

逢甲大學學生報告 ePaper

鼎美玩具與六堆客家伙房營運資訊系統分析與比較

Analysis and Comparison of Dean Mei and Liou Duai Operation Information System

作者：方冠惠、陳禹帆、張桂嘉、林琬芳、葉敏鈺

系級：企管三甲

學號：D0958132、D0958115、D0958499、D0917715、D0917877

開課老師：陳建文 老師

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企業管理學系

開課學年：111 學年度 第 2 學期

中文摘要

本組訪問兩家店家-「鼎美玩具」和「六堆伙房」，進行店家資訊比較，雖然分別是玩具業與餐飲業，不過資訊系統使用上較無太大差異，經過實際到訪詢問外，也透過訊息與店家進行資訊交流，並將本組訪談問題先讓店家過目，再實際參訪並搭配主管解說後，我們的訪問題目面向不僅單就兩家 POS 機系統的介紹，還有介紹店家環境及各項分析去深入了解。

根據報告內容，我們一共分為「店家環境與 POS 機介紹、店家分析、店內商品、店家訪談內容、兩家系統執行成效」來了解鼎美玩具及六堆伙房的各種資訊，因為透過 POS 機資訊系統，使店家可以清楚掌握熱銷商品、營運狀況及加速結帳流程，也能及時進行銷貨作業，最後綜合以上所分析的結果，再提出結論與建議。

而六堆伙房和鼎美玩具對各自 POS 系統執行成效，認為在 POS 機上設定折扣快捷鍵是比較有效率的。經過訪問後，雙方店長都認為使用 POS 機能為店家帶來更有效率的結帳流程，資訊系統的引進也讓店內的事物能更有系統性地進行管理，像是庫存、進貨量控管等等，透過這次的訪談工作與建議回饋，期盼這兩間店能有更好的營運效率。

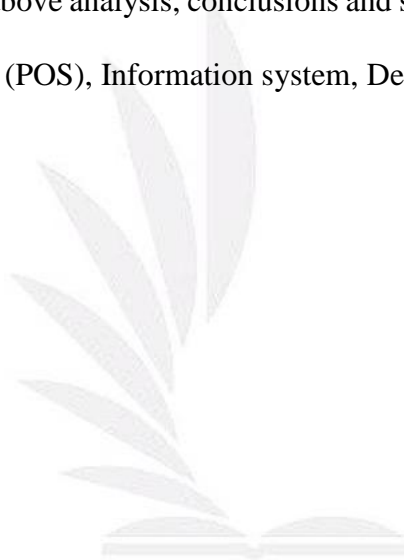
關鍵字：POS 系統、資訊管理系統、六堆伙房、鼎美玩具

Abstract

We visited two stores - "Dean Mei" and " Liou Duai" to compare store information. Although they are respectively in the toy industry and the catering industry, there is not much difference in the use of information systems. In addition to actual visits and inquiries, we also exchanged information with the store through messages, and let the store review the questions of this group of interviews first, and then actually visited and cooperated with the supervisor to explain. Our interview questions are not only for the introduction of two point of service as well as the store environment and various analysis for in-depth understanding.

According to the content of the report, we divided it into "store environment and the introduction of two point of service, store analysis, store products, store interview content, and the implementation results of the two systems" to understand various information about Dean Mei" and " Liou Duai. Because of the point of service, the store owner can clearly grasp the hot-selling products, operating conditions and speed up the checkout process, as well as to carry out sales operations in a timely manner. Finally, based on the results of the above analysis, conclusions and suggestions are put forward.

Keyword: Point of service (POS), Information system, Dean Mei, Liou Duai



目錄

一、前言.....	5
(一)研究背景與動機.....	5
1. 研究背景.....	5
2. 研究動機.....	7
(二)研究目的.....	8
二、店家基本資料介紹.....	9
(一)六堆伙房.....	9
(二)鼎美玩具.....	12
三、店家環境與 POS 機介紹.....	16
(一)六堆伙房環境介紹.....	16
(二)六堆伙房餐點介紹.....	18
(三)六堆伙房 POS 系統.....	19
(四)鼎美玩具環境介紹.....	37
(五)鼎美玩具熱門商品介紹.....	38
(六)鼎美 POS 系統.....	39
四、店家分析.....	50
(一)六堆伙房逢甲店.....	50
1. 五力分析.....	50
2. SWOT 分析.....	51
3. STP 分析.....	52
4. 商業模式九宮格.....	52
5. 商品 ABC 分類.....	53
(二)鼎美玩具.....	55
1. 五力分析.....	55
2. SWOT 分析.....	56
3. STP 分析.....	57
4. 商業模式九宮格.....	57
5. 商品 ABC 分類.....	58
五、店家訪談內容.....	60
(一)六堆伙房逢甲店.....	60
(二)鼎美玩具.....	65
六、系統執行成效.....	69

(一)六堆伙房 POS 機系統優缺點與執行成效.....	69
(二)鼎美玩具 POS 機系統優缺點與執行成效.....	70
(三)兩者比較.....	72
七、結論與建議.....	73
(一)建議.....	73
(二)結論.....	74
八、進度規劃表與工作分配.....	75
(一)進度規劃表-甘特圖.....	75
(二)工作分配表.....	76
九、心得.....	77
十、訪問照片.....	79
十一、參考資料.....	80



一、前言

(一)研究背景與動機

1. 研究背景

(1) 餐飲業的發展

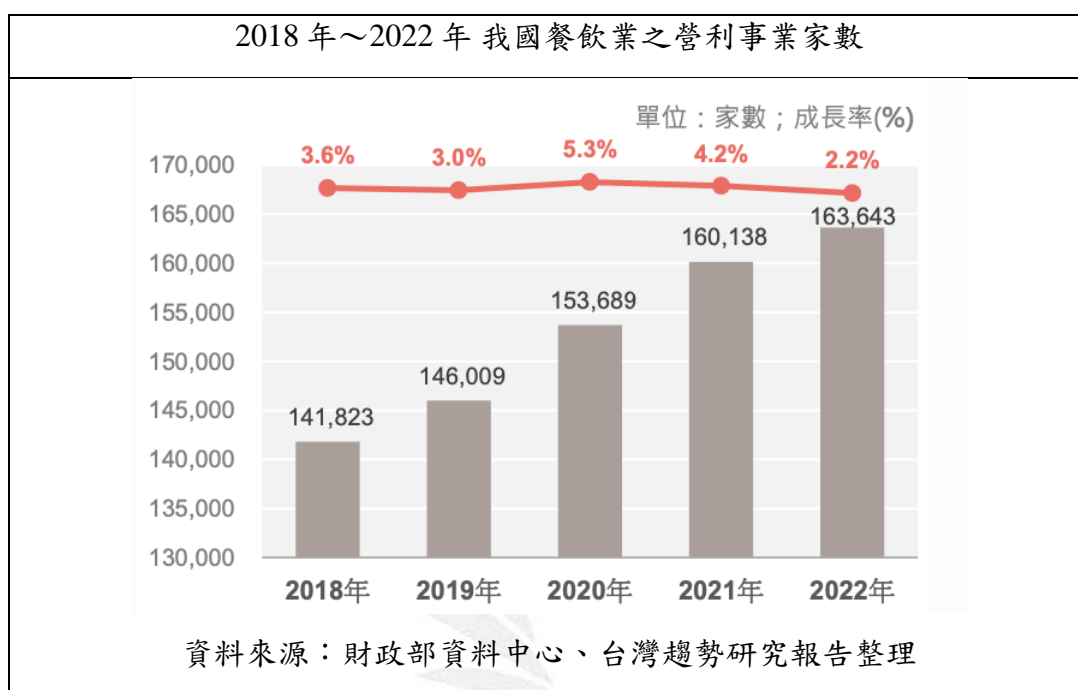


表 1-1 2018年~2022年我國餐飲業之營利事業家數

由台灣趨勢洞察(2023)統計結果可以看到我國餐飲業之家數在過去五年呈現逐年增加的趨勢，從2018年141,823家成長至2022年163,643家，即使在疫情環繞的2021年，餐飲店家依然持續成長，2022年成長幅度較小，只有2.2%，推估是受到大環境經濟影響，展店速度趨緩。

雖然台灣餐飲店家林立，如何維持品質並獲得消費者信賴，也是一大課題，若店家缺乏飲食特色，則很容易被取代。隨時掌握餐飲業的動態，傾聽消費者的建議並提供良好的服務，才能營業的長久又穩固。

(2) 餐飲業者提供的服務

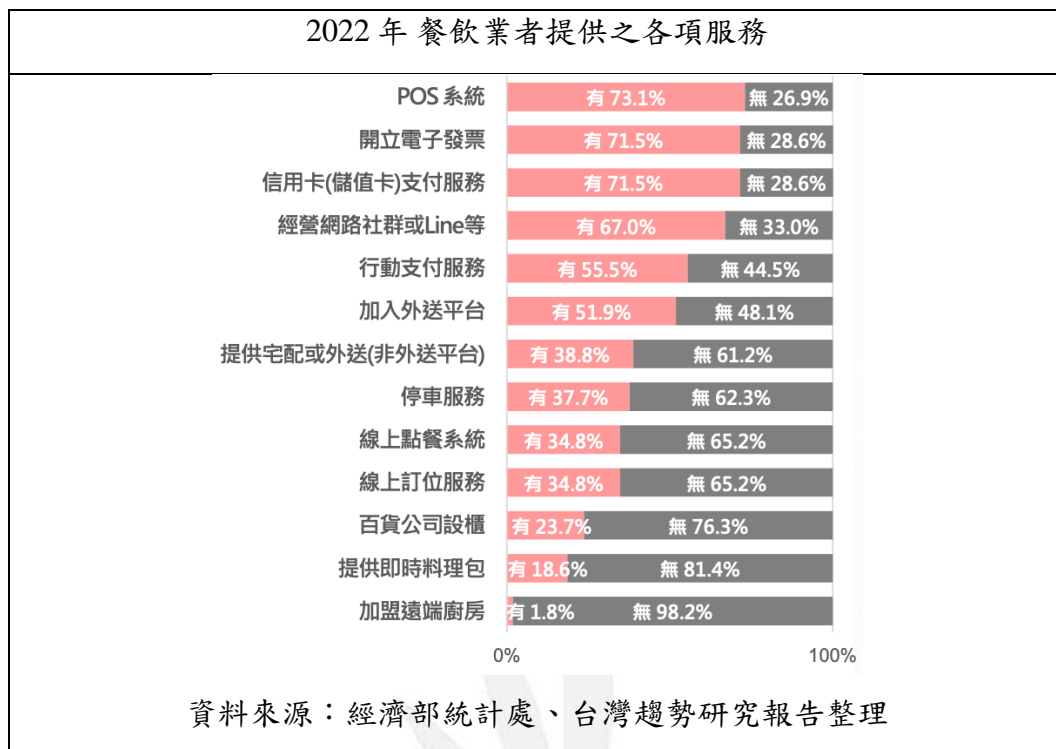


表 1-2 2022 年 餐飲業者提供之各項服務

根據經濟部統計處(2022)資料顯示有 73.1%的店家有使用 POS 系統，可知餐飲業者大多依賴 POS 系統來強化餐廳訂單管理，同時增強營運效率。

此外，POS 系統大多都會搭配開立電子發票以及信用卡或儲值卡支付服務，資料也顯示有七成的業者提供這兩項服務。

(3) 玩具業的發展趨勢

中商情報研究院(2022)指出：

1. 全球玩具市場需求提升

隨著各國經濟穩健成長，提高每人平均所得，讓家長有多餘的財力購買玩具，而玩具泛指各種公仔、模型及樂高等等，因此年齡層不限於青少年或兒童，「老小孩」(kidults)。這族群過去就會花上一一定的金額買玩具，而疫情又帶動宅經濟，使他們提高相關支出。

2. 玩具行業安全標準提高

隨著人們生活水平的提高及環保觀念的強化，促使玩具消費者從自身健康和安
全考慮出發對玩具的品質有更多的要求。玩具進口國為保障本國消費者的健康
和保護本國玩具產業，亦制定了越來越嚴格的安全與環保標準。

3. 高科技玩具發展趨勢

隨著智能系統的進化，玩具產品結構開始傾向電子化，當這些技術與玩具產品
跨界融合，將碰撞產生出不同的智能玩具，未來可能成為全球玩具行業的發展
方向。

4. 與文化產業連動效應

卡通、動漫、戲劇等文化產業的盛行讓傳統玩具的研發設計有了更多的素材，
而設計中加入文化元素能提高玩具的商品價值，亦能提升消費者對品牌產品的
忠誠度與辨識度，這樣雙結合的玩具也會提高產品購買率。

*市調公司 NPD Group(2022)調查，「老小孩」(kidults)貢獻美國玩具業年銷售
額的 4 分之 1、價值約 90 億美元（約合新台幣 2,800 億元），成為最大增長動
力。

(4) 透過使用 POS 機系統，使店家可以：

1. 營運狀況：使用系統即可直接看到當日交易筆數，並了解當日銷售狀況。
2. 顧客喜好：可以直接依照所顯示的銷售數據得知熱銷產品。
3. 設定促銷活動：直接使用系統所設定好的促銷折數為顧客結帳，加速結帳
流程。

2. 研究動機

藉由前面背景所提，可以發現餐飲業以及玩具業的市場都有持續發展的趨
勢，我們想要透過此次管理資訊系統-POS 系統的報告，將客家創意料理餐
廳「六堆伙房」和歷史悠久的玩具通路業者「鼎美玩具」作比較，來了解引
入 POS 系統是否能夠幫助兩種類型的店家更加了解店內營運狀況。

(二)研究目的


- (1)了解餐飲業與玩具業兩項不同產業使用之系統之異同。
- (2)藉由訪問了解店家使用資訊系統所帶來的影響。
- (3)比較兩家 POS 系統各有功能及優缺點。



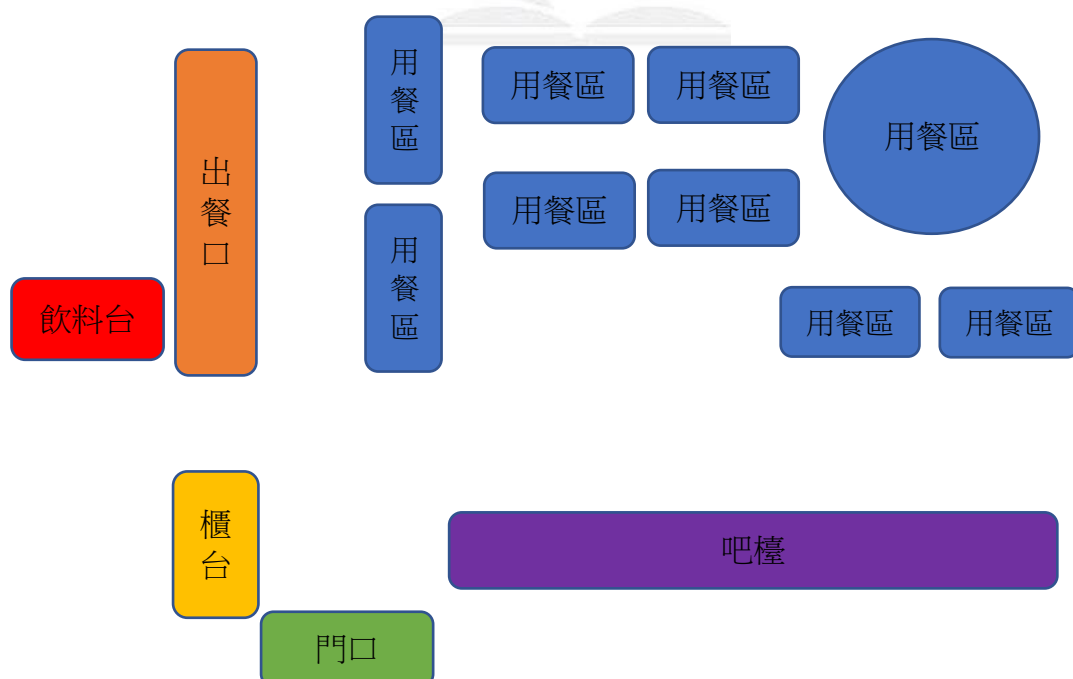
二、店家基本資料介紹

(一)六堆伙房

1. 基本資料

名稱	六堆伙房（逢甲店）	
地點	台中市西屯區文華路 100 號 (逢甲大學行政大樓一樓)	
電話	04-24511369	
營業時間	11:30~21:30	
餐點	湯麵類、湯品類、開胃菜品類、熱炒類、甜點類、冰飲類、溫暖熱飲類	
店家特色	1. 主打精緻、創新的客家料理 2. 舒適空間加上價格親民	

