

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

金色大門不熄燈的秘密

作者：

黃揚道。國立台南高商。觀光事業科三年乙班

蔡業晟。國立台南高商。觀光事業科三年乙班

蔡宗霖。國立台南高商。觀光事業科三年乙班

指導老師：

李怡陵 老師

陳佳琳 老師

壹、前言

一、研究動機

「自從跨國速食連鎖店麥當勞在 1948 年進軍台灣的飲食業市場以來，當地的飲食習慣便逐步起了重大的質變。」（維基百科 2018）。現今速食店隨處可見，麥當勞就算是穿插在其中，依然是最矚目的。

麥當勞是如何在眾多的速食業者中佔據著龍頭的地位呢？用餐環境、服務品質、餐點品質、員工素質還是銷售手法？讓大部分的消費者想去麥當勞而不是其他的速食餐廳，不僅僅只有台灣有麥當勞，到國外各處也能看到麥當勞，說明麥當勞已全球普遍化的程度。

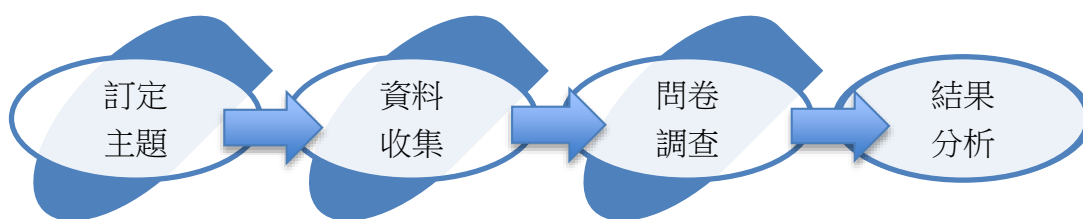
二、研究目的

- （一）了解麥當勞的歷史與經營概況。
- （二）了解台灣國際連鎖速食餐廳經營狀況。
- （三）探討消費者對麥當勞的消費滿意度。

三、研究方法

- （一）蒐集與麥當勞相關的文獻資料以及網路資料，做為參考。
- （二）彙整收集的資料並將其作為網路問卷發放。

四、研究架構



圖一：研究架構
（資料來源：本組自行繪製）

貳、正文

一、麥當勞歷史

(一) 美國麥當勞的歷史

「麥當勞是源自美國南加州的跨國連鎖快餐店，也是全球最大的快餐連鎖店，目前總部位於美國芝加哥近郊的橡樹溪鎮」（維基百科，2018）。

(二) 台灣麥當勞的歷史

「1984年1月28日，臺灣第一間麥當勞開設在台北市松山區民生東路三段，與麥當勞總公司合資設立「台灣麥當勞餐廳股份有限公司」（維基百科，2018）。

二、麥當勞的經營方式

(一) 經營理念

表一：經營理念表

Quality (品質、質量)	麥當勞為了嚴格的質量，有些規定達嚴謹的程度。 1、食材不新鮮或不達規格都不採用。 2、為了方便管理，所有的原料配料都按照生產日期和保質日期使用。
Service (服務)	每個麥當勞員工一進公司，第一件事就是接受訓練，學習更好的為顧客服務，使顧客達到滿意。 1、顧客排隊時，不能讓顧客排超過2分鐘。 2、不得干擾用餐時的顧客，即便吃完也不能趕走。
Cleanliness (清潔)	麥當勞公司對衛生有嚴格的規定。 1、若手碰觸到衣物或是不衛生的物品時，必須重新消毒一次。 2、餐廳內外必須整齊乾淨，桌椅、櫥窗和設備需做到最乾淨。
Value (價值)	麥當勞公司的食品不僅價值優越，而且所有食品的營養成分也是經過科學統計後，根據一定的比例配置的。

(資料來源：洛夫(1997)麥當勞：探索金色拱門的奇蹟；麥當勞 QSCV 理念—百度百科。2019年3月14日，取自：<https://reurl.cc/EK4gYA>，本組統整。)

(二) 臺灣麥當勞報報

「速食業龍頭麥當勞自2016年推出『麥當勞報報』APP，只要設定每日提醒，就能天天抽抽樂，享有點餐優惠，成功吸引許多速食愛好者下載」（蘋果日報，2018）。除了給消費者每日提供不同優惠之外，只要下載此APP，還可以立刻找到附近麥當勞店家的分布圖。此外，點點卡系統只要花費100元，即可綁定一張點點卡在此APP中，每次消費10元就可以累積點，而累積的點數最終可以用來換取食物或者是麥當勞周邊商品，越多點換到的東西就越好，非常的方便又划算。

