

專題報告

夢想高啡—CAMA Café



組別:第 6 組

組員: 24 黃舒郁、29 劉育玟、10 李維真、18 陳俐雯、4 王姿婷、5 王思怡

指導老師:林佳蓁

中華民國 105 年 1 月 7 日

目錄

| | | |
|-----|---------------|------|
| 第一章 | 緒論----- | P.2 |
| 第二章 | 文獻探討----- | P.3 |
| 第三章 | 研究設計與實施 ----- | P.4 |
| 第四章 | 結果與討論----- | P.7 |
| 第五章 | 結論----- | P.12 |
| 第六章 | 參考文獻----- | P.12 |

第一章緒論

一、研究動機

隨著大家飲用咖啡的習慣逐漸養成，頻率也漸漸增加，各咖啡的品牌競爭也相當激烈，近年來咖啡館不斷地在大街小巷崛起，連鎖品牌大量的引進與知名財團的投入，使得大家對咖啡的品味也越來越講究，因此本研究是在探討在不同的經營風格與咖啡飲調新型態，所形成不同型態的咖啡連鎖，其消費者的消費行為與顧客的滿意度，以及想了解消費者為何會對 CAMA Café 咖啡如此的喜愛。

研究目的

- (1) 介紹咖啡產業
- (2) 消費者的行為及滿意度
- (3) 探討咖啡飲調的新型態(現烘)

第二章 文獻探討

一、咖啡產業的現況

由於時代的變遷，人民生活習慣大為改變，不論是在飲食、作息、玩樂休閒方面，都因為人口快速成長，競爭壓力越來越大，速食餐飲、連鎖販賣店紛紛崛起，30年代，咖啡大多屬於富裕人家才能享受的，如今因生活繁忙，咖啡裡提供的咖啡因能使人暫時驅走睡意並且打起精神，學生喝咖啡熬夜讀書，上班族喝咖啡加班趕工等等。更另外有研究指出，適量咖啡助人控制體重，造成更多人被咖啡吸引，因此在環境改變的推使下，使連鎖事業如雨後春筍般的蓬勃發展開來，在 2002 年台灣加盟促進協會的調查下，咖啡店排名第三，前景一片看好，直到今年便利商店紛紛引進咖啡沖泡機，使得咖啡連鎖事業的發展受到衝擊，能在便利商店就能買到好喝的咖啡，不僅僅比知名咖啡連鎖店便宜也有座椅提供，也不失氣氛，該咖啡連鎖事業的未來應該如何面對？(蔡璞，2010)

二、CAMA Café 咖啡

CAMA 獨家義式豆獲得世界權威級咖啡評鑑認證，店內各項義式咖啡飲品，皆採用此款咖啡豆製作。

嚴選世界經典咖啡豆，以美國頂級精品咖啡協會 SCAA 推薦的沖煮方式，講究咖啡粉、水比例，精準沖泡出這杯「經典現烘咖啡」，帶您品嚐各產區咖啡豆獨有的深層韻味。

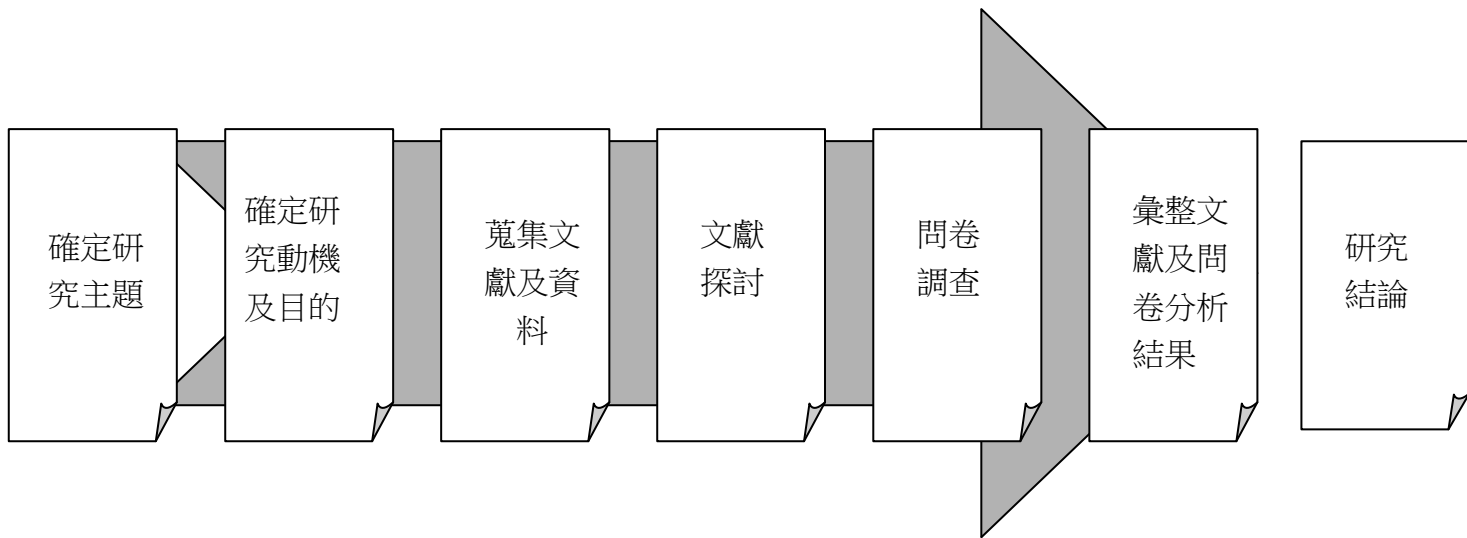
從一顆生豆到一杯咖啡手工挑豆的秘訣，誠實與堅持而已，差一秒就倒掉是我們追求最佳萃取時間的態度，看得到的新鮮勝過千言萬語，一通電話就是您與好咖啡的唯一距離