2. 店內座位配置



3. 組織規模（逢甲店）

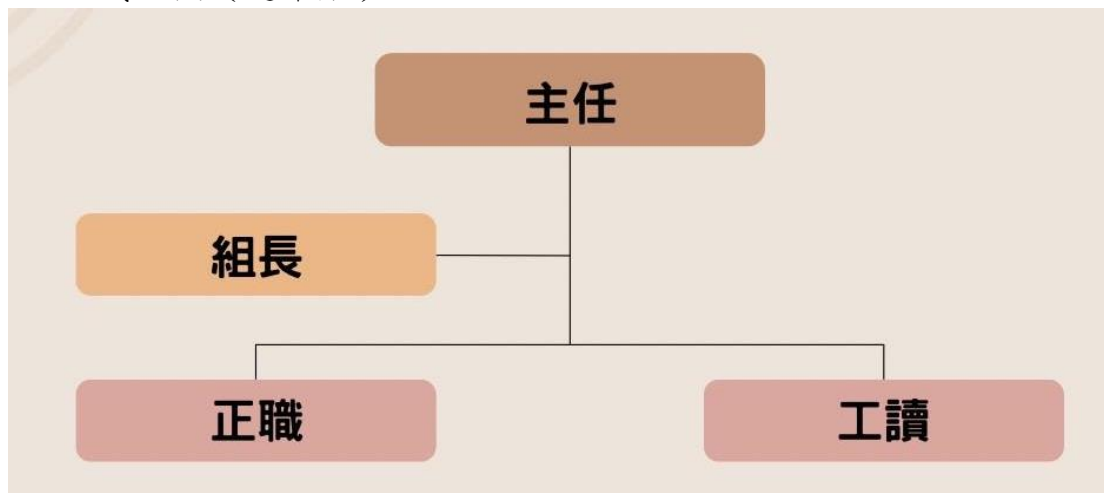


圖 2-1 組織規模

(1) 組織規模架構分別為主任，組長，內外場正職人員，計時人員。逢甲店員工總數為 20 人。逢甲店是位於逢甲大學校園內，因此多為學生工讀生，工讀生有分早晚班及假日工讀。其店內員工配置工讀約佔三分之二；正職則約佔三分之一。

(2) 店內採用內外場互相制度，會有內場及外場兩種環境，分別於廚房及顧客用餐區讓員工工作，由於逢甲店坪數較小，每位員工會有多崗位學習，因此無論是正職還是工讀通常都能夠勝任每個崗位，提高工作效率。

(3) 搭班的部分六堆伙房逢甲店每天內外場工作區皆會有 2 位正職搭配 2-4 位工讀，每個人負責一區工作崗位，休息時間不同。

4. 成立緣由及企業價值觀

成立緣由

總經理劉光凱為花蓮人，雖然不是客家人，但是熱愛客家美食，一開始是在中壢做客家菜，後來自己出來開業，在 2011 年於台北市大安區樂業街開設街邊店，2015 年公司化開始設立分店，並於 2023 年至逢甲大學開業，未來將持續開創新品牌。

企業價值觀

(1) 勤儉是客家人美德，勤儉樸實一直是客家族群給人的印象，身為客家料理的提供者，必然也必須提供經濟實惠的餐點。

(2) 在制度及工作上皆力求標準化，在可以控制成本之下，提供最佳的服務及餐點，並以優秀的團隊，提供給顧客優質的餐飲體驗。

(3) 六堆伙房遵循著「高品質」、「好服務」、「價格合理」、「重視人才」、「永續經營」等經營理念，引領公司永續發展。

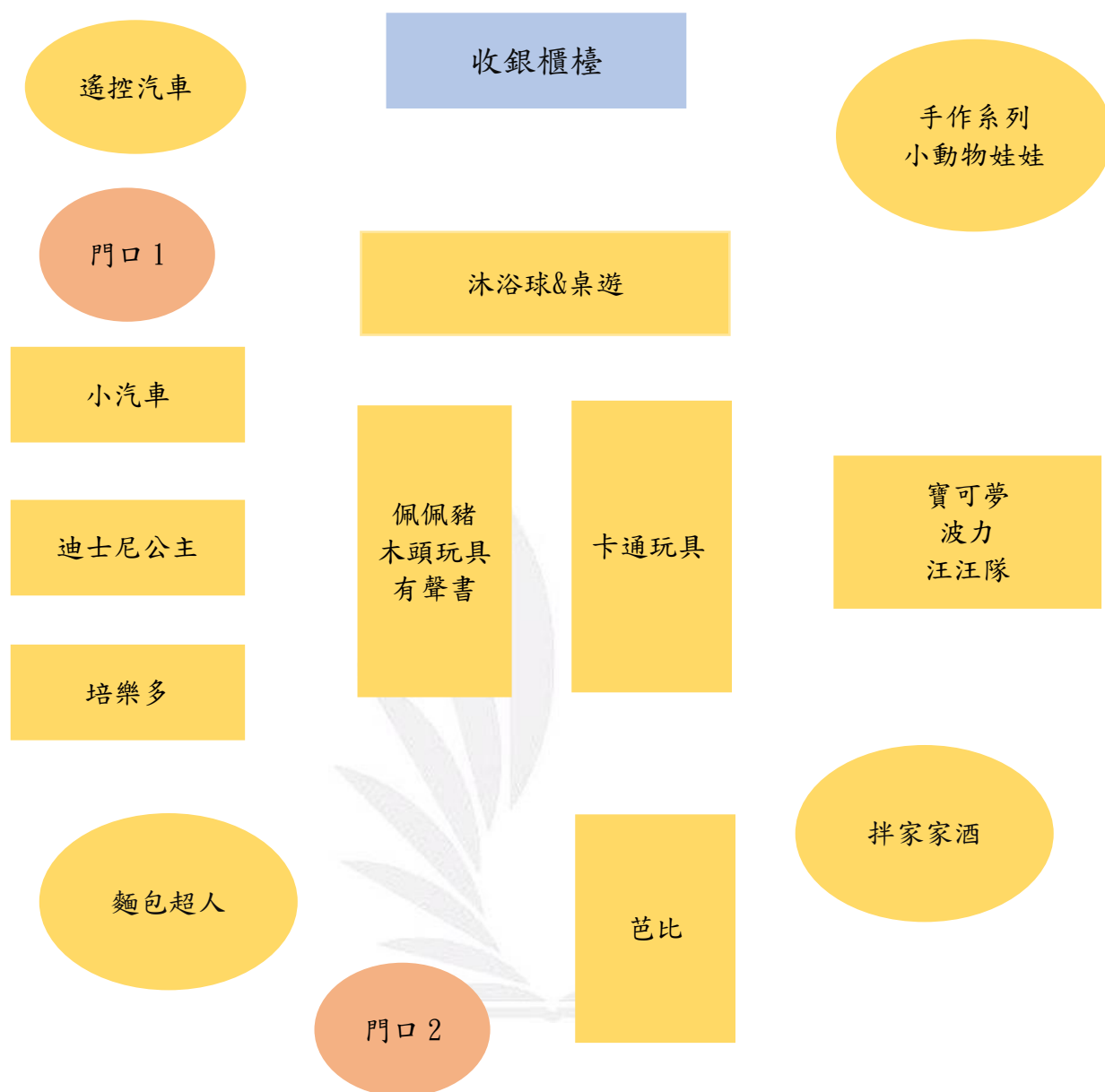


(二) 鼎美玩具

1. 基本資料

名稱	鼎美玩具（台中新光店）	
地點	台中市西屯區台灣大道三段 301 號	
電話	04-37023722	
營業時間	週一至週五 11:00~22:00 週六、週日 10:30~22:00	
商品	各式流行卡通玩具	
店家特色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 位於交通便利的台中新光三越，逛街購物方便。 2. 憑新光貴賓卡購買正價商品可九折，CP 值高，附贈免費包裝及試用服務。 	

2. 店內配置



3. 組織規模

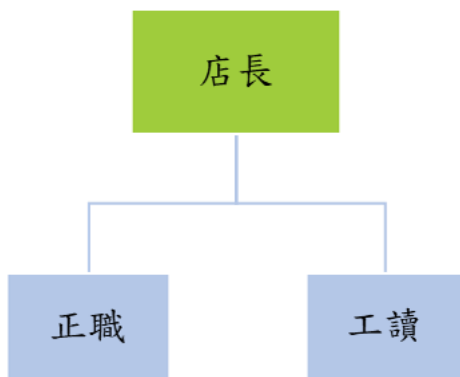


圖 2-2 組織規模

(1)組織除店長外，分為正職與工讀生，店長底下員工有三位正職員工以及三位工讀生，全店員工人數為七位。平日上班人數早晚時段各需要三人，假日早晚時段則各需要四人。

(2)有兩個櫃位，其中一櫃販賣玩具，另一櫃販賣公仔、一番賞以及模型。正職與工讀會相互協助結帳、補貨以及巡櫃等事項。其餘進貨、盤點以及處理公司是細項內容則只有正職能夠處理。工讀生上班時段較彈性，平日以早晚班安排，若遇連假或寒暑假則會彈性安排上班時間，將顛峰時段的人力補滿，像是從十二點至晚上八點。

(3)平日至少一個正職搭兩個工讀，假日的話至少需要兩個正職搭配工讀，確保人潮多時，現場有正職可以適時出面處理各種狀況，不至於在其中一位正職休息時，發生工讀無法處理的狀況。

4. 成立緣由及企業價值觀

企業簡介與發展

鼎美股份有限公司，成立於 1961 年，在台灣是一家少見歷史悠久的通路業者，於全省各大縣市的百貨公司共設立了 30 家專櫃。以經營流行性玩具為主，並經銷國際知名品牌玩具，如：萬代、美泰兒、孩之寶等各類日系與美系的產品，消費族群囊括幼兒的學齡前玩具到成年人會購買的精品收藏。店內劃分各種專

區，例如：電玩區、收藏人物區、樂高專區、絨毛玩具區、流行玩具區、合金車區、鋼彈模型區...等。

企業價值觀

- (1) 追求企業永續經營及成長，除了整體營運穩定外，獲利狀況也逐年提昇。
- (2) 重視每一位員工除了有良好工作環境，也提供學習及成長的空間。



三、店家環境與 POS 機介紹

(一)六堆伙房環境介紹



圖 3-1 店名展示



圖 3-2 結帳櫃檯



圖 3-3 飲料台



圖 3-4 出餐口



圖 3-5 用餐區 1



圖 3-6 用餐區 2(辦桌區)



圖 3-7 用餐區 3(吧檯)



圖 3-8 醬料、杯子、碗盤區



圖 3-9 物品展示



圖 3-10 物品展示

(二) 六堆伙房餐點介紹



圖 3-11 古早味粿板湯



圖 3-12 鹹蛋絲瓜麵線



圖 3-13 酸菜魚片湯



圖 3-14 黑蒜珍菇菜圃雞麵



(三) 六堆伙房 POS 系統

1. 系統基本資料

<p>作業系統</p>	<p>Win7</p>
<p>軟體名稱</p>	<p>VB、JAJVA、MSSQL</p>
<p>軟體廠商</p>	<p>葆光系統股份有限公司</p>
<p>程式語言</p>	<p>POS 系統針對不同組別給予不同操作權限</p> <p>ADMIN 組-管理員</p> <p>CASHER 組-櫃台人員</p> <p>SERVICE 組-一般點餐人員</p>
<p>購入價格</p>	<p>機器賣斷價格：15 萬</p> <p>隔年開始以使用費用 租金：15,000 元/月</p>

表 3-1 六堆伙房系統基本資料

2. 系統介紹

(1) 系統畫面

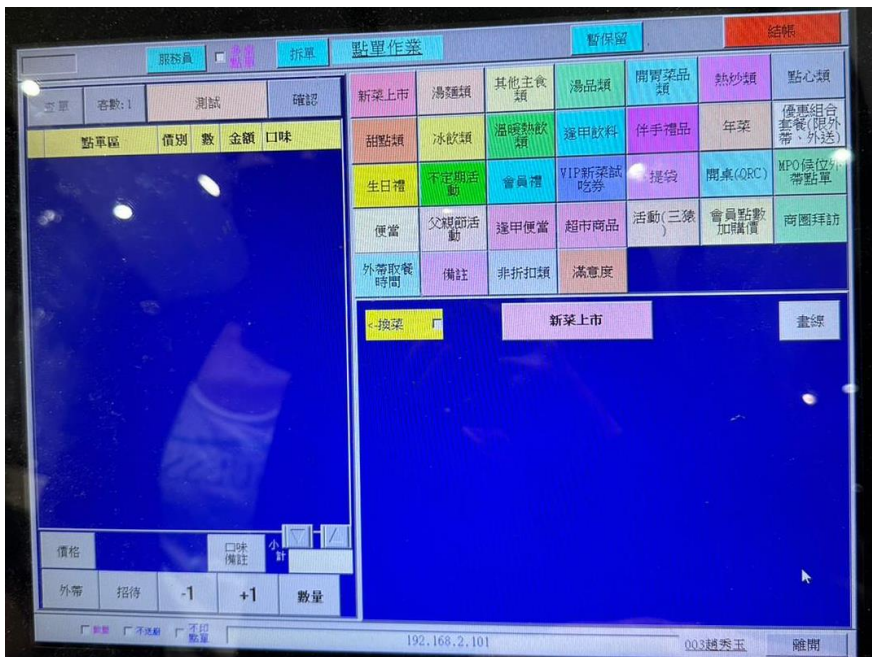


圖 3-17 系統畫面

(2) 登入畫面(登入密碼不同，有分店長及一般員工的密碼)