金色大門不熄燈的秘密

而最後此 APP 還有一個系統為餐廳滿意度調查，只要每次在麥當勞消費之後就可以使用此 APP 輸入發票編號，並對您所消費的那一家麥當勞進行滿意度填寫，而每次做完一次問卷之後，系統就會再多送你一次抽優惠的機會，這也使消費者們更有意願做問卷調查。

表二:麥當勞報報介紹表

<p>1.打開麥當勞報報後首先會出現此介面，只要點選左下角的設定天氣即可設定鬧鐘。</p>		<p>2.按下設定天氣之後，會出現此介面，即可設定屬於自己的麥當勞驚喜鬧鐘。</p>	
<p>3.這是麥當勞報報中提供給消費者填寫所消費店家的滿意度調查表，只要輸入發票編號即可填寫，填寫完後即可獲得驚喜乙份。</p>		<p>4.此圖為驚喜優惠頁面，會顯示所有你獲得的驚喜，只要到店消費時秀出給店員看即可兌換優惠，每個驚喜優惠有效期為3天。</p>	
<p>5.此圖為全台灣所有麥當勞店家的位置，只要打開麥當勞報報即可查詢離自己最近的店家，非常方便。</p>		<p>6.此圖為麥當勞報報中的點點卡系統，只要花費 100 元綁定一張點點卡後，每次到麥當勞用餐即可享受更多優惠。</p>	

(資料及圖片來源：麥當勞—麥當勞官網。2019年3月14日，取自：<http://t.cn/Ea4mrbH>，本組統整。)

(三) 付費方式

金色大門不熄燈的秘密

隨著時代的科技與進步，有許多餐廳的點餐系統會與現代的科技做結合，而全球最大的連鎖餐廳麥當勞，為了留住老顧客以及抓住現代年輕人的口味，也做出了改變並推出兩項新的點餐系統，將科技與餐點結合，讓顧客能更快速的享用食物，也顛覆了許多人對速食餐飲的想法。

「未來餐廳，智慧化設備，顛覆傳統餐飲」（今周刊，2018）。

現代的科技轉型，為了讓顧客能夠更快、更方便的點餐，麥當勞推出的「未來餐廳」不僅改善了裝潢，同時也設置了網路訂位系統。在未來，顧客不在只能在櫃檯點餐，也可用餐廳內的自動點餐裝置進行點餐，或是用手機上的網路訂餐系統點餐，隨後到餐廳櫃檯取餐，讓人感到方便。

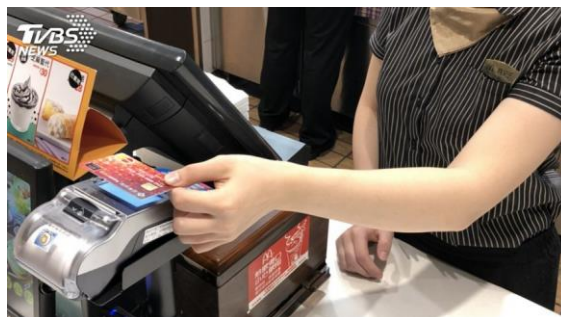


圖二:餐廳自動點餐系統

(圖片來源:每日頭條(2017), 2019年3月14日, 取自:<http://t.cn/EaJ8wvW>。)

「無現金支付，力拼電子化，多元支付成趨勢」（今周刊，2018）。

從古時候的只能用貨幣來交易到現在的不需要用現金來支付，時代進步，貨幣早已不是唯一的交易方式，麥當勞在近幾年推出「信用卡小額支付服務」讓消費者可以在短短的幾秒內就能結完帳，而這項服務也與 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay 等同步使用。






圖三:信用卡支付服務

(圖片來源:TVBS News(2017), 2019年3月14日, 取自:<http://t.cn/EaJ3MLk>。)

由圖二與圖三可以得知，麥當勞不僅僅在商品上的推陳出新，也因應了這個科技化的世界，讓消費者們有更迅速、更高品質的消費方式，也更符合了麥當勞對於「服務」這個招牌的保證。