三、消費者的消費行為

近年來由於國民對生活品質的要求日益提昇，且週休二日導致消費者休閒意識抬頭，因此以豐富雜誌為訴求的連鎖雜誌咖啡館隨之興起。然而，消費行為本身往往是非計劃性的消費，故如何提供一個舒適的商店情境給顧客，是相當重要的課題。良好的商店情境能刺激衝動消費，增加消費者停留店內時間，提升商店經營績效，(藍世明，2004)。

第三章 研究設計與實施

(1) 研究流程



(2) 研究對象

本研究自編問卷共 10 題，針對大台南地區發放問卷共 100 份，回收有效問卷合計 100 份，有效問卷比例達 100%。

(3) 問卷

親愛的同學，您好：

我們是長榮女中的學生，為了要製作本學期專題研究報告「夢想高啡—CAMA Café」研究，我們很需要您填答這份問卷。這份問卷內容將作為本人學校作業統計之用，並不對外公佈，請安心作答。謝謝您的合作！

長榮女中餐飲三孝學生
黃舒郁、王姿婷、王思怡、李維真、陳俐雯、劉育玟敬上
民國 104 年 10 月 01 日

一、基本資料:

1. 性別： 男 女
2. 年齡： 20 歲(含)以下 21~30 歲 31~40 歲
41~50 歲 51 歲以上
3. 職業： 學生 服務業 自由業 工商業
軍公教 待業中 家管 其他_____

二、問卷題目

- 1.請問您每個月會購買 CAMA Café 幾次？
1~3 次 4~6 次 7~9 次 10~13 次 14 次以上
- 2.請問您如何知道本店？(複選)
朋友介紹 路過 廣告雜誌 以前來過 網際網路 其他_____
- 3.請問您對本餐廳的各項服務滿意度：
- (1) 飲品： 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- (2) 裝潢： 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- (3) 服務態度： 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
4. 請問您對產品價格之滿意度：
非常滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 5.請問您為什麼會到這家咖啡廳消費？(複選)(最多三項)
口味品質佳 離家近 促銷活動吸引人 價格便宜 咖啡款式多
店內裝潢佳 店員服務態度好 餐點種類豐富 其他_____

【背面尚有題目，煩請您繼續填寫！】

6.請問您飲用『現烘咖啡』的原因為何？(單選)

- 用來提神 享受飲用時的休閒氣氛 習慣喝現烘咖啡 補充體力
用來解渴 當飲料喝 其他_____

7.請問您當價格提高時還會願意來本店消費嗎？

- 會 不會 會考慮

8.請問您買『現烘咖啡』時會考慮其咖啡的熱量多寡嗎？(單選)

- 不會 會，看菜單上的熱量表

9.請問您最常飲用的咖啡類型為何？(單選)

- 現烘咖啡(CAMA Café) 現煮咖啡(ex: city 咖啡)
即溶式咖啡(ex:三合一咖啡) 即飲咖啡(ex:罐裝、伯朗…等) 特調咖啡

10.承第 9 題，影響您選擇此類型咖啡的原因？(複選)(最多兩項)