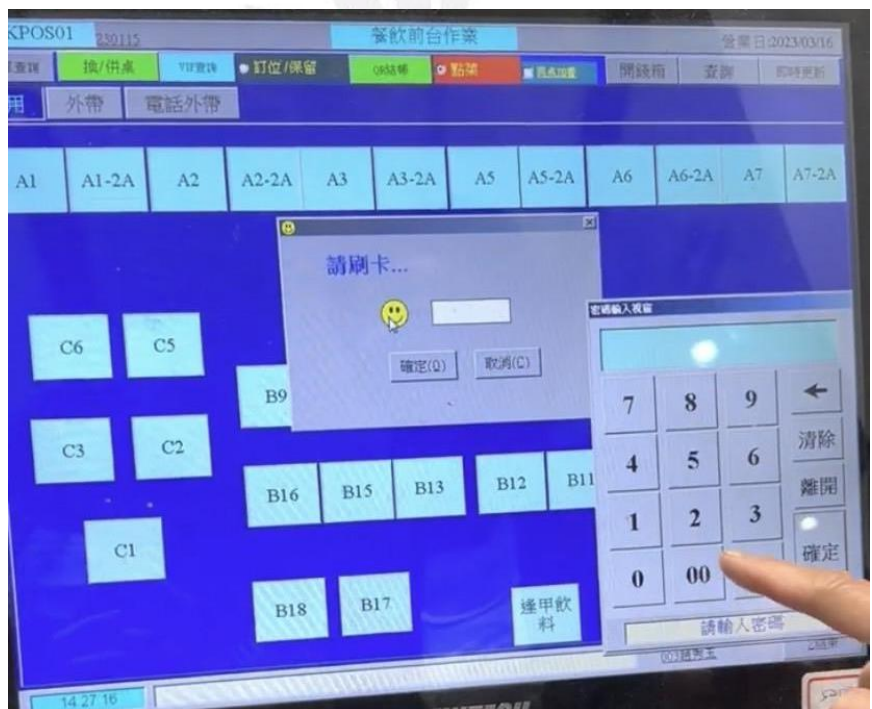


圖 3-18 登入畫面

(3)座位圖



圖 3-19 座位圖

3. 相關設備：出單機、發票機、錢箱、平板



圖 3-20 櫃台、出餐口出單機

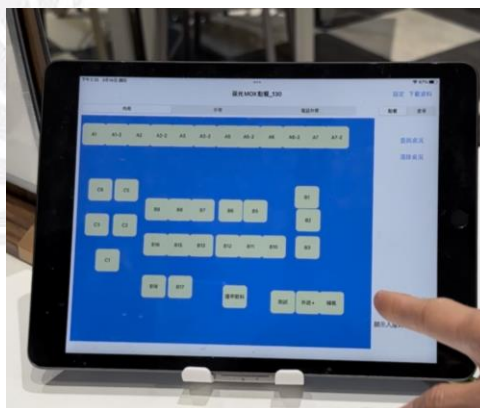


圖 3-21 平板

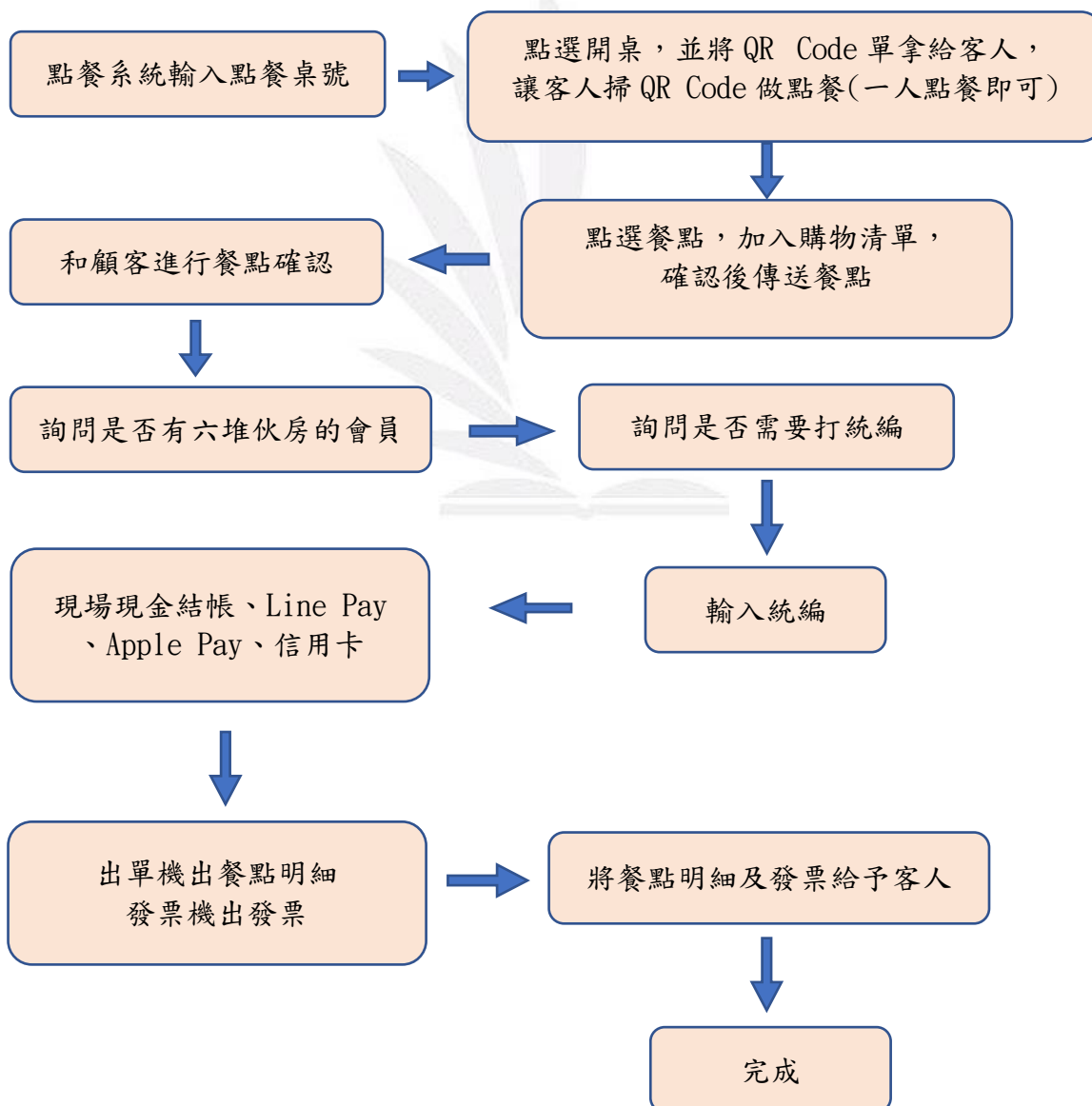


圖 3-22 發票機



圖 3-23 錢箱

4. POS 機點餐流程



5.餐點流程介紹

若客人點芋頭米粉湯、古早味粿板湯：

(1) 輸入桌號：首先輸入客人所在的桌號號碼



圖 3-24 輸入桌號

(2) 點選餐點：需先點選“湯麵類”，再點選以下芋頭米粉湯及古早味粿條後，再按下確認鍵，即可完成點餐。



圖 3-25 點選餐點

(3) 點選折扣

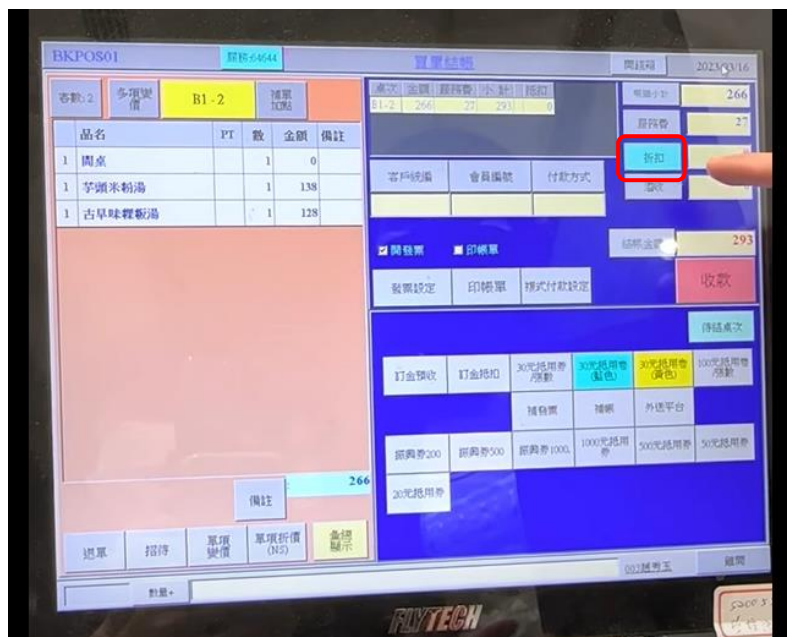


圖 3-26 點選折扣

(4) 點選折扣後，依消費項選擇折扣，再點選逢甲師生 95 折優惠，按下確認即可完成折扣。

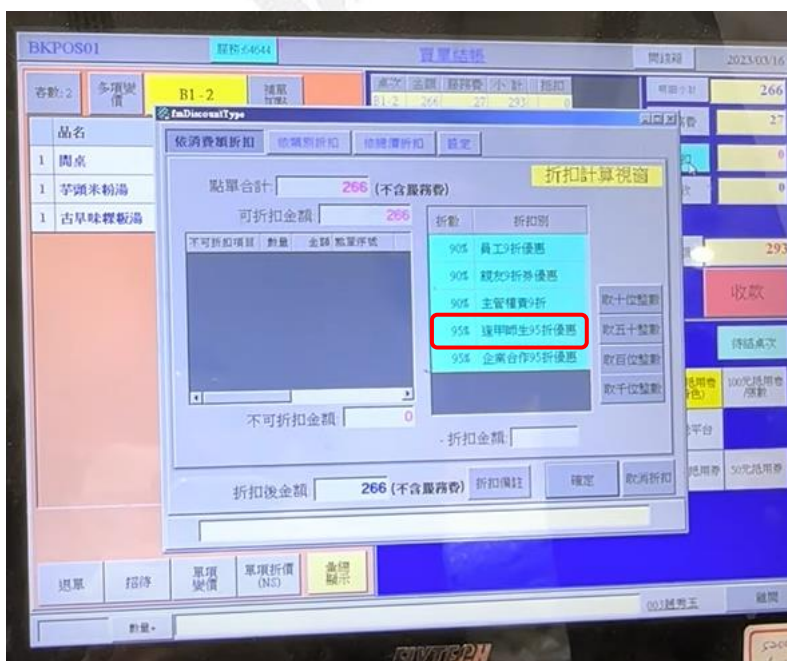


圖 3-27 點選折扣優惠

(5)輸入客戶統編載具及會員編號：假設客人需要統編載具或是會員，分別點選“客戶統編”“發票設定”或是“會員編號”，並直接輸入統編號碼、載具條碼或是會員號碼，按下確認後即可完成。(消費滿 150 元可以累點)

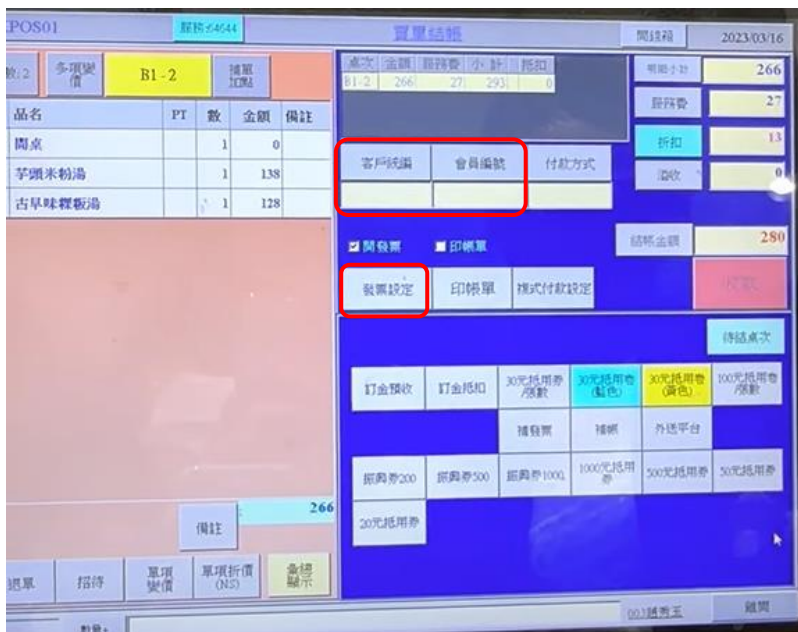


圖 3-28 點選客戶統編載具及會員編號

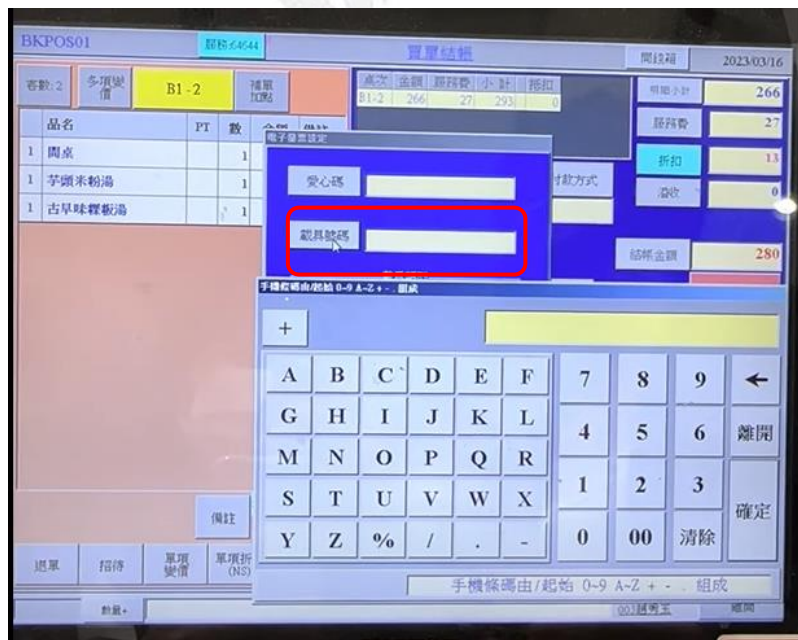


圖 3-29 輸入統編或載具

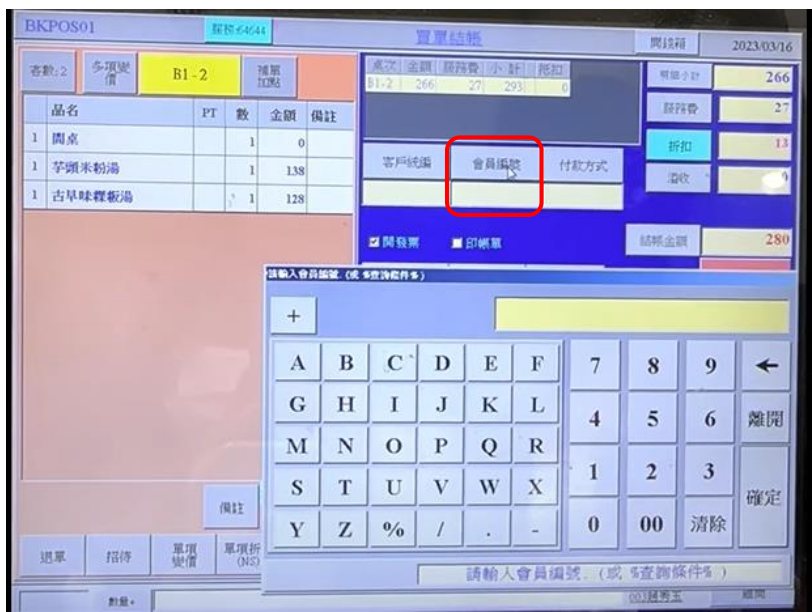


圖 3-30 輸入會員編號

(6)結帳：結帳時點選收款，確認後錢箱就會自動打開，進行結帳即可完成，結帳後點數就直接累積到會員裡面。

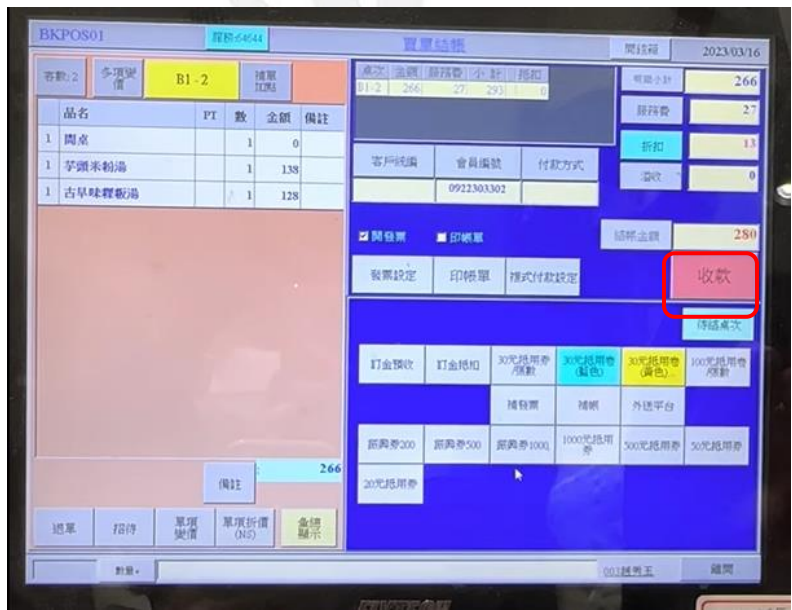


圖 3-31 結帳

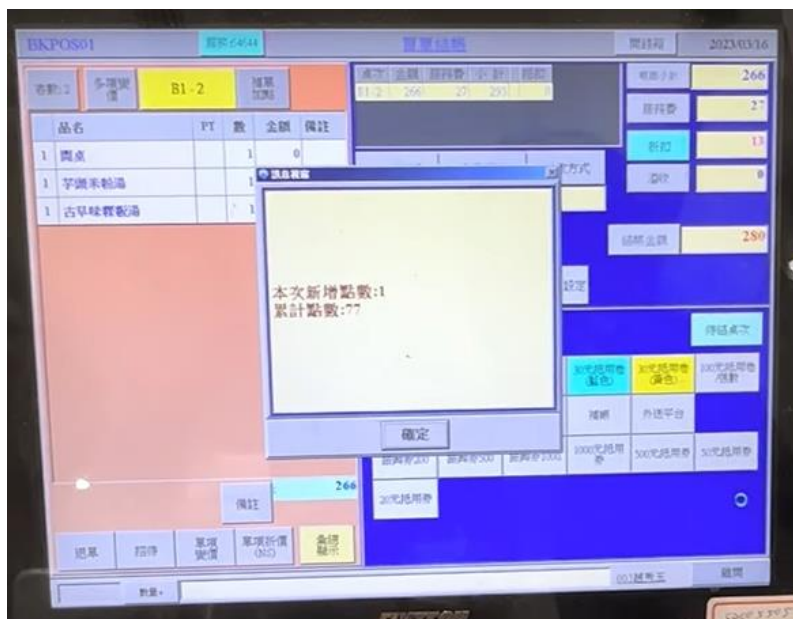


圖 3-32 累積點數

(7) 結帳流程中的換桌

- ① 從開桌畫面點選換/併桌。

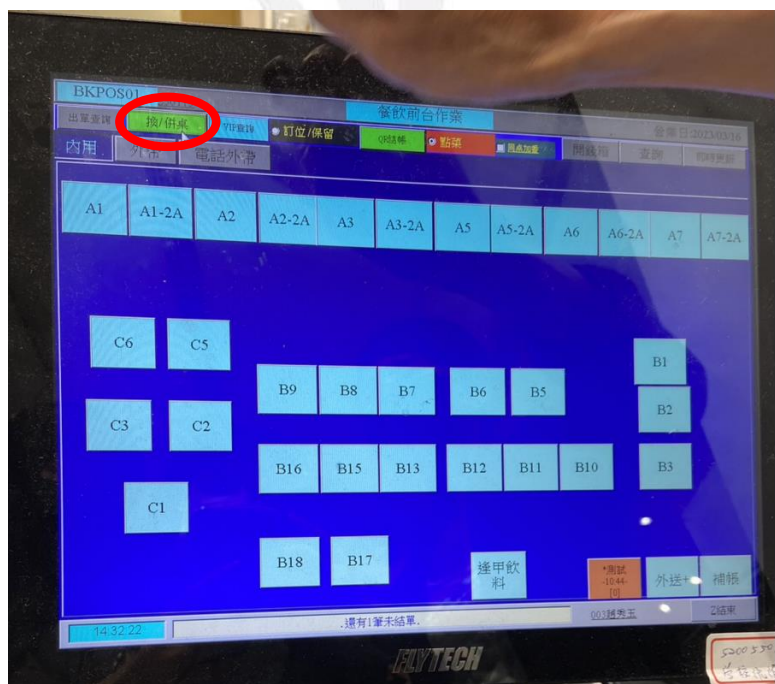


圖 3-33 點選換/併桌

② 進入換/併桌作業畫面並點選原先桌號。(原先桌號為測試-1)