(四) 台灣國際連鎖速食餐廳經營狀況比較

表三：台灣經營狀況比較表

名稱	麥當勞	肯德基	摩斯漢堡
圖片	 http://t.cn/R8tflCC	 http://t.cn/EKWyuY9	 http://t.cn/ESQt5Ki
店數	約 388 家	約 140 家	約 370 家
產品	1. 套餐商品變化組合多樣。 2. 以高品質之服務態度為招牌。	1. 以炸雞為主要招牌。 2. 將同樣的產品進行口味的創新，並研發多種秘製醬汁。	1. 相較其他速食店摩斯漢堡的商品較往養生路線發展，卻也不失美味。 2. 擁有全台獨特、多種風味的米漢堡。
價位	價位中等偏低，擁有較多的促銷優惠以及活動	價格中等，經常推出大份量低單價餐點。	價格偏高，以精緻高單價商品為主。

(資料來源：麥當勞—麥當勞官網。2019年3月14日，取自：<http://t.cn/Ea4mrbH>；肯德基—肯德基官網。2019年3月14日，取自：<http://t.cn/Ea4sguu>；摩斯漢堡—摩斯漢堡官網。2019年3月14日，取自：<http://t.cn/EabPJhR>，本組統整。)

二、消費者對麥當勞的消費滿意度

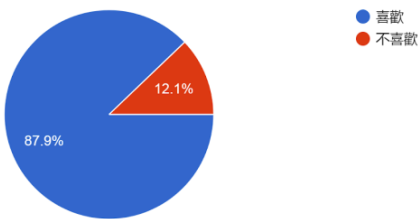
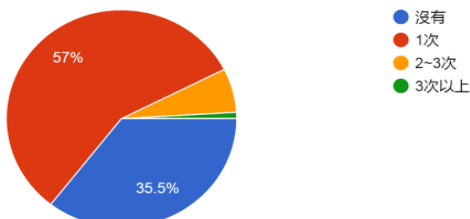
(一) 問卷分析

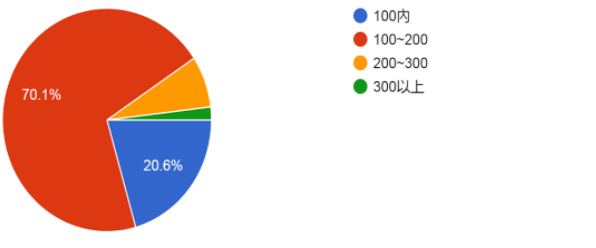
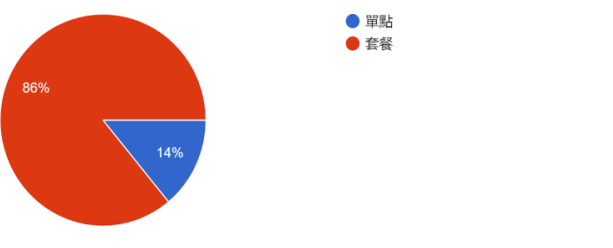
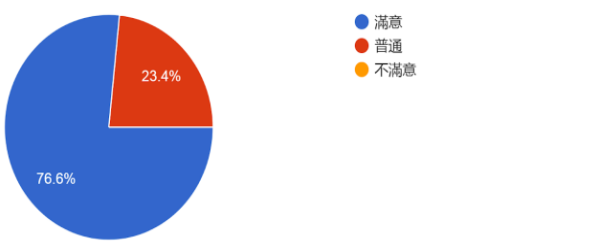
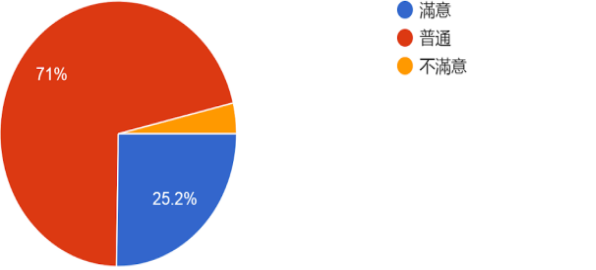
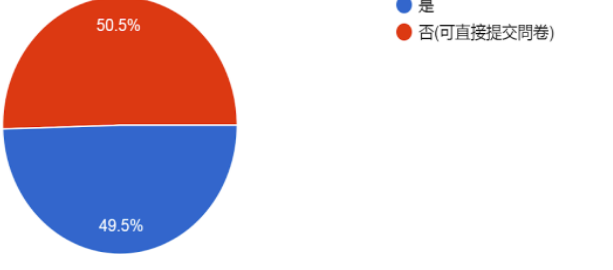
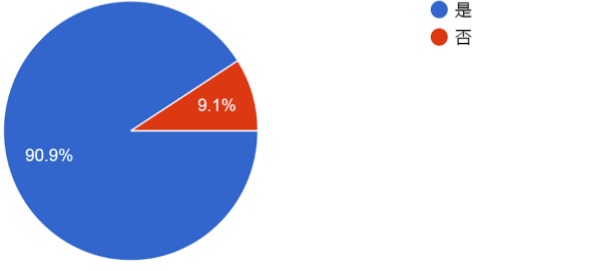
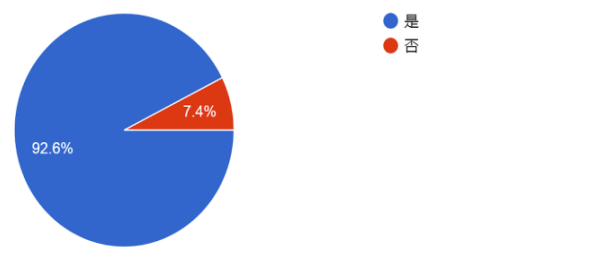
表四:受訪者基本資料表