- 價格 口味 包裝 香味 便利性 其他_____

【問卷填答完畢！感謝您的協助與幫忙！】

第四章 結果與討論

1. 請問您的性別：

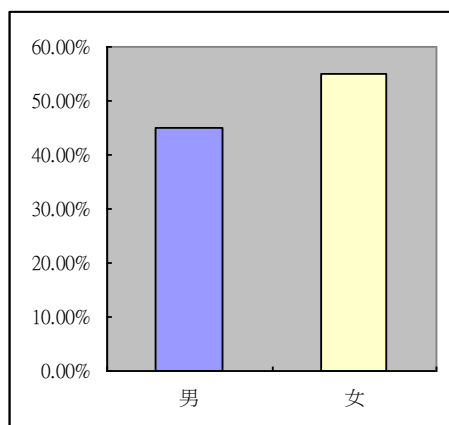


圖 1

分析：問卷結果顯示（圖 1），本次在台南地區受訪至夢想高啡康男性占有有效問卷 45%，女性占有有效問卷 55%根據調查，女性接受調查的意願較高男性較少。

2. 請問您的年齡：

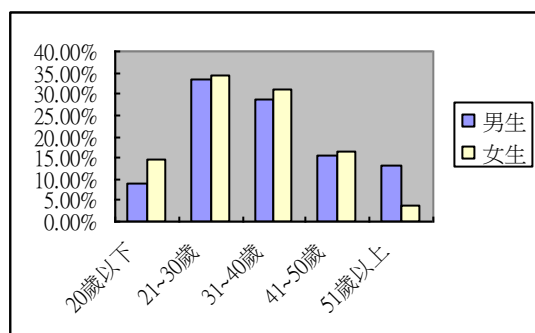


圖 2

分析：問卷結果顯示（如圖 2），21~30 歲為最多男性 33%女性 34%其次 31~40 歲男性 28%女性 30%；41~50 歲男性 15%女性 16%；51 歲以上男性 13%女性 3%；最後為 20 歲以下男性 8 %女性 14%根據調查以 31~40 歲最多 51 歲以上最少。

3. 請問您的職業？

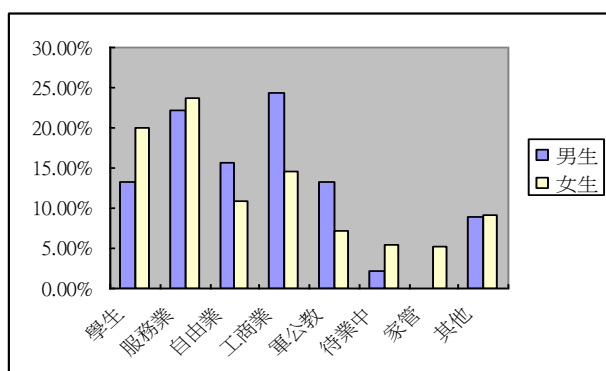


圖 3

分析：問卷結果顯示（如圖 3），男性 22%女性 23 %服務業，其次為男性 24%女性 14%工商業，男性 13%女性 20%學生，男性 15%女性 10%自由業，男性 13%女性 7%軍公教，男性 2%女性 5%待業中，男性 0%女性 5%家管，男性 8%女性 9%其他業，其中以服務業最多家管及待業中最少。

4.請問您每個月會購買 CAMA Café幾次？

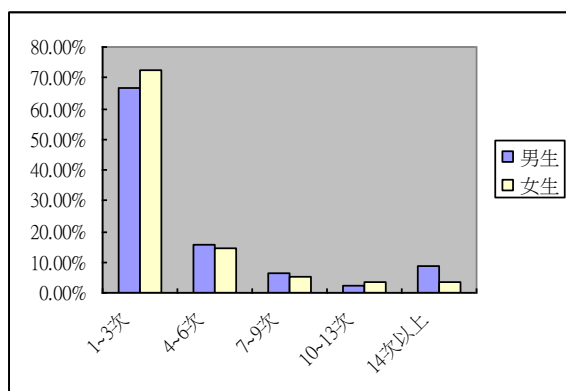


圖 4

分析：問卷結果顯示（圖 4），大部分顧客每個月約買幾次，以男性 66% 女性 72% 1~3 次，男性 15% 女性 14% 4~6 次，男性 6% 女性 5% 7~9 次，男性 8% 女性 3% 10~13 次，男性 2% 女性 3% 14 次以上，根據調查結果，以 1~3 次最多 10~13 次或 14 次以上最少。