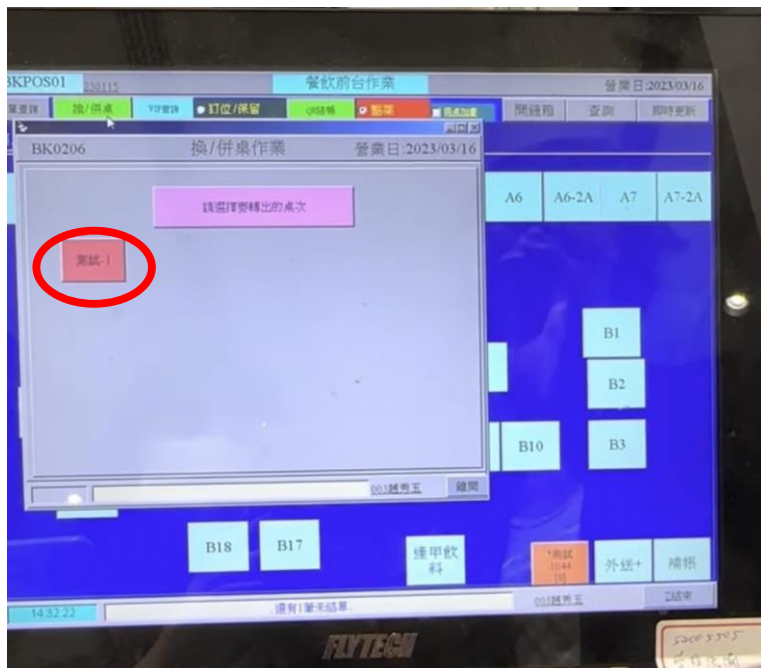


圖 3-34 點選原先桌號

③ 點選要換成的桌號。(換成的桌號為 A1)