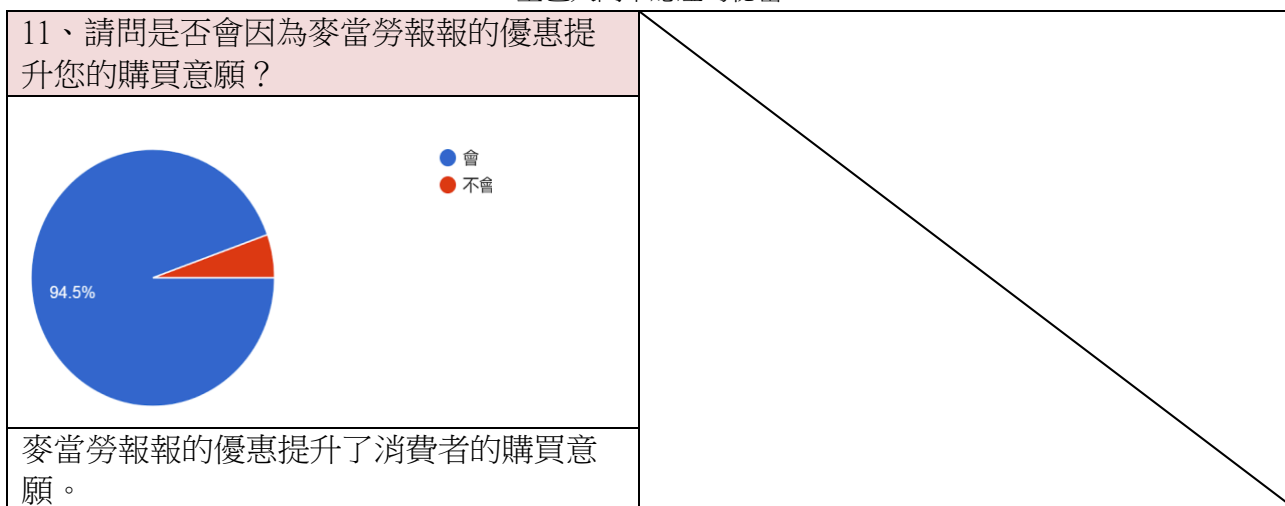
性別	女性	78.5%	年齡	18歲以下	61.7%
	男性	21.9%		19~30歲	6.5%
職業	學生	64.5%	31~40歲	20.6%	
	軍公教	33.5%	41歲以上	11.2%	

(資料來源：本組統整。)

表五:消費特性分析表

1、喜不喜歡吃速食	2、消費頻率(一週)
	
