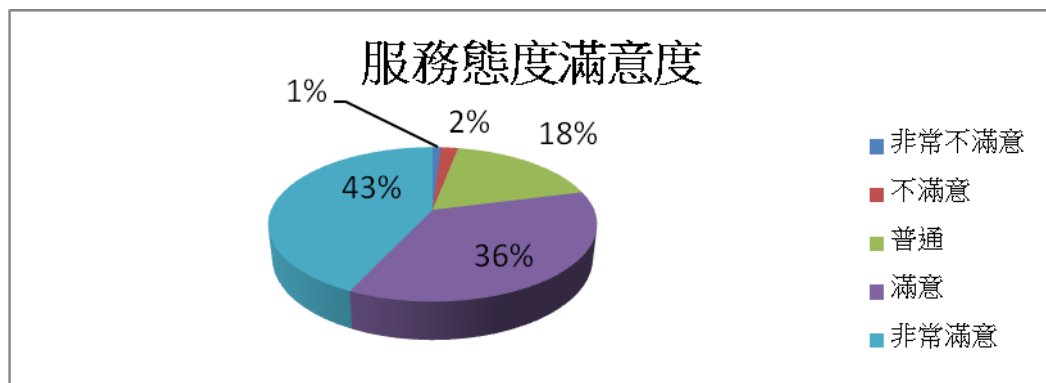
(六)全海岸餐廳環境整潔度分析比例圖



▲圖六 全海岸餐廳環境整潔度分析比例圖

由圖六可得知，全海岸餐廳整潔度主要分布在「非常滿意」為最多佔樣本數 48%；其次是「滿意」佔樣本數 32%；「普通」佔樣本數 18%；「不滿意」佔樣本數 1%；「非常不滿意」佔樣本數 1%。本研究推測全海岸餐廳的整潔度非常受到顧客滿意，整潔對餐廳而言也是不可或缺的一部分，從停車場入口處到餐廳裡的廁所都可以了解到餐廳是否注重清潔衛生，相信餐廳如此的注重衛生可以得到顧客的信賴。

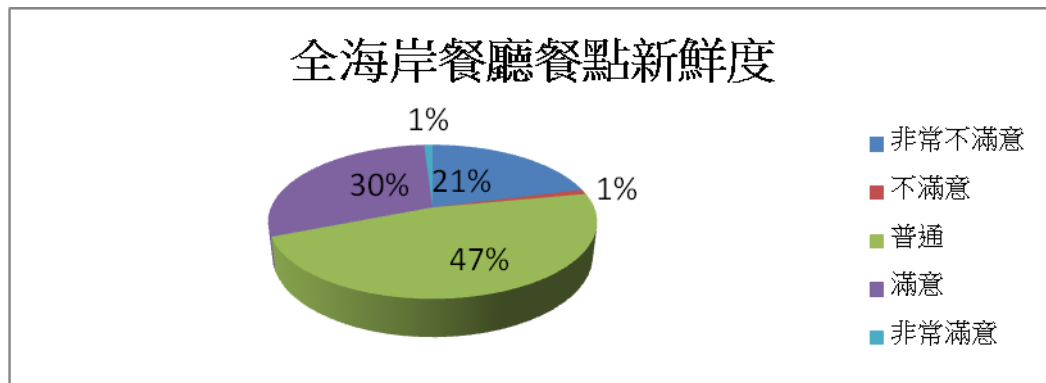
(七)全海岸服務態度滿意度分析比例圖



▲圖七 全海岸的服務態度滿意度分析比例圖

由圖七可得知，全海岸服務態度滿意度主要分布在「非常滿意」為最多佔樣本數 52%；其次是「滿意」佔樣本數 43%；「普通」佔樣本數 2%；「不滿意」佔樣本數 2%；「非常不滿意」佔樣本數 1%。本研究推測全海岸餐廳的工作人員都有熱情接待顧客的服務精神、親切的笑容以及良好的服務品質，才能夠帶給顧客愉悅的用餐心情，所以服務人員的服務態度是很重要的。