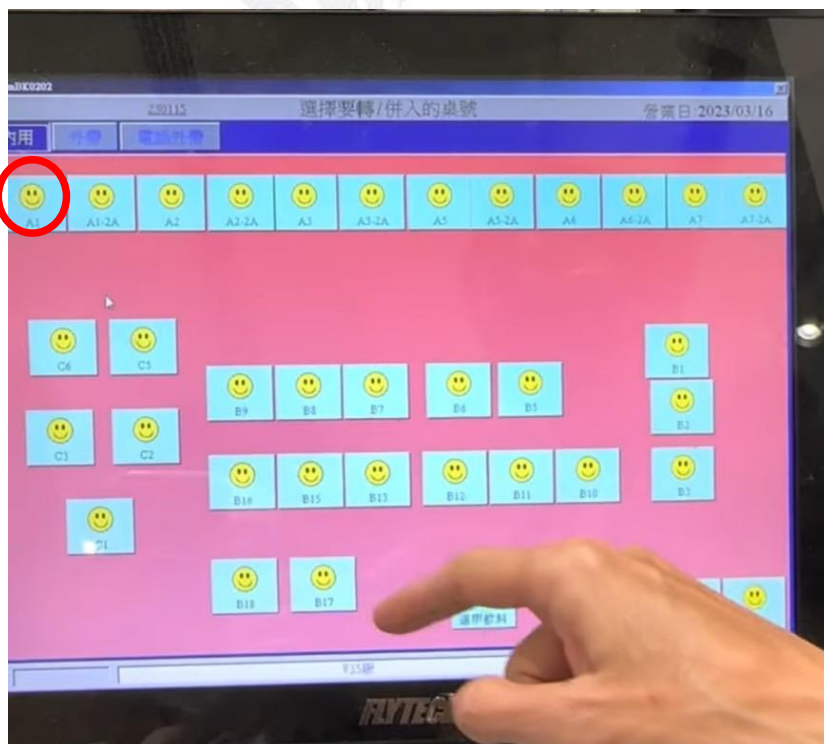


圖 3-35 點選要換成的桌號

- ④ 跳出換桌通知，點選離開。

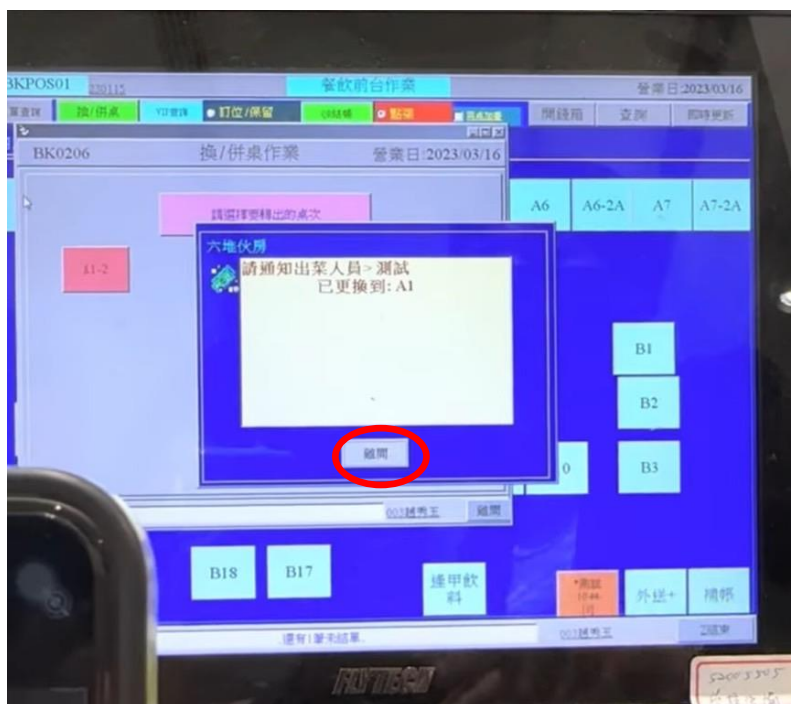


圖 3-36 換桌通知

- ⑤ 出單機出新的 QR code，換桌完成。

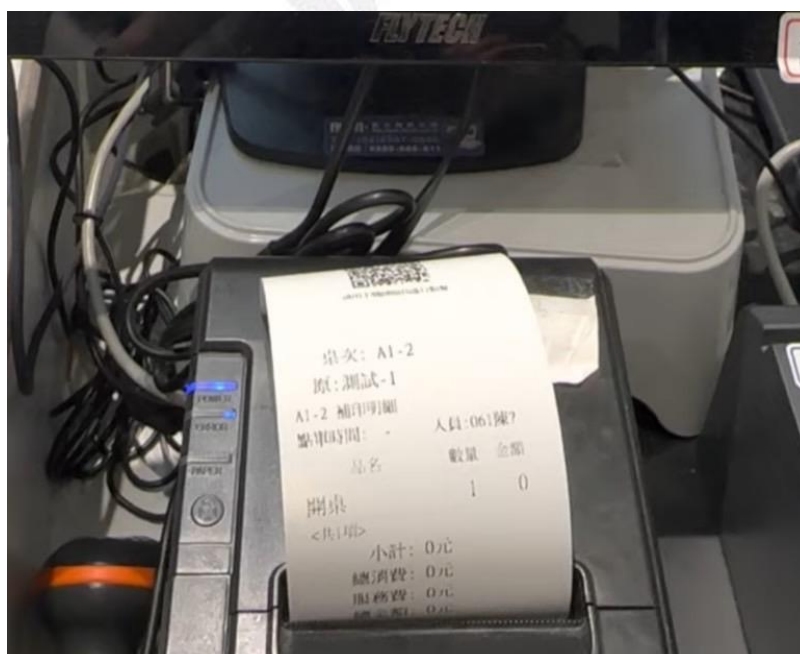


圖 3-37 出單機出新的 QR code

(8)結帳流程中的併桌

- ① A1 為原先的客人，若要併到 A1，先按同桌加番，再點選 A1。

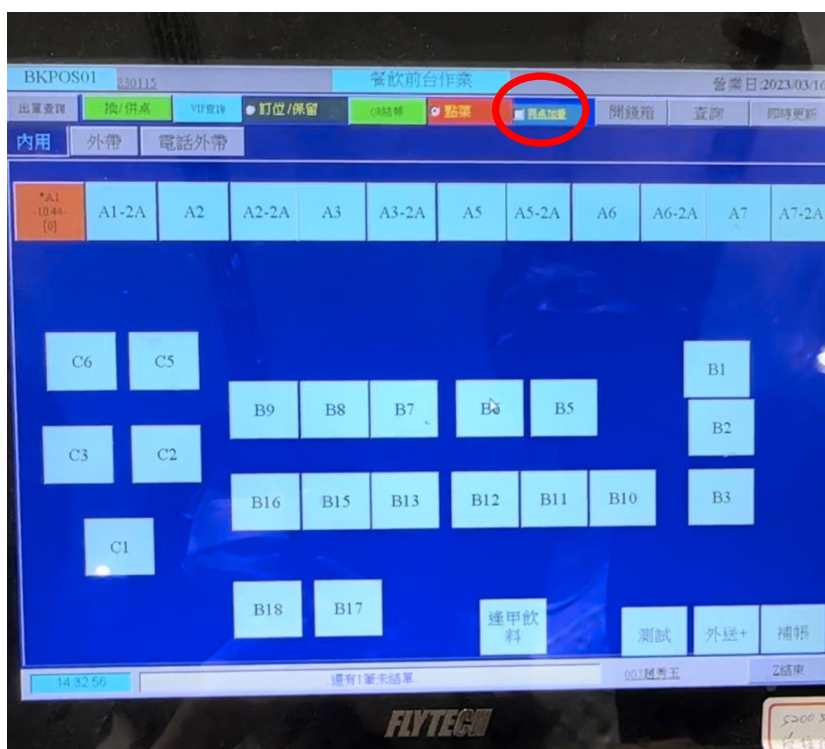


圖 3-38 同桌加番

② 同桌加番成功就會變粉紅色的（有兩組單的意思）。

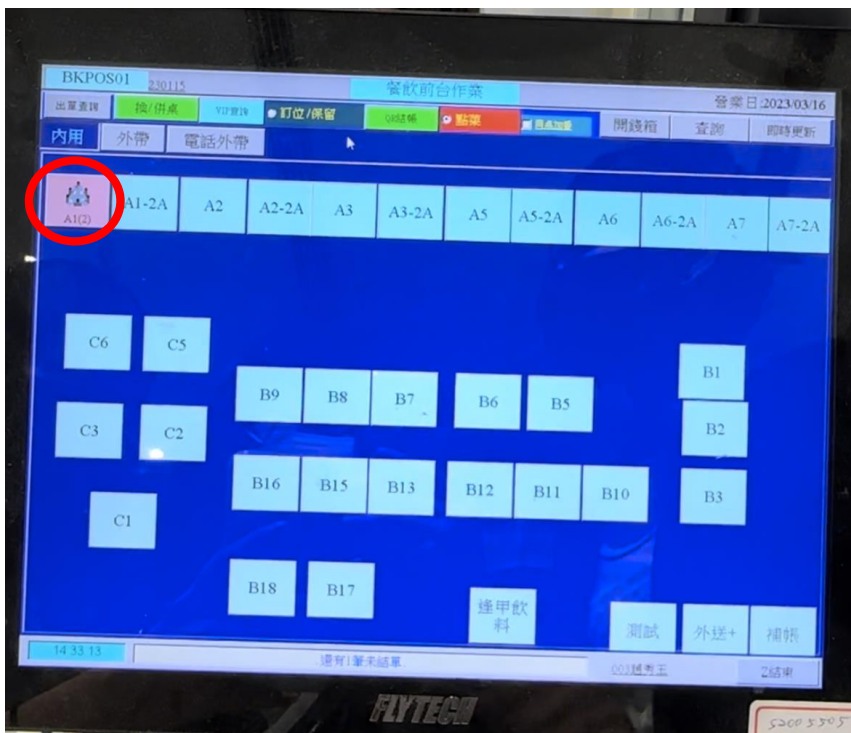


圖 3-39 同桌加番成功

③ 點選 QR 結帳。

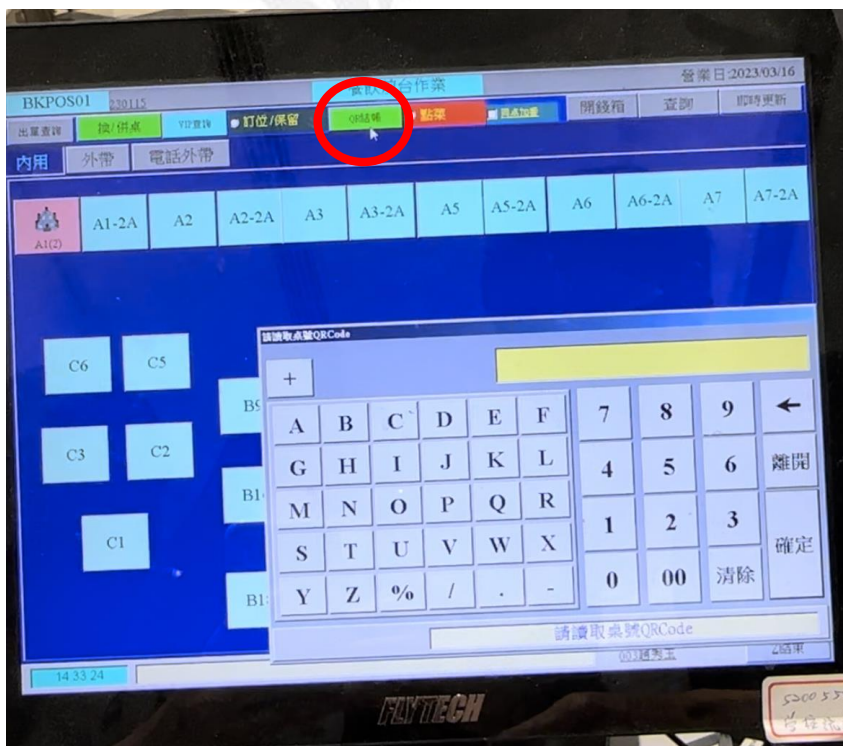


圖 3-40 QR code 結帳

④ 掃描完 QR code，即會顯示兩單的畫面。

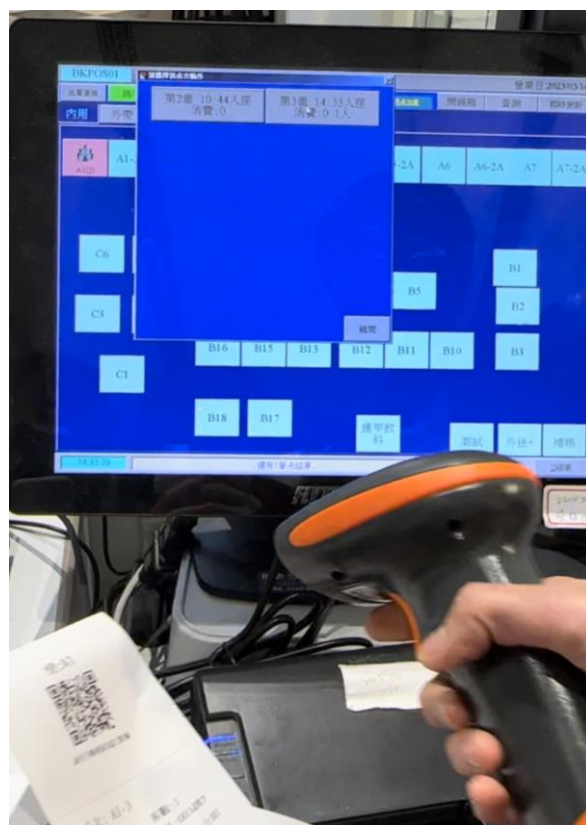


圖 3-41 掃描 QR code

⑤ 點選要結帳的單進行結帳。

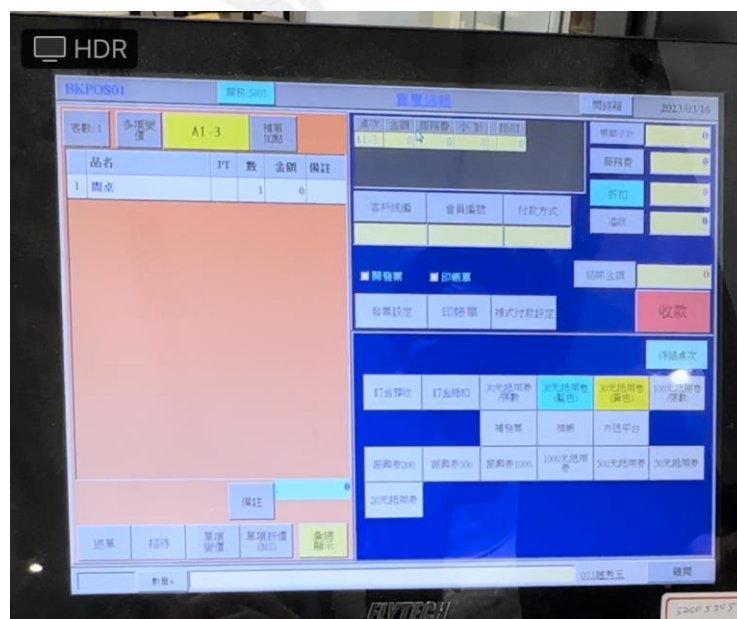


圖 3-42 點選要結帳的單

6.POS 系統其他功能

查詢報表，以午餐銷售報表及 20230301-20230315 銷售報表

1. 先點選“日常作業”，再點選交班作業，接著再點選午餐，按下確認後即跳出午餐報表的畫面，整天下來就會有三次交班紀錄

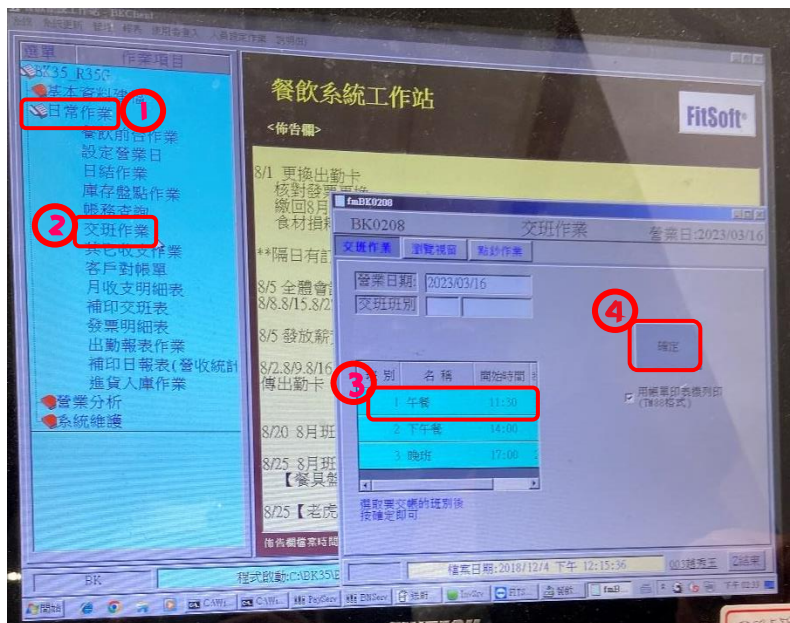


圖 3-43 交班報表

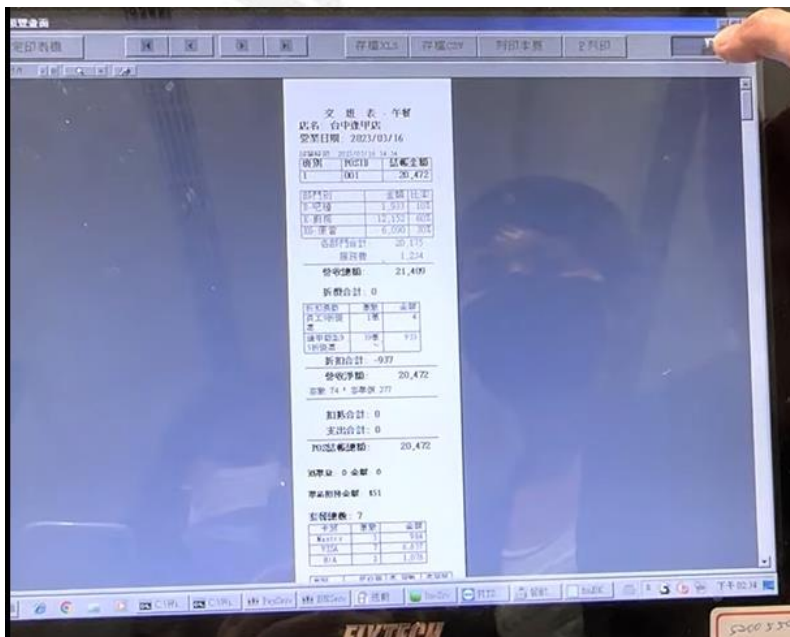


圖 3-44 午餐報表

2. 先點選營業分析，再點選銷售排行表，最後再點選銷售排行表，就會顯示這
 這
 半個月以來的銷售量。

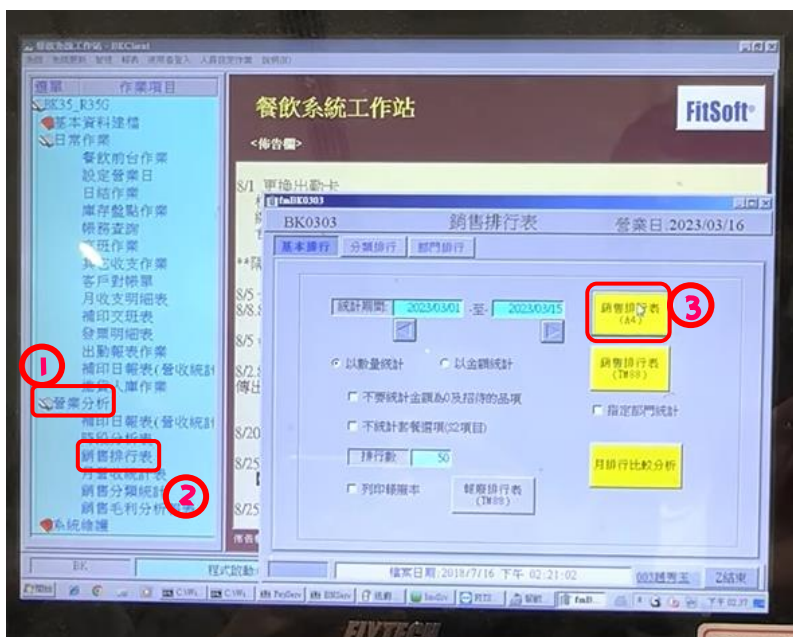


圖 3-45 營業分析

編號	品名名稱	類別	數量	單價	金額	比率(%)
1	雞蛋	雞蛋(0K)	431	0	0	0%
7	麥芽大龍蝦干麵	其他主食物	268	15	2,870	8.3%
2	芋頭粉粿	湯粉類	179	120	24,300	7.1%
4	麻豆鮮肉麻糬	其他主食物	181	110	19,800	4.1%
3	甜香麻豆麻糬	湯粉類	132	120	15,800	4.1%
8	蛋黃酥(麻糬麻糬)	油炸食品	152	185	18,800	3.1%
7	蛋黃酥(麻糬麻糬)	油炸食品	154	185	12,800	2%
9	蛋黃酥(麻糬麻糬)	油炸食品	152	185	12,800	2%
10	麻豆肉麻糬	湯粉類	177	110	12,800	2%
11	炒米粉	雜貨食品類	118	150	10,200	4.2%
17	蛋黃酥(麻糬)	其他主食物	188	90	10,200	2.8%
12	蛋黃酥	油炸食品	182	130	11,400	4.1%
14	甜豆花麻糬麻糬	雜貨食品類	84	82	2,204	1.7%
13	蛋黃酥(麻糬麻糬)	油炸食品	88	185	9,200	2.8%
18	麻豆肉麻糬	湯粉類	84	185	9,200	2.8%
16	蛋黃酥(麻糬麻糬)	湯粉類	82	185	12,700	2%
15	蛋黃酥(麻糬麻糬)	湯粉類	82	120	10,700	2.8%
19	蛋黃酥(麻糬)	湯粉類	81	120	10,700	2.8%
21	蛋黃酥(麻糬)	湯粉類	82	120	12,200	2.8%
22	蛋黃酥(麻糬)	湯粉類	75	120	9,000	2.7%
23	打多迷多味(2.25oz)	其他副食品	75	0	0	0%
24	蛋黃酥(麻糬)	湯粉類	78	80	4,400	1%
25	蛋黃酥(麻糬)	雜貨食品類	87	40	2,700	1.1%
26	蛋黃酥(麻糬)	湯粉類	85	120	8,700	2.1%
27	蛋黃酥(麻糬)	湯粉類	70	120	8,400	2.1%

圖 3-46 報表

設定促銷活動

(1) 先從系統畫面點選「餐飲 MENU 設定」。

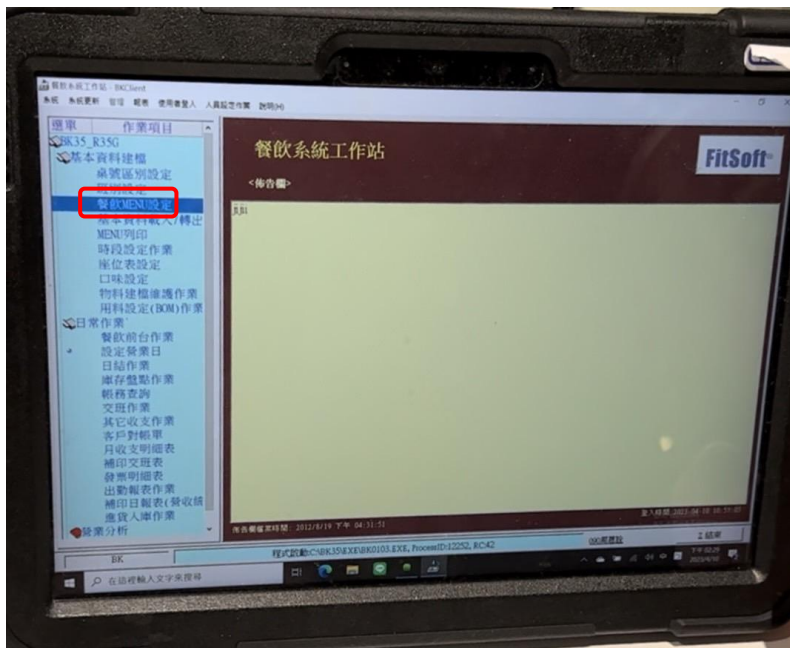


圖 3-47 系統畫面

(2) 再點選類別（促銷活動放在不定期活動類別中）並新增項目（以第 9 項為例，新增的同時即可更改項目名稱）

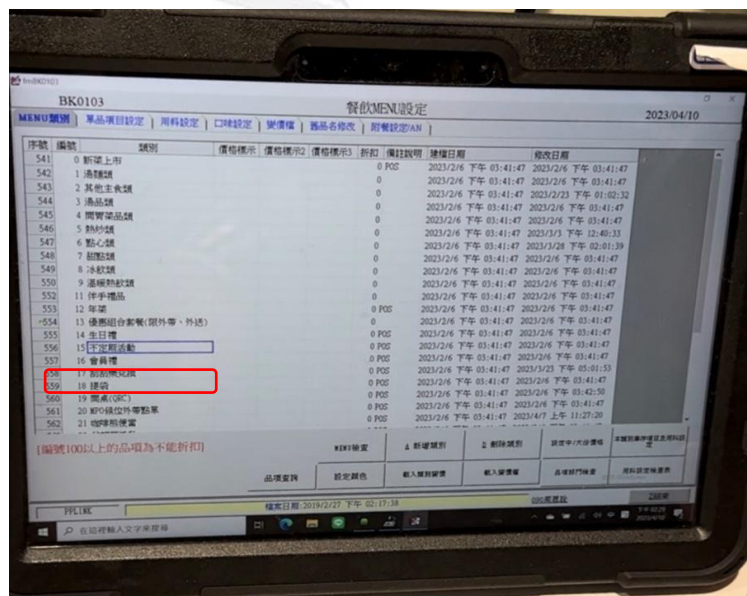


圖 3-48 餐飲 MENU 設定

(3) 新增完項目（促銷活動）後點選結束，系統即會儲存所新增的項目。

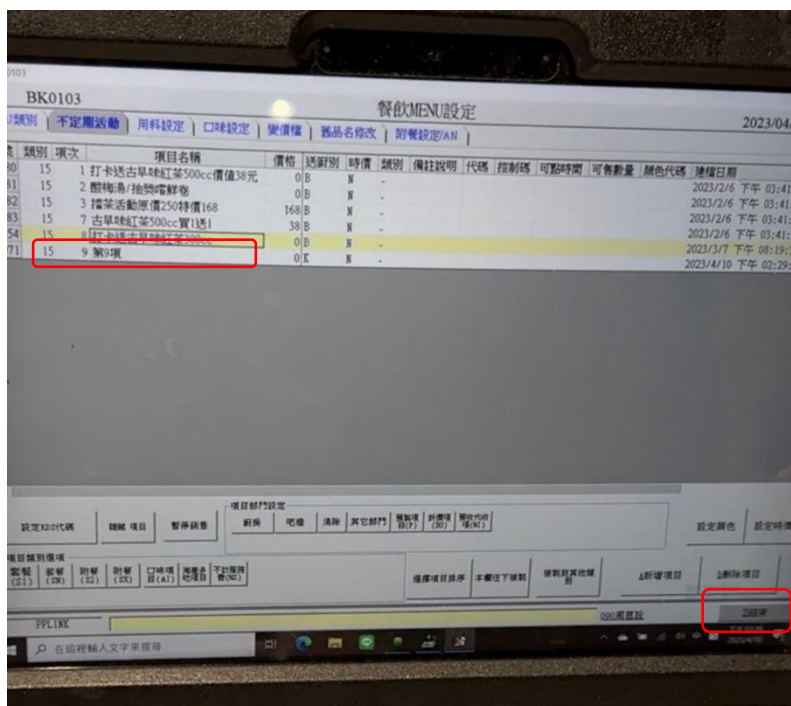


圖 3-49 不定期活動類別中的畫面

(四)鼎美玩具環境介紹

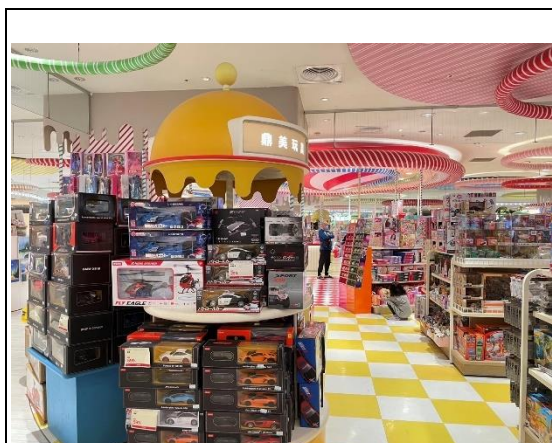


圖 3-50 店內入口處 1



圖 3-51 店內入口處 2



圖 3-52 商品貨架 1



圖 3-53 商品貨架 2



圖 3-54 商品貨架 3



圖 3-55 櫃台

(五)鼎美玩具熱門商品介紹



圖 3-56 佩佩豬系列商品



圖 3-57 跑車遙控車



圖 3-58 彩虹角角兒



圖 3-59 波力系列

(六) 鼎美 POS 系統

1.系統基本資料

作業系統	Android
軟體名稱	TPOS
軟體廠商	騰雲科技
程式語言	POS 系統針對不同組別給予不同操作權限 ADMIN 組-店長 CASHER 組-正職人員、工讀生
購入價格	租金 2000/月