受訪者喜歡吃速食的人占 87.9%，不喜歡吃速食的人占 12.1%。	一周消費一次的人占大多數。

3、消費金額	4、麥當勞點餐種類
 <p>● 100內 ● 100-200 ● 200-300 ● 300以上</p>	 <p>● 單點 ● 套餐</p>
<p>多數的人消費金額為 100 元~200 元。</p>	<p>到麥當勞點餐以套餐選擇為居多。</p>
5、對於麥當勞轉換 24 小時的營業方式感到滿意嗎？	6、麥當勞 24 小時營業會提升您的購買頻率嗎？
 <p>● 滿意 ● 普通 ● 不滿意</p>	 <p>● 是 ● 否</p>
<p>多數的人對麥當勞的 24 小時營業感到滿意。</p>	<p>麥當勞 24 小時營業有助於提升消費者的購買頻率。</p>
7、對於麥當勞現行套餐組合價格感到滿意嗎？	8、是否使用麥當勞報報 APP？
 <p>● 滿意 ● 普通 ● 不滿意</p>	 <p>● 是 ● 否(可直接提交問卷)</p>
<p>多數的人對於麥當勞現行套餐組合價格感到滿意。</p>	<p>使用麥當勞報報消費的人逐漸變多。</p>
9、請問覺得麥當勞報報實用嗎？	10、請問覺得麥當勞報報的優惠划算嗎？
 <p>● 是 ● 否</p>	 <p>● 是 ● 否</p>
<p>使用麥當勞報報的人覺得麥當報報很實用。</p>	<p>使用麥當勞報報的人覺得麥當勞報報提供的優惠活動很划算。</p>



(資料來源：本組統整。)

參、結論

本研究經過文獻資料及問卷調查，使國人更加了解麥當勞的經營現況及消費的滿意度。在這時代，人人要求快速、便利等，而麥當勞透過經營概念提升品質，利用程式的設計，提出多種優惠，激起客人想購買的慾望，增加客人的回流量。

而在這科技日新月異的時代，不管是實體商品或者是其他看不見的服務上都要抓住消費者的胃口，麥當勞跟上了時代的腳步，推出的各種智慧化付費方式以及麥當勞報報廣受消費者好評，再搭配上麥當勞的 QSCV 高品質服務以及 24 小時的營業時間，這則是麥當勞在眾多速食餐廳中永不熄燈的秘密。

肆、引註資料

一、書籍期刊

(一) 洛夫 (1997)。麥當勞：探索金色拱門的奇蹟。天下文化。

二、網路資料

(一) 維基百科 (2018)。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/RuJxi5Y>

(二) 麥當勞官網。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/Ea4mrbH>

(三) QSCV 理念。百度百科。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/EXE1GpJ>

(四) 鄭伊庭 (2018)。專注消費者體驗，3 個重點，看麥當勞如何扭轉銷售。今周刊。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/EXEBhEj>

(五) 速食優惠 APP 竟有暗黑版?麥當勞:是仿冒 (2018)。蘋果日報。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/Ea4y9g7>

(六) 肯德基官網。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/Ea4sguu>

(七) 摩斯漢堡官網。2019 年 3 月 14 日，取自：<http://t.cn/EabPJhR>

(八) 圖片來源:每日頭條 (2017)，2019 年 3 月 14 日取自：<http://t.cn/EaJ8wvW>

(九) 圖片來源：TVBS News (2017)，2019 年 3 月 14 日取自：<http://t.cn/EaJ3MLk>

附錄

親愛的受訪者，您好：

我們是國立台南高商觀光科的學生。首先，感謝您參與本問卷的填答，本問卷欲探討消費者對於【麥當勞的消費型態之看法】，希望藉由此問卷調查使本研究更加完善，麻煩詳細閱讀後勾選即可，您寶貴的意見是本研究重要參考的來源。最後再次感謝您的協助填寫這份問卷。

台南高商 蔡宗霖 蔡業晟 黃揚道 敬上

一、個人基本資料

- (一) 性別：男 女
- (二) 喜不喜歡吃速食：喜歡 不喜歡
- (三) 職業：學生 工商 服務業 軍公教 其他
- (四) 年齡：18 歲以下 19~30 歲 31~40 歲 41 以上

二、消費型態

- (一) 喜不喜歡吃速食：喜歡 不喜歡
- (二) 消費頻率（一周）：沒有 1 次 2~3 次 3 次以上
- (三) 消費金額：100 元內 100 元~200 元 200 元~300 元 300 元以上
- (四) 到了麥當勞都選擇：單點 套餐
- (五) 到麥當勞通常用餐時段（可複選）：早餐 中餐 晚餐 宵夜

三、當勞經營看法

- (一) 是否使用麥當勞報報 APP？是 否（跳至第 8 題）
- (二) 請問覺得麥當勞報報實用嗎？是 否
- (三) 請問覺得麥當勞報報的優惠划算嗎？是 否
- (四) 請問是否會因為麥當勞報報的優惠提升您的購買意願？會 不會
- (五) 對於麥當勞轉換 24 小時的營業方式感到滿意嗎？滿意 普通 不滿意
- (六) 麥當勞 24 小時營業會提升您的購買頻率嗎？是 否
- (七) 對於麥當勞現行套餐組合價格感到滿意嗎？滿意 普通 不滿意