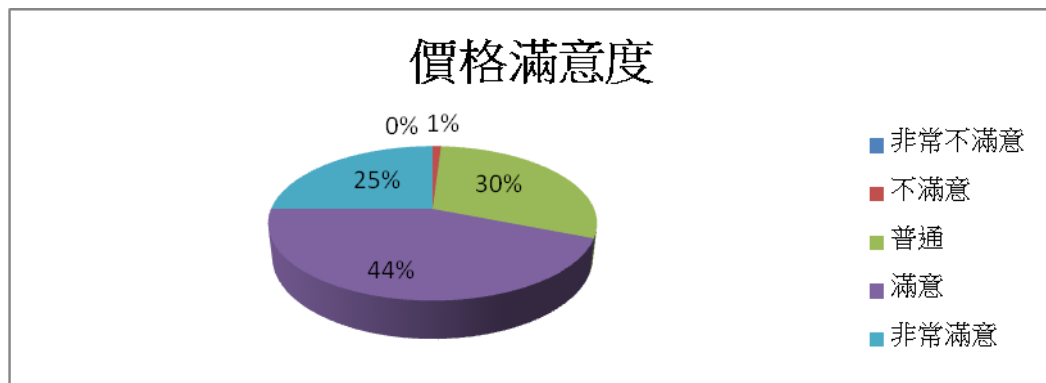
(八)全海岸餐廳餐點新鮮度分析比例圖



▲ 圖八 全海岸餐廳餐點新鮮度分析比例圖

由圖八可得知，全海岸餐廳餐點新鮮度主要分布在「普通」為最多佔樣本數 47%；「滿意」佔樣本數 30%；「非常滿意」佔樣本數 21%；「不滿意」佔樣本數 1%；「非常不滿意」佔樣本數 1%。本研究推測全海岸餐廳的食材都是自產自銷，餐廳所使用的食材都是以新鮮為前提，才能夠讓顧客吃得健康又安心，相信在顧客的評價裡都不錯。

(九)全海岸餐廳餐點價格滿意度分析比例圖



▲圖九 全海岸餐廳餐點價格滿意度分析比例圖

由圖九可得知，全海岸餐廳餐點價格滿意度主要分布在「滿意」為最多佔樣本數 44%；「普通」佔樣本數 30%；「非常滿意」佔樣本數 25%；「不滿意」佔樣本數 1%；「非常不滿意」佔樣本數 0%。本研究推測熱炒餐廳餐點的價格屬於平價，適合一般上班族及學生族群消費，價格合理且份量足夠能使顧客願意再度光顧。

參●結論與建議

一、研究結論

古人說：「民以食為天」，這意味著食物對我們的重要性。品質是否優良及海鮮的新鮮度，會直接的反映在我們的健康上，許多商家會為了價格而選擇了較不優良的食材，或者為了追求快速而將許多菜餚最初的做法簡化了，而對全海岸活蝦餐廳而言，新鮮度及食材的品質等種種都需要有嚴格的把關，才能讓顧客吃到美味佳餚也不會壞了自家經營十幾年的好口碑。

本研究根據問卷調查的結果發現，到店內用餐的顧客多以開車的服務業客群為主，年齡集中在 31~40 歲，大部分的顧客對店家服務態度及環境衛生相當滿意，相信店家對於顧客的感受是非常的注重，秉持著「以客為尊」的服務精神也使得顧客留下深刻的印象。

二、研究建議

- (一)夏季可以加裝空調，使得顧客在炎熱的夏天用餐時，更加的涼爽，不會降低消費意願。
- (二)室內座位數量可再多增加一些，遇到梅雨季的露天座位無法使用，容得使得座位數量不夠，降低翻檯率。
- (三)桌與桌之間有些距離太過密集，建議需改善使得顧客方便進出。

肆●引註資料

註一：周子欽。**開店通：海產熱炒賺翻天**。邦聯文化

註二：非凡大探索。(檢索日期 2014/10/24)

<https://www.ustv.com.tw/UstvMedia/ustvshop/index/sid-249.html>

註三：維基百科－台灣飲食文化。(檢索日期 2014/10/25)

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%87%BA%E7%81%A3%E9%A3%B2%E9%A3%9F%E6%96%87%E5%8C%96>

註四：全海岸活蝦餐廳。(檢索日期 2014/10/25)

<http://chacha.com.tw/index1.htm>

註五：海九澎湖活海鮮餐廳。(檢索日期 2014/10/26)

www.hijo.com.tw

註六：黃金海岸活蝦之家-台中店。(檢索日期 2014/10/26)

www.shrimp.com.tw

註七：台南熱炒紅螞蟻海鮮碳烤。(檢索日期 2014/10/26)

<http://063586510.tw.tranews.com/>