2. 系統介紹

(1) 系統畫面



圖 3-60 系統畫面

(2) 登入畫面



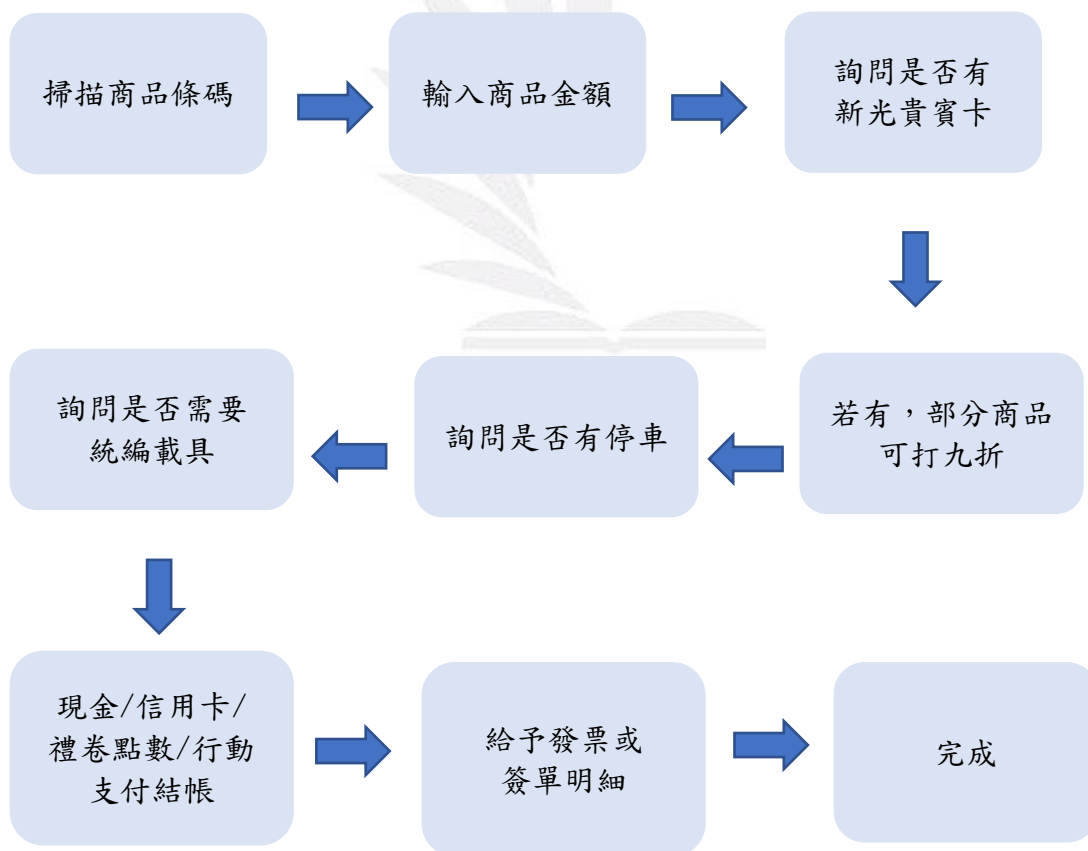
圖 3-61 登入畫面

3.相關設備：錢箱



圖 3-62 錢箱、筆電

4.POS 機結帳流程



5.結帳流程介紹

若客人買一台 1499 元遙控車：

(1) 點選綜合玩具欄位(若是購買像是寶可夢卡牌類，則須點選 TV GAME)



圖 3-63 點選綜合玩具

(2) 輸入商品金額，1499 元



圖 3-64 輸入商品金額

- (3) 詢問是否有新光貴賓卡，若有，可以開啟新光三越 App 掃描 QR CODE & 出示實體卡片&報手機號碼。



圖 3-65 詢問貴賓卡

(4)選擇會員折扣(一般商品九折，卡牌和特價品恕不折扣)



圖 3-66 會員折扣

(5)詢問是否有停車，並輸入車牌數字即可



圖 3-67 停車資訊

(6)詢問是否需要統編(輸入)載具(掃描)



圖 3-68 輸入統編載具

(7)選擇付款方式



圖 3-69 付款方式

a. 現金



圖 3-70 輸入收現金額

b. 信用卡

最一般大眾的就是第一個一般交易；要分期則選擇第二個分期付款並輸入分期數；信用卡紅利折抵選擇第三個紅利扣抵；銀聯卡交易選擇第四個銀聯交易；Apple pay 選擇第六個手機感應；AE 是美國運通卡。



圖 3-71 信用卡付款

c. 券類

若要用新光三越數 skm points 折抵，需要出示實體卡片或是開啟 APP 掃描 QR CODE，報電話是沒辦法折抵的。



圖 3-72 點數折抵

d. 行動支付

點選圖中的掃碼支付並掃描顧客的付款碼



圖 3-73 行動支付

(8) 完成結帳



圖 3-74 付款完成

6.POS 系統其他功能

查詢報表，以當日銷售為例：

(1)點選報表→當日銷售



圖 3-75 查詢當日報表

(2)即可看到當日報表，也可以點選上方日期欄位挑選其他日期



圖 3-76 當日報表



圖 3-77 當日報表

四、店家分析

(一)六堆伙房逢甲店

1. 五力分析

產業競爭者 低

六堆伙房位於逢甲校園內，鄰近的逢甲商圈內，也因為商圈的人潮帶來許多的顧客，商圈內並沒有類似的客家主題料理，沒有雷同商品，也因為低鹽、少油的創新料理方式，別具特色，在商圈內沒有其他同類型競爭者。

替代品的威脅 高

逢甲商圈內有各式各樣不同類別的餐廳，有韓式（韓式炸雞）、越式（越南河粉）、泰式（打拋豬）、台式（傳統麵店）、日式（丼飯）、義式（義大利麵）等等的料理，在眾多店家可以選擇的情況下，六堆伙房的替代品威脅是相當高的。

潛在進入者的威脅 中高

由於客家料理餐飲業的市場進入障礙沒有很高，若是對客家料理有興趣且願意學習的業者皆可以試著開客家料理餐廳，當潛在進入者變多時，六堆伙房的潛在進入者的威脅就會提升。

供應商議價能力 中低

六堆伙房在食材方面有固定配合廠商，也會定期做廠商評鑑表，若是產品價格及品質不佳，會進行廠商的更換，因此除非是原物料全面上漲，否則供應商的議價能力是較為中低的。

顧客的議價能力 低

六堆伙房主要特色為提供精緻、創新的料理及超高C P值的價位，在這樣的定位下，六堆伙房的餐品價格都是已經固定的標示在菜單上了，顧客沒辦法與店家進行議價，因此顧客的議價能力為低。

五力分析結語

1. 競爭市場低—鄰近的商圈沒有類似的客家主題料理，推出的商品也沒有與其他商家相同，因此競爭市場低。
2. 替代者威脅高—商圈內太多餐飲商家，顧客有非常多店家可以進行選擇，因此替代者威脅高。

3. 顧客的議價能力低—六堆伙房的餐點皆有固定價格，顧客沒有辦法進行議價的動作。

2. SWOT 交叉分析

<div style="text-align: center;"> <p>外部分析</p> <p>內部分析</p> </div>	優勢 Strengths	劣勢 Weaknesses
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鄰近逢甲商圈內，人潮多。 2. 地理位置在逢甲大學內，可以吸引教職員及學生到此聚餐。 3. 有打折及會員優惠活動，提升顧客的回顧率。 4. 環境整潔且明亮。 5. 服務生服裝儀容統一。 6. 餐點辨識度高，特色鮮明。 7. 餐點多樣化。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內用需收取服務費。 2. 無依照客人口味做調整的選項。 3. 點餐流程繁複（掃描 QRcord 老年人可能比較不會操作）。 4. 人潮眾多時，送餐速度需加快。
機會 Opportunities	SxO	WxO
<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐飲業銷售額持續成長。 2. 大眾飲食健康化（低鹽少油的餐點）。 	<p>可以藉由逢甲商圈人潮眾多的優點，到逢甲商圈內架設指示牌及廣告標語，吸引更多流動顧客。</p>	<p>改善服務人員的送餐流程，使客人可以更快速地拿到餐點，吸引更多顧客前來光臨，藉此提升營業額。</p>
威脅 Threats	SxT	WxT
<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐飲業市場競爭激烈。 2. 原物料價格上漲。 	<p>面對餐飲市場的競爭激烈，可以以打折及會員優惠活動的優勢來提升回顧率及競爭力。</p>	<p>遇到較為年長的顧客時，可以主動去詢問點餐流程中是否需要協助，加強顧客對六堆伙房的好感度，進而留住可能會因不會操作而拒絕再次來訪的顧客。</p>

3. STP 分析

S 市場區隔	T 目標市場	P 市場定位
<ul style="list-style-type: none"> 地區:全台灣 性別:男/女 年齡:不限 興趣:喜歡或想嘗試特色客家料理的人 	<ul style="list-style-type: none"> 逢甲的教職員。 逢甲商圈的流動客。 特別到逢甲想吃六堆伙房的品牌忠誠顧客。 	<ul style="list-style-type: none"> 低鹽、少油 精緻、創新 超高 C P 值 全台灣最具創意的客家料理餐廳。

4. 商業模式九宮格

Key Partners  關鍵合作夥伴 <ul style="list-style-type: none"> 廚師 食材供應商 餐具供應商 葆光 逢甲大學 	Key Activities  關鍵活動 <ul style="list-style-type: none"> 餐點研發 菜品製作 品質管控 定期檢核 	Value Proposition  價值主張 <ul style="list-style-type: none"> 以低鹽、少油的健康調理方式料理食材 提供精緻、創新的客家料理 	Customer Relationships  顧客關係 <ul style="list-style-type: none"> 部落格平台格友 美食部落客 (Instagram) 	Customer Segments  目標客層 <ul style="list-style-type: none"> 喜愛客家料理的人 逢甲大學學生 教職員 逢甲商圈的顧客
Key Resources  關鍵資源 <ul style="list-style-type: none"> 實體店面 料理技術 人力資源 食材 		Channels  通路 <ul style="list-style-type: none"> 官方網站 Facebook 粉絲團 		
Cost Structure  成本結構 <p>設備維護費、人事成本、進存貨成本 包裝成本、人事成本</p>			Revenue Streams  收益流 <p>餐點收入、服務費、交易手續費、食材支出</p>	

- 價值主張：不同於一般的餐飲業，六堆伙房主打健康、低鹽少油的料理方式，提供創新的客家料理。
- 關鍵合作夥伴：因為有效的結帳流程需仰賴資訊系統(葆光)，在食材供應方面也有向特定供應商進行採購，另外六堆伙房開設於逢甲大學內，所以需要跟學校密切合作。
- 顧客關係：顧客關係可經由部落格格友或是社群平台的美食部落客推薦。
- 關鍵活動：定期檢核餐點銷售量，針對消費者的喜好更新菜單，並對於餐點品質進行嚴格控管。
- 關鍵資源：開發創新料理技術，提供良好服務品質，乾淨又衛生的用餐環境。

5. 商品 ABC 分類

毛利額				
營業額		A	B	C
	A	鹹蛋絲瓜麵線	黑蒜珍菇菜圃雞麵	客家餛飩鹹湯圓
	B	古早味粿板湯	芋頭米粉湯	客家乾扮細麵
	C	酸菜魚片麵	福菜鹹豬肉拌飯	鹹蛋魚卵米苔目

A 重點販賣商品：鹹蛋絲瓜麵線

經過改良後的鹹蛋絲瓜麵線，口感味覺大提升，銷售量為最高。

B 大量販賣商品：黑蒜珍菇菜圃雞麵

除了店面販售外，另有冷凍快速即煮包，非常暢銷。

C 犧牲品：客家餛飩鹹湯圓

餐點基底使用客家代表食材鹹湯圓，加入餛飩做搭配，但原料成本高，利潤較低。

D 利潤商品：古早味粿板湯

食材為蘿蔔板、麵食、魚丸，最後加入油蔥酥點綴，成本不高，但利潤很好，且有許多消費者購買。

E 一般商品：芋頭米粉湯

採用新竹百年老店的手工米粉、精選大甲芋頭，再加上台南七股的魚丸、自製油蔥酥熬煮，相較於其他品項利潤較低，售價偏高。

F 齊全商品：客家乾扮細麵

食材上只需細麵、肉燥、青菜，利潤較高。

G 育成商品：酸菜魚片麵

消費者大多都是會選擇客家的熱銷商品，因此比較不會選擇客家料理以外的商品，而酸菜、魚和麵比例大約相同，故成本較不會太高。

H 展示商品：福菜鹹豬肉拌飯

消費者大多選擇湯麵類型餐點，不常點福菜鹹豬肉拌飯。

建議：

1. 可以推出試吃活動，給進來用餐的每位顧客附上一碟子的福菜鹹豬肉拌飯，

讓他們覺得有新的口味可以選擇，以提高回顧率。

2.在每個餐桌上放印有福菜鹹豬肉拌飯的小立牌，讓顧客更能了解此產品。

I 淘汰品：鹹蛋魚卵米苔目

使用鹹蛋魚卵作為料理食材，口味較新穎，顧客接受度不高，成本偏高，但銷售量偏少。

建議：

1.在店內設立試吃活動，讓顧客自行拿取，並詢問顧客滿意度與意見，再加以調整符合顧客的口味。

2.可以將食物加以點綴，不僅提高餐點的質感，並可以使消費者拍照打卡分享到社群平台，增加曝光度。



(二)鼎美玩具

1. 五力分析

產業競爭者高

隔壁櫃就是玩具業另一間企業龍頭-麗嬰國際，他們有知名度高的森林家族系列以及戰鬥陀螺，與鼎美相比之下，麗嬰國際較多日本授權的卡通商品，但相對的他們家的售價就高出鼎美許多。

替代品威脅高

由於新光三越中港店是台灣百貨業績店王，加上隔壁還有大遠百，裡面也有其他玩具專櫃，加上樓上影城有時也會販賣電影相關週邊玩具，新光也會不定期舉辦卡通或是動漫主題的快閃店，以及現在網購發達，常常會有顧客在店內選購時也一邊上網比價。

潛在進入者威脅低

玩具通常以批發販售給商家，尤其要進住百貨業的話需要一定的資本額，因此入行門檻相較其他產業較高。

供應商議價能力中

鼎美的貨源都是與固定廠商合作且為大量採購，進貨成本佔產品價格約4-5成，因此供應商議價能力中。

顧客議價能力低

鼎美位在百貨公司，商品售價都是定好的且貼在商品上的，除了部分商品持貴賓卡可以打九折，或是週年慶等等百貨活動會有商品折扣，其他時間不會有客人議價的情況。

五力分析結語

- 1.競爭市場高：提供促銷組合、滿額折扣及贈品，以及完善的售後服務。
- 2.替代品威脅高：強化品牌價值、引進獨家代理商品、附註正品保證書。










2. SWOT 分析

		優勢 Strengths	劣勢 Weaknesses
		內部分析	1.地理位置位於市中心，交通便利。 2.來店之顧客消費力較高 3.成立時間久，在全台都有設立據點。 4.不定期推出促銷產品，吸引消費者。
外部分析			
機會 Opportunities		SxO	WxO
1.國人消費力持續成長，注重生活品質。 2.流行文化興起，帶動周邊商品購買量。		地理位置良好，許多人潮至此，若是不定期推出促銷產品，利用特價活動吸引消費者的目光，不錯失來到百貨的顧客。	透過架設在百貨官網的專區來提高曝光度，可以主打主題系列之玩具，提高消費者好奇心，以提高消費者來店率進而提升購買率。
威脅 Threats		SxT	WxT
1.百貨業競爭激烈。 2.替代品普及，容易吸引中階消費者。 3.批貨價格上漲。		由於全台百貨據點多，可以透過消費累積集點折抵現金，吸引消費者來店購買。	雖然無提供網路購物之服務，但可以為顧客保留商品一週，或是留下基本資訊等到貨通知，藉此方式建立顧客關係，以提高忠誠度。

3. STP 分析

S 市場區隔	T 目標市場	P 市場定位
<ul style="list-style-type: none"> 地區:台灣中部 性別:不分性別，主要以青少年，兒童為主。 年齡:不限 興趣:喜歡收藏品，或是送禮，追求高品質。 	<ul style="list-style-type: none"> 以台中西屯區為中心發展，顧客年齡範圍較低，從嬰孩到青少年甚至是青壯年都有，主要顧客還是以青少年與兒童為主，且持有新光貴賓卡可以享受折扣優惠。 	<ul style="list-style-type: none"> 高品質玩具、收藏品，一分錢一分貨。 提供良好且完整的售後服務。

4. 商業模式九宮格

Key Partners  關鍵合作夥伴 <ul style="list-style-type: none"> 新光三越 各樓層主管 商品廠商 物流業者 	Key Activities  關鍵活動 <ul style="list-style-type: none"> 商品進貨上架 包裝販賣 品質管控 	Value Proposition  價值主張 <ul style="list-style-type: none"> 販賣符合安全規章且流行的正版代理玩具。 	Customer Relationships  顧客關係 <p>新光三越相關平台</p>	Customer Segments  目標客層 <ul style="list-style-type: none"> 喜歡玩具的青少年、兒童 不限年齡的玩具收藏者。
Key Resources  關鍵資源 <ul style="list-style-type: none"> 服務品質 實體店面 人力資源 商品 		Channels  通路 <p>新光三越實體門市 & 官方網站</p>		
Cost Structure  成本結構 <p>人事成本、櫃位租金、商品進貨成本、物流成本、包裝成本、設備維護費</p>			Revenue Streams  收益流 <p>各類玩具與公仔以及一番賞的櫃位業績</p>	

- 價值主張：玩具通路比比皆是，鼎美販賣的是正版代理且符合安全規章的玩具，像是遙控類型的玩具車就有維修保固的服務。
- 關鍵合作夥伴：除了向廠商進貨之外，也需靠物流業者協助送貨，商品的陳列與樓層的促銷活動新光百貨需透過樓管與鼎美接洽。
- 顧客關係：顧客關係可透過填寫百貨服務台或官網的意見回饋表來維護。
- 關鍵活動：商品須貼標檢查完善後才能上架擺放陳列，也有提供位顧客包裝商品的服務。