5.請問您如何知道本店？

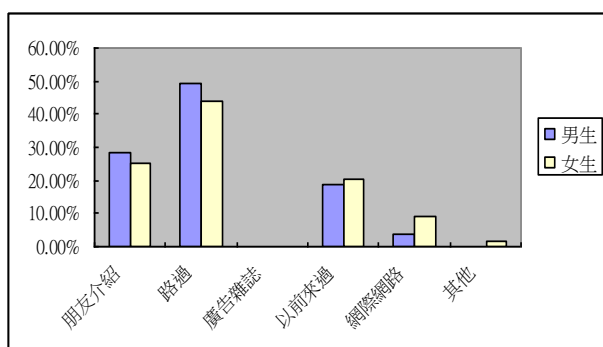


圖 5

分析：問卷結果顯示（圖 5），顧客是如何得知本店，以男性 49% 女性 43% 路過，男性 28% 女性 25% 朋友介紹，男性 18% 女性 20% 以前來過，男性 3% 女性 9% 網際網路，男性 0% 女性 0% 廣告雜誌，男性 0% 女性 1% 其他根據調查結果，以路過最多廣告雜誌最少。

6.請問您對本餐廳的各項服務滿意度？

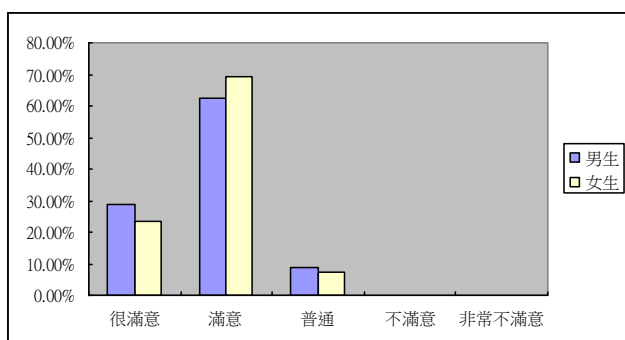


圖 6

分析：問卷結果顯示（圖 6），顧客對本店的飲品之滿意度，以男性 62% 女性 69% 滿意，男性 28% 女性 23% 很滿意，男性 8% 女性 7%，男性 0% 女性 0% 普通不滿意，男性 0% 女性 0% 很不滿意，根據調查顯示勾選滿意的顧客比較多

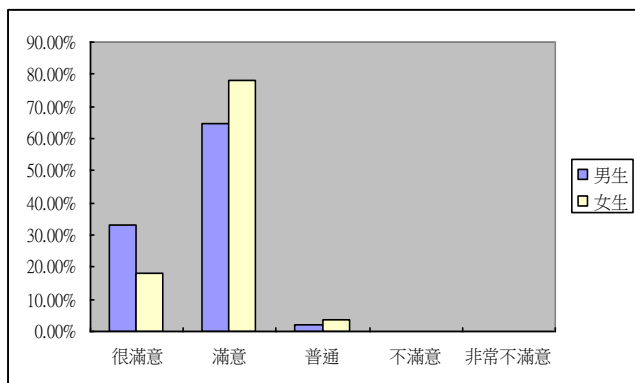


圖 7

分析：問卷結果顯示（圖 7），顧客對本店的裝潢之滿意度，以男性 64% 女性 78% 滿意，男性 33% 女性 18% 很滿意，男性 2% 女性 3% 普通，由此可知多數人都很滿意這裡的裝潢

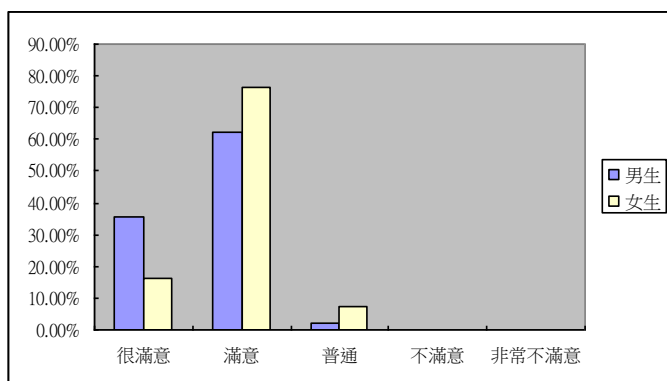


圖 8

分析：問卷結果顯示（圖 8），顧客對本店的服務態度之滿意度，以男性 62% 女性 76% 滿意，男性 35% 女性 16% 很滿意，男性 2% 女性 7% 普通，由此可知這間店的服務態度大家都覺得還不錯