- **關鍵資源：**有效率的結帳流程、整潔的購物環境及良好的服務品質，使鼎美玩具成為優良的零售商。

5. 商品 ABC 分類

毛利額				
		A	B	C
營業額	A	一番賞	鋼彈	風火輪小汽車
	B	佩佩豬系列玩具	變形金剛	卡通沐浴球
	C	Hape	LOL	Tomica 紙飛機

A 重點販賣商品：一番賞

每抽 275-345 不等，不同系列的都有不同的消費客群，觸及率滿廣的。

B 大量販賣商品：鋼彈

鋼彈的價格也是從 200 元到好幾千都有，難度的落差很大，因此消費年齡層也不太相同。

C 犧牲品：風火輪小汽車

一台\$99元，算是玩具店裡面數一數二便宜的商品，且購買率很高，但因為是合金車，所以成本也不低。

D 利潤商品：佩佩豬系列玩具

偏向小女生愛買的玩具，商品內容物多為塑膠製造，且因為是卡通玩具，所以單價也稍微較高，銷量也很好。

E 一般商品：變形金剛

消費客群多為 8-16 歲的男生，但因為變形金剛單價較高，且較容易玩壞，所以購買率比鋼彈低。

F 齊全商品：卡通沐浴球

各式各類卡通沐浴球的款式都有，且男生女生都會買，單價較低，但銷量不錯。

G 育成商品：hape

此系列玩具的適用年齡層較低，且大多為木製玩具，比起其他玩具較為笨重，且單價較高，因此銷量表現普通。

H 展示商品：LOL

為美國品牌玩具，因為角色風格較為多元，且小女生大多喜歡 Elsa 或是家家酒

玩具，所以銷量偏低。

I 淘汰品：Tomica 紙飛機

因為紙飛機只能單次組裝，且重複遊玩性較低，單價低（利潤也低），銷量表現最低。



五、店家訪談內容

(一)六堆伙房逢甲店

核心價值

1.店家起源？是什麼原因促使您創立這間店？

老闆劉光凱雖然不是客家人，但是熱愛客家美食，一開始是在中壢做客家菜，後來自己出來開業，在 2011 年於台北市大安區樂業街開設街邊店，2015 年公司化開始設立分店，並於 2023 年至逢甲大學開業。

2.店名六堆伙房的由來為何？

六堆是一個代表聚落，聽到這個詞就會聯想到客家文化，也因為客家人的聚落多為三合院構成，家族都住在一起，所以常常一起在伙房吃飯。六堆伙房極力推廣客家文化，希望將經濟實惠的客家餐點送入顧客口中。

3.店名為六堆是因為店內販售客家菜，創業的核心理念？

在制度及工作上皆力求標準化，在可以控制成本之下，提供最佳的服務及餐點，並以優秀的團隊，提供給顧客優質的餐飲體驗。六堆伙房遵循著劉光凱總經理所秉持之「高品質」、「好服務」、「價格合理」、「重視人才」、「永續經營」等理念，並且聚合公司全體員工的共同信念，引領公司永續發展。

4.店家的特色為何？

六堆伙房為全台灣最具創意的客家料理餐廳，顛覆一般人對於客家料理的傳統印象，保留了客家元素，並將客家料理進一步的發想與昇華。以低鹽、少油的健康調理方式料理食材；提供精緻、創新的料理及超高 CP 值的價位，在眾多餐廳中開拓全新的道路。

人資

1.店內員工數？

逢甲店員工總數為 20 人，多為學生工讀生，工讀佔三分之二，正職佔三分之一。

2.店內員工分配架構？

店內員工分別為主任，組長，內外場正職人員，計時人員

3. 店家訓練方式說明，如何訓練員工？

相較其他餐廳，六堆伙房訓練員工有特定的 SOP，也會提供訓練手冊，員工新上任前五天的資深員工一對一教學，五天後始能獨立作業，此外，因為逢甲店坪數較小，會有多崗位學習，提高工作效率。

4. 導入資訊系統後，人才與培育公司知識管理效益是否提升？

早期創業沒有 POS 機，員工點完餐直接結帳，銷售額也是用人工計算，有了 POS 機後，紀錄會自動儲存在後台裡，需要時可以直接進行資料分析。

行銷

1. 請問店內熱銷商品與不熱銷商品分別為何？

因為逢甲店主要客群為學生與老師，吸引學生的品項大多為一碗碗的湯麵，像是鹹蛋絲瓜麵線、芋頭米粉湯、黑蒜珍菇菜圃雞麵，此外，為了符合學生需求也推出便當。而小菜類的產品較不熱銷，通常職員聚餐才會點。

2. 促銷方式

促銷方式主要來自於會員，到店內用餐可以累積點數，150 元累積 1 點，滿 6 點即可獲得優惠券，像是當月生日禮等優惠資訊都呈現在會員 App 裡，另外 FB 打卡留言，至店內消費即送好禮。

3. 通路

在產品銷售方面，六堆伙房主要是自營，台北的供貨中心會提供半成品的食材給各個分店，另外黑蒜珍菇菜圃雞麵有做成冷凍包裝，官網下定後可以在實體店面和 7-11 取貨。

4. 系統如何設定促銷活動？

店家直接在 POS 系統內增加活動項目，並於結帳時點選即可使用促銷優惠。

5. 導入資訊系統後，是否提高店家能見度與形象？

會，資訊系統能使服務更流暢、更有系統，此外，六堆伙房提供創新健康的料理，與其他品牌做區別提升其能見度與形象。

6. 導入資訊系統後，是否提高企業服務品質、增進使用滿意度？

使用資訊系統後，店家能夠快速幫客人點餐和結帳，提高服務品質，增進使用滿意度。

財務

1. 營業額（月）

逢甲分店自 2/10 才開始營運，3 月份營業額約 100 萬元。

2. 導入資訊系統後是否會利用系統儲存每日的營業額來進行比較以及檢查營運狀況？

資訊系統可以看銷售的所有數據，也有各分類的排行榜，後台儲存的資料可供店家檢查營運狀況。

3. 請說明導入資訊系統後，付款方式等使用方式？

目前店家接受現金支付，店內備有刷卡機也提供信用卡支付。

4. 導入資訊系統後，各項成本是否降低？

使用資訊系統後，店家可以節省人力與時間，若是沒有機器則會耗費大把時間作帳，甚至有可能出錯，非常不方便。

資訊系統

1. 開店即導入資訊系統或是開店後才導入資訊系統？

原先是使用紙本點餐，結帳也是人工計算，自 103 年開始與葆光 POS 機配合，合作至今。

2. 店家採用的系統如何管控進貨與庫存？

店家的資訊系統主要用來點餐和結帳，管控進貨與庫存主要是人力盤點檢查。

3. 當系統當機時，店家該如何處理客人的訂單，避免人潮多時會影響營業？

遇到 POS 系統當機時，會立即重新開機，如果狀況無法改善則會馬上和葆光聯絡處理，當下會先採取紙本手工的方式為客人點餐。

4. 系統更新版本、定期更新資料、資料備份

由於資訊系統是和葆光合作，不需要另外更新，資料也會自動備份。

生產

1. 導入資訊系統後，作業流程是否更有效率？

是，使用 POS 系統的優勢是利於點餐與結算，像是客人拆桌或併桌時能馬上更新，促銷優惠也能在結帳時套用，不需人工計算價格，另外也能用於員工上下班打卡記錄。透過 POS 系統快速了解當月或當日的營業狀況以及各餐點的銷售量，使作業流程更有效率。

研發

1.多久會進行一次新菜單的研發？方式、策略？

店家大約每半年進行菜單更動。

店家會藉由資訊系統裡的資料進行分析，後臺資料可顯示當月的銷售排行榜，銷量最好的產品會顯示在報表的頂部，而銷量最少的品項則會在最底部，總監透過這樣的方式將商品分類為 ABC 商品（AB、BA、CA 商品等等），分類後再計算其成本問題。另外，也會將老菜新做（創新商品）去增加商品價值、客人口感及差異性，來自的靈感可能是總監可能是總經理也可能是員工們，當他們到外面吃東西後會提出一些建議，再經由整合後來做出創新。

外部

1.競爭者

六堆伙房臨近逢甲商圈，也因為商圈的人潮帶來許多的顧客，此外，附近幾乎沒有的客家料理餐廳，沒有雷同商品，也因為低鹽、少油的創新料理方式，別具特色，在商圈內沒有其他同類型競爭者。

2.和其他同業相比覺得自己的競爭優勢為何？

六堆伙房採現點現做，並以低鹽、少油的健康調理方式料理食材，提供創新料理，像是店內必點的鹹蛋絲瓜麵線與其他餐廳不同，加入猴頭菇提升口感與味覺，此外，因為設址在逢甲大學內，學生只要經過都會加深印象。

3.主要客群、尖峰時段

六堆伙房主要客群為教職員與學生。平日尖峰時段主要為中午用餐時間（12：00 - 12：30）以及晚上下課或下班的人潮（17：00 - 17：30），假日的尖峰時段則為 12：00 - 13：00 和 18：00 - 20：00。

4.其他可以增加公司未來展望或對預期收益有幫助的說明

未來展望：成為全台最大間的客家料理，想透過展店的方式（不設限要多幾間），在這五年當中可能要持續開 20 間分店，原先疫情前的營收（月）有超過一億，基本上想將未來預期收益提升至營收（月）一億到兩億，把業績做起來。例如：會想把分店開在逢甲是因為還不知道學生客群的走向，慢慢清楚之後就會開始在行銷或菜色上面做一些改善，盡量用各種行銷方是把業績撐起來，以達成未來展望。

5.與往來企業（或使用者）關係與效益是否提升？

是，因為還沒引進資訊系統前都是手工算帳，後來引進葆光 POS 系統後可以做品項之間的比較，另外店家長久以來與葆光配合，關係良好，也為葆光介紹許多新客戶。



(二) 鼎美玩具

人資

1.店內員工數

正職四位、工讀三位，總共七位，平日分為早晚班時段，早班與晚班中間會重疊一小時來交班，假日的話若是遇到連續假期或是寒暑假會依百貨人流多增加中班的時段。

2.店內員工分配架構

公司在新光百貨有設立兩個櫃，一櫃是玩具類，另一櫃是鋼彈、一番賞或是公仔模型類。結帳、整理檯面以及補貨，正職與工讀都能處理，正職主要負責叫貨、上架以及處理公司與新光百貨交辦之細節事務；而工讀則以幫忙現場狀況為主，或是正職交辦之事項。平日的話一個正職可以搭配兩個工讀，假日的話則需要至少一個正職，再搭配工讀，人數需要四人。

3.人員訓練方式說明？怎麼訓練員工（正式員工/工讀生）

基本上在百貨上班應對能力要很好，會先教基本常見客人會詢問的問題，結帳補貨等等簡單事項，剩餘細節或是較少見的問題，則是需要遇到時，或是犯錯時進行機會教育，人少時，會讓新人練習，正職在旁邊看，若有失誤，會立馬糾正，並說明原因，如此反覆進行，即熟能生巧。

4.導入資訊系統後，人才培育與公司知識管理效益是否提升？

店長會先讓大家在紙上劃記是否能出勤上班，接著排出紙本班表之後，會 key 入 excel，接著確認無誤之後會列印出來，放在班表的資料夾，若是之後有微小的異動，便直接在紙上修改即可。

行銷

1.熱銷商品、不熱銷商品？

因為是百貨業的關係，價錢上接受度較廣，主要是看最近流行甚麼動漫、卡通等等，像是：航海王、鬼滅之刃的一番賞；波力、寶可夢還有佩佩豬系列的玩具。若是性價比越高，且男女生都接受度高的玩具，則會更加熱賣，像是：波力系列的玩具車。

2.促銷方式？

因為是在新光百貨裡面設櫃，所以大多會搭配新光百貨所舉辦的活動，像是近期的新光百貨購物節。少數廠商也會自行推出促銷組合，像是：培樂多系列玩具，滿\$199即贈畫本。

3.通路？

因為是百貨內設櫃，所以新光三越程式 app 中會放送活動資訊，櫃上也會有活動資訊的告示牌，電梯內也會有活動資訊的跑馬燈等等。

4.系統如何設定促銷活動？

常態性促銷為綠標商品使用貴賓卡享有九折優惠，若是綠標商品已有特價，則不再優惠；橘標商品無特價活動。

5.導入資訊系統後，是否提高企業服務品質、增進使用滿意度？

使用資訊系統後，不僅可以有效率地進行結帳流程，提高服務品質，後台也能同時核銷貨量。

財務

1.營業額（月、季）

因為是百貨業的關係，一年之中會有好幾次的活動促銷，像是：購物節、母親節或是週年慶等等。寒暑假期間百貨人潮量也多，基本上從五月至隔年寒假結束都算是旺季，其餘時間為淡季，因為沒有特殊活動促銷，旺季時一日營業額可上看 20~25 萬，淡季時一日至少也有 2~8 萬（平日與假日有些微落差）。

2.導入資訊系統後是否會利用系統儲存每日的營業額來進行比較？及檢查營運狀況？

通常營業額的比較會以去年的同時期業績作為基準，再從中去探討業績落差之原因。也可以每日回顧先前的業績，引進資訊系統後，查帳、對帳不再是麻煩之事，只要點進系統查詢即可，與其他分店之業績表現也能一覽無遺。

3.導入資訊系統後，付款方式（現金、刷卡）、禮卷等使用方式

因為新光百貨有消費累積點數之常態活動，通常客人都會使用新光三越 app 綁定信用卡結帳，使用新光百貨專櫃之結帳 POS 機，即有超過 10 種支付平台，像是：Line pay、Apple pay、支付寶實體刷卡等等。也能使用禮卷付款，若有餘額可以選擇過卡至新光三越 app 內，或是餘額代用卡。

4.導入資訊系統後，各項成本是否降低？

使用資訊系統後，不僅可以快速查詢庫存，也能加速盤點作業時間，減少人力資源的消耗，即減少人事成本以及人為疏忽，使用 POS 機結帳，也不會算錯找給客人的錢，每日結帳也都能快速完成，使整體銷售作業流暢許多並減少疏失機率。

資訊系統

1.開店即導入資訊系統？或是開店後才導入資訊系統？

因為鼎美玩具成立至今已有一百多間分店（點），為了方便銷貨業績以及庫存量之查詢，早已引進資訊系統，以方便調貨、叫貨以及進貨單查詢。

2.店家採用的系統如何管控進貨與庫存？多久進一次貨？如何進貨？如何存貨？

百貨公司專櫃其實本質上可以歸類為零售業，因此貨量可以不用囤太多，引進系統可以快速查詢庫存之數量，也能查到其他分店的。新品初上市的話，公司會直接配貨至各分店，若是後續追加商品的話，依各店銷量自行評估叫貨量。平均一週至少進一次貨，旺季的話一週可能進兩次貨。存貨則放置在新光三越配給之倉庫。

3.當系統當機時，店家該如何處理客人訂單，避免人潮多時會影響營業？

POS 系統通常不太會當機，先前少數遇到此狀況時，可以先至另一櫃（同公司）的 POS 機結帳，若是不巧兩個都當機的話，可以有備機作為替代，但基本上不太會發生此狀況。

4.系統更新版本、定期更新資料、資料備份

POS 機會在非營業時間時進行版本更新，因為有連結網路，所以資料會隨時上傳，也會自動備份。

5.店家過去運用資訊系統執行經驗或紀錄

鼎美玩具已引進資訊系統相當久，所以對於資訊系統的維護以及使用非常熟練，也會定期更新系統以提升營運效率。

生產

1. 導入資訊系統後，作業流程是否更有效率？

是，使用資訊系統的便利之多，像是：提高結帳效率、有效管理庫存、快速了解營業額以及各產品銷量等等。

研發

2. 多久會進行一次新菜單的研發？方式、策略？

因為我們是玩具零售業，是代理各家廠商的產品，因此不會進行研發的工作，而總公司會定期配貨新款玩具給各分店。

外部

1. 競爭者

由於新光百貨在櫃位安排上，會依據客群做分類，所以同層樓都是販賣玩具或童裝類型的嬰孩用品。因此臨櫃都是鼎美玩具的競爭者，像是：Fun box 玩具、Tomica 汽車等等。但是各櫃位還是有各自的客群，所以競爭影響力沒有很大。

2. 和其他同業相比覺得自己的競爭優勢是？

與上述臨櫃的差別是，有些玩具櫃位會主要銷售卡通系列之玩具，或是只銷售絨毛玩具、玩具車之類的，但是鼎美玩具銷售的玩具類型非常多，所以客群可以不僅限於只想買卡通系列的客人，像是：青少年或是成人也可以來本櫃位買各類桌遊。

3. 主要客群、尖峰時段？

主要客群：嬰兒至 12 歲的小孩為主要客群，販賣商品類型從知育玩具到遙控車、桌遊都有。

尖峰時段：尖峰時段為假日以及寒暑假。

4. 其他可以增加公司未來展望或對預期收益有幫助的說明。

因為鼎美玩具已經成立多年，目前企業發展已進入穩定期，販賣的商品類型也非常受歡迎，因此目前規劃以拓點為主。

六、系統執行成效

(一)六堆伙房 POS 機系統優缺點與執行成效

1.優缺點的比較

優點	缺點
<ul style="list-style-type: none">• 可以加快點餐及結帳速度• 可以留存交易紀錄檔案• 可以自行設定其他功能	<ul style="list-style-type: none">• 系統部分功能未充分利用• 出單機的 QR 掃描點單可能會不適用較年長的顧客

2.執行成效

(1)導入資訊系統後，人才培育與公司知識管理效益是否提升？

ANS:店長認為 POS 系統排班是比較有效率的，因為它可以直接把每人每月的上班時數直接計算出來，省去每個月算薪水的時間。

(2)導入資訊系統後，是否提高店家能見度與形象？

ANS:否，店長認為資訊系統只是來提升效率，其他的還是要由員工服務、宣傳以及口耳相傳來提高品牌形象與能見度。

(3)導入資訊系統後，是否提高企業服務品質、增進使用者的滿意度？

ANS:使用資訊系統後，店家可以快速地幫客人結帳，以提高效率及服務品質。

(4)導入資訊系統後是否會利用系統儲存每日的營業額來進行比較？及檢查營運狀況？

ANS：由於店家剛在逢甲大學設立不久，會關心營業額是否有成長，所以店家比較常會使用資訊系統作帳，也比較方便操作。

(5) 導入資訊系統後，付款方式(現金、刷卡)、優待卷等使用方式？

ANS:目前店家有現金付款與行動付款的方式，店長認為現在越來越多消費者使用行動支付的方式，所以行動支付服務是必要的。

(6)導入資訊系統後，各項成本是否降低？

ANS：使用資訊系統後，可以節省人力節省時間，若是沒有機器，每天打烊時會花很多時間在作帳。

(7)導入資訊系統後，作業流程是否更有效率？

ANS:是，使用 POS 系統後，它的優勢就在於利於結帳、結算還有員工的排班，並且透過 POS 系統就可以快速的了解當日或當月的營業額、各餐點的銷售量，還可以直接幫你將每人每月的上班時數直接計算出來，因此對於結帳、結算和員工排班的方面來說，使用 POS 系統是比較有效率的。

(8)導入資訊系統後，與往來企業(或使用者)關係與效益是否提升？

ANS:有，因為與葆光長期合作的不錯，也有介紹客戶給葆光，因此與往來企業的關係與效益是有相對的提升。

(二)鼎美玩具 POS 機系統優缺點與執行成效

1.優缺點的比較

優點	缺點
<ul style="list-style-type: none">• 提升結帳效率• 排班時數一目了然• 商品庫存查詢方便	<ul style="list-style-type: none">• 有時候會當機• 機器本身有點笨重

2.執行成效

(1)導入資訊系統後，人才培育與公司知識管理效益是否提升？

ANS:是，除了結帳更加方便快速，如果有信用卡刷退需求操作起來也很輕鬆容易，並且導入資訊系統後每月排班電腦都會直接把每人的上班時數顯示出來，不用怕時數過多或太少。

(2)導入資訊系統後，是否提高店家能見度與形象？

ANS:否，資訊系統只是提高結帳作業的效率，店家能見度與形象還是要靠員工以及店家宣傳。

(3)導入資訊系統後，是否提高企業服務品質、增進使用者的滿意度？

ANS:是，因為幫顧客結帳更快速，減少排隊等待的時間，自然就會增進滿意度，服務品質也因為效率高而提升。

(4)導入資訊系統後是否會利用系統儲存每日的營業額來進行比較？及檢查營運狀況？

ANS：是，會透過資訊系統比較每日營業額的上升或下降幅度，也可以比較去

年同期的營運額，做帳或核對款項時，用資訊系統操作也方便許多。

(5) 導入資訊系統後，付款方式(現金、刷卡)、優待卷等使用方式？

ANS:店裡除了現金、信用卡、行動支付、禮卷、百貨商品卷...等等皆可使用，提供顧客多元的付款方式供其選擇。

(6) 導入資訊系統後，各項成本是否降低？

ANS：是，尤其是時間成本，每天打烊日結時利用系統操作省時許多。

(7) 導入資訊系統後，作業流程是否更有效率？

ANS:是，導入資訊系統後，最大的優點就是結帳速度和打烊時的日結，且透過系統也可以一目了然營業額、系統庫存...等等，排班也會直接顯示出每人時數，因此總體來說，導入資訊系統是比較有效率的。

(8) 導入資訊系統後，與往來企業(或使用者)關係與效益是否提升？

ANS:否，資訊系統最主要的受益者就是店家本身以及顧客，與往來企業的關係沒有太大的幫助。



(三)兩者比較

1. 系統比較

店家名稱	六堆伙房	鼎美玩具
作業系統	Win7	Android
軟體名稱	VB、JAJVA、MSSQL	TPOS
軟體廠商	葆光系統股份有限公司	騰雲科技
程式語言	POS 系統針對不同組別給予不同操作權限 ADMIN 組-管理員 CASHER 組-櫃台人員 SERVICE 組-一般點餐人員	POS 系統針對不同組別給予不同操作權限 ADMIN 組-店長 CASHER 組-正職人員、工讀生
購入價格	機器賣斷價格：15 萬 隔年開始以使用費用 租金：15,000 元/月	租金：2,000/月

2. 使用 POS 系統優缺點比較

店家名稱	六堆伙房	鼎美玩具
優點	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 可以加快點餐及結帳速度 ✓ 可以留存交易紀錄檔案 ✓ 可以自行設定其他功能 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提升結帳效率 ✓ 排班時數一目了然 ✓ 商品庫存查詢方便
缺點	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 系統部分功能未充分利用 ✓ 出單機的 QR 掃描點單可能會不適用較年長的顧客 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 有時候會當機 ✓ 機器本身有點笨重

七、結論與建議

(一)建議

本組結合以上各部分的討論內容，我們可以分為兩大面向來進行分析，內部分析（SWOT 交叉分析）和 POS 系統的優缺點比較作為本組的綜合建議。

首先先提到關於六堆伙房和鼎美玩具在使用 POS 系統方面之建議：我們認為六堆伙房的結帳流程過於繁瑣，客人需先用 QR cord 掃碼點餐，接著店員還需要手動進行點餐作業，點餐的作業時間較無效率，且掃碼點餐較不普及化，對於年齡層較高的客群而言，反而是一項不太容易的事。另外，建議在 POS 系統中可以多充分利用其他內建功能（活動），像是會員禮、不定期活動等等，這樣不僅可以讓系統發揮最大效益，且活動內容豐富，可以提升顧客回訪率以提高多元收益；鼎美玩具使用新光百貨配給之 POS 機，遇到假日或是寒暑假時，POS 系統容易因為網路連線繁忙而使結帳時間增長，或是當機，建議新光百貨可以擴增網速，或是更新 POS 機內部系統版本，優化結帳流程。

另外在內部分析（SWOT 交叉分析）中我們給出了以下建議：在面對餐飲市場激烈的情況下，建議六堆伙房除了逢甲師生九五折優惠外，可以多多推出別的促銷活動，讓客群範圍再擴大，甚至吸引外圍商圈之人潮。另外，六堆伙房可以在校園周圍設立廣告標誌，讓校園外的知名度提升；在競爭激烈的玩具零售業中，建議鼎美玩具可以多推出促銷優惠組合，或是舉辦店內競賽，以提高顧客對品牌之辨識度以及忠誠度，在推出新商品時，會有更強烈的黏著性。

(二)結論

本研究結合研究目的及以上各部分的討論內容還有研究建議，可以分為兩大面向進行討論，包括：內部分析（五力分析）和 POS 系統導入的執行成效來作為本組的結論探討。

首先，在兩家店家的內部分析中，可以發現在面對產業競爭者與潛在進入者方面皆有各自不同的觀點及原因，因為六堆伙房在逢甲商圈內並沒有相似的客家主題料理，因此產業競爭者屬於低，在潛在進入者方面，因為餐飲業的入行門檻較低，所以如果對於客家料理有興趣之業者，要加入餐飲業行列也不是太難的事；鼎美玩具於新光百貨內的兒童樓層，鄰櫃大多為賣玩具之專櫃，因此產業競爭者屬於中高，在潛在進入者方面，因為能入駐新光百貨之零售商，

需具有一定資本額，所以潛在進入者屬於低。

接著關於六堆伙房與鼎美玩具對各自 POS 系統執行成效之結論，我們認為在除了先前提及之建議外（建議在 POS 系統中可以多充分利用其他內建功能），六堆伙房在 POS 系統的執行成效中已經十分有效率，且大多功能都使用得恰到好處，像是店家會不定期檢視銷售排行榜，再透過排行榜可以清楚得知消費者的喜好，對於每半年的菜單更新有顯著的幫助；而鼎美玩具因為進貨量與庫存量較大，所以資訊系統的功能於其而言，為不可或缺之配備。不管在銷貨或是進存貨管理，以及檢視銷售營業額與熱銷商品時，都是非常有利的工具，讓執行者的效率提升不少。

綜合以上的內容，我們更了解餐飲業與玩具業兩項不同產業使用的系統之異同，以及藉由訪問店家了解使用資訊系統所帶來的影響，最後比較兩家 POS 機系統各有功能及優缺點。最後謝謝六堆伙房與鼎美玩具願意撥空讓我們進行採訪，了解更多關於資訊系統的知識，辛苦您們了！



八、進度規劃表與工作分配

(一)進度規劃表-甘特圖

	W1 (2/13-2/18)	W2 (2/19-2/25)	W3 (2/26-3/4)	W4 (3/5-3/11)	W5 (3/12-3/18)	W6 (3/19-3/25)	W7 (3/26-4/1)	W8 (4/2-4/8)	W9 (4/9-4/15)	W10 (4/16-4/22)	W11 (4/23-4/29)	W12 (4/30-5/6)
										MIS期中考證 完成期中報告 PPT	期中報告週	期中報告週 5/3上台報告
準備階段												
尋找企業 (店家)												
擬定問題												
與店家約時間進行訪談												
研究目的與動機												
企業背景資料搜集												
訪問階段												
訪問店家 (六堆伙房)												
訪問店家 (鼎美玩具)												
彙整階段												
店家問題彙整												
期中書面整理、分析												
期中簡報整理												

	W13 (5/7-5/13)	W14 (5/14-5/20)	W15 (5/21-5/27)	W16 (5/28-6/3)	W17 (6/4-6/10)	W18 (6/11-6/17)
					6/7 口頭報告與競賽	6/14 期末書面報告繳交最後期限
預計進行時間						
前半部 (摘要 - 前言)						
資訊系統的說明						
店家系統比較及優缺點						
建議與結論						
期末書面報告格式整理						

(二)工作分配表

	企管三甲 D0917715 林琬芳	企管三甲 D0917877 葉敏鈺	企管三甲 D0958132 方冠惠	企管三甲 D0958115 陳禹帆	企管三甲 D0958499 張桂嘉
店家聯繫	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
擬定問題	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
研究目的與動機			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
企業背景資料蒐集	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
訪問六堆伙房	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
訪問鼎美玩具				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
店家訪談內容統整	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
店家比較與分析	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
期中書面報告及簡報	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
期末書面報告	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



九、心得

D0917715 林琬芳

這次管理資訊系統一整學期的報告主要是要尋找兩間不同類別的店家進行 POS 系統的訪問，剛開始聽到要拍攝店家這麼細節的內部機器（POS 系統）覺得有點擔心且害怕會沒有店家願意讓我們進行訪問，後來我們從學校內的餐廳開始詢問是否有店家願意讓我們做訪談及拍攝，非常幸運的問到第二間店家-六堆伙房時剛好有遇到店經理，聽到我們的報告內容時非常瀟灑的一口氣答應了。在訪問的過程中都非常愉快，除了了解到六堆伙房各式各樣的特色料理及創店的理念外，店家也非常願意將如何操作 POS 機的步驟與我們分享，經過這一系列的訪談、整理資料及最後進行店家的分析等等，讓我與我的組員更加的瞭解店家是如何操作 POS 系統和運用其內部的功能（像是報表分析、評估 A、B、C 級商品等等），也發現資訊管理系統對於店家的重要性以及優缺點。希望不只是店家幫忙到我們完成課堂上的分析報告，我們也可以透過這份分析報告有效的幫助店家查閱資訊管理系統對於店家的效益。

D0958132 方冠惠

藉由這次資訊管理的專題報告讓我更了解店家 POS 系統的運作，從一開始尋找店家、訪問、了解 POS 系統的功能以及店家如何使用，到最後分析比較六堆伙房與鼎美玩具。過程中與店家訪問的非常愉快，六堆伙房的經理非常樂意與我們分享，能感受到是很積極細心經營餐廳的，像是他們會不定期查詢 POS 系統裡的銷售排行榜，並每半年做一次菜單的更新，隨時掌握消費者的喜好和市場的趨勢，我想這些優勢是他們能在客家料理餐廳佔有一席之地原因。總而言之，透過這次的報告讓我更加了解 POS 系統的優缺點以及我們所提出改善建議，而善加利用資訊系統能增強營運效率，使店家提升效益。

D0917877 葉敏鈺

經過這一學期的 MIS 報告製作後，讓我收穫良多，這份報告是需要採訪兩家店家，並針對他們的 POS 機下去做比較並給予改善建議。在尋找店家以及詢問店家上是沒有遇到麼太大的困難，六堆伙房的趙經理人超級好，我們的問題他都回答得很清楚，謝謝趙經理那麼認真的回答問題，讓我們可以完整地交出一份報告。至於鼎美玩具店是由我們另外兩位組員去訪問，他們剛好是鼎美玩具店的工讀生，在自己打工的店家，可能對 POS 機操作也會比較熟悉。在使用

POS 機的部分，兩間店家最主要還是用來提升點餐效率、結帳速度或是透過 POS 機來查詢每天、每周或是每個月的銷售量以及銷售排行榜，可以針對滯銷的商品進行改良或是淘汰。雖然他們是主打精緻且低鹽少油的客家料理，但是我們上次去光臨的時候，吃起來有點不慣，覺得現在普遍的年輕人都種口味偏重鹹，感覺比較多是會想要嘗鮮、平時就吃得比較清淡的或是喜歡客家料理的人會想要去吃看看的。建議店家可以主動去詢問較年長的客人是否需要 QR 點餐上的協助，藉此可以留住這年齡層的顧客，希望我們的建議能給予店家有效的幫助。最後感謝每位組員們，每次討論全員到齊，在大家完美的合作下，報告順利的完成了，謝謝大家，也謝謝老師這一學期的教導。

D0958499 張桂嘉

透過這次的專題讓我了解到原來資訊系統對於一間店甚至一個企業的經營效率有這麼大的助益，而且可以從中掌握這麼多的資訊，包括排版管理、銷售排行榜等等。由於我們是採訪自己打工的產業，也讓我更了解公司內部的運作，以及一位管理者的職責之大。透過訪問內容的整理也讓我們的思想更加清晰，系統的成效比較，也可以讓我們有具體的建議提供給我們採訪的店家，讓這份專題報告發揮最大的效益，也謝謝組員一學期的分工合作，還有老師辛苦地指導！

D0958115 陳禹帆

經過這次 MIS 報告，我了解了兩種不同店家的 POS 機系統的操作，六堆伙房正是本校的校內餐廳，我們也實際去吃過，可以感受到經理很用心地經營店家；鼎美玩具因為是我自己打工的公司，所以報告過程也更加熟練，透過訪問店長，我也更了解公司內部的運作，還有其他我本來都不清楚的內部事項。兩間店的性質不同，所以我們更能做詳細的比較，分析他們的差異，組員也都有把各自的工作做好，感謝老師這學期的指導！

十、訪問照片



圖 10-1 六堆伙房訪問照片



圖 10-2 鼎美玩具訪問照片

十一、參考資料

- 1.餐飲業發展趨勢（2023）檢自 <https://www.twtrend.com/trend-detail/food-and-beverage-service-activities-2023/>
- 2.FreightAmigo（）玩具業新方向-kidults 成目標客群 檢自 <https://www.freightamigo.com/zh-hant/blog-zh-hant/玩具業發展-kidults 成玩具業最新目標客群/>
- 3.每日頭條（2021）2021 年全球玩具行業市場現狀及發展前景預測分析 檢自 <https://kknews.cc/zh-tw/finance/445omjg.html>
- 4.商周雜誌（2022）6 成銷售額成長靠他們「老小孩」如何頂住玩具業逆風 檢自 <https://reurl.cc/8jZ32X>