7. 請問您對產品價格之滿意度？

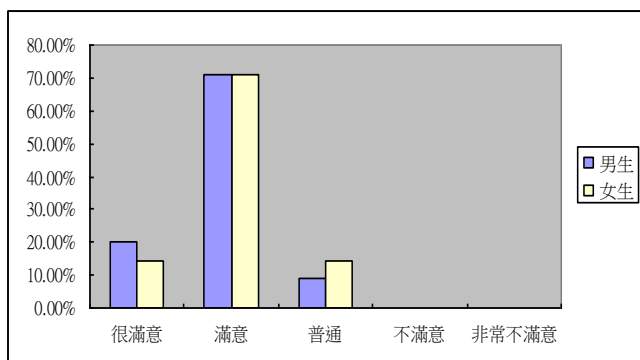


圖 9

分析：問卷結果顯示（圖 9），顧客對本店的產品價格之滿意度，以男性 71% 女性 70% 滿意，男性 20% 女性 14% 很滿意，男性 8% 女性 14% 普通，由此可知這間店產品的價格還算平價

8.請問您為什麼會到這家咖啡廳消費？

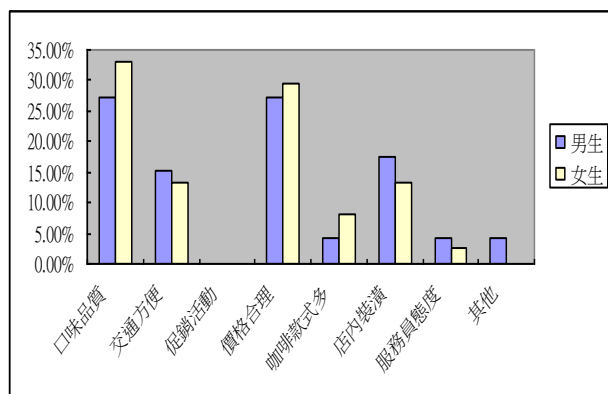


圖 10

分析：問卷結果顯示（圖 10），有男性 27% 女性 33% 是因為咖啡口味品質而來到這家店消費，男性 15% 女性 13% 是因為交通方便，男性 27% 女性 29% 是因為咖啡的價格合理，男性 4% 女性 8% 是因為咖啡的款式眾多，男性 17% 女性 13% 是因店內得裝潢佳，男性 4% 女性 2% 是因服務員的服務態度，男性 4% 女性 0% 是因為其他的因素而喜歡到本店消費

9.請問您引用「現烘咖啡」的原因為何？

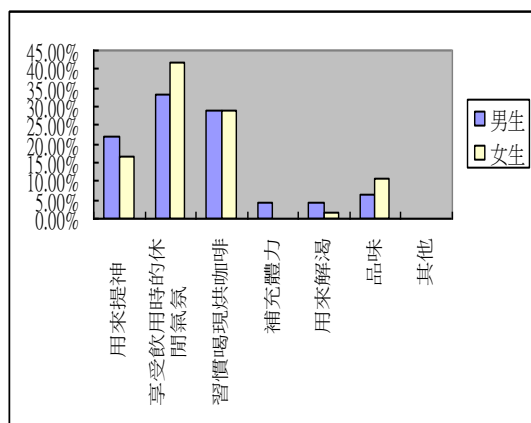


圖 11

分析：問卷結果顯示（圖 11），由以上問卷可以得知男性 22% 女性 16% 飲用咖啡的原因是用來提神，男性 33% 女性 41% 飲用咖啡的原因是因為享受飲用時的休閒氣氛，男性 28% 女性 29% 飲用咖啡的原因是習慣了呵現烘咖啡，男性 4% 女性 0%，飲用咖啡的原因是胃了補充體力，男性 4% 女性 1% 飲用咖啡的原因是用來解渴，男性 6% 女性 10% 飲用咖啡的原因是為了品味他的美味

10.請問您當價格提高時還會願意來本店消費嗎？

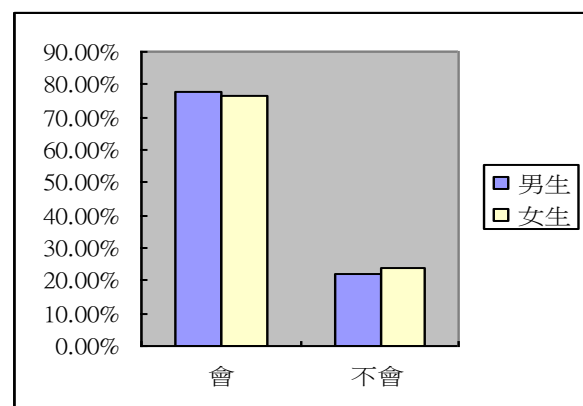


圖 12

分析：問卷結果顯示（圖 12），有男性 77% 女性 76% 當價格提高時還會願意來本店消費，但有男性 22% 女性 23% 當價格提高時就不會願意來本店

11.請問您買現烘咖啡時會考慮其咖啡的熱量多寡嗎?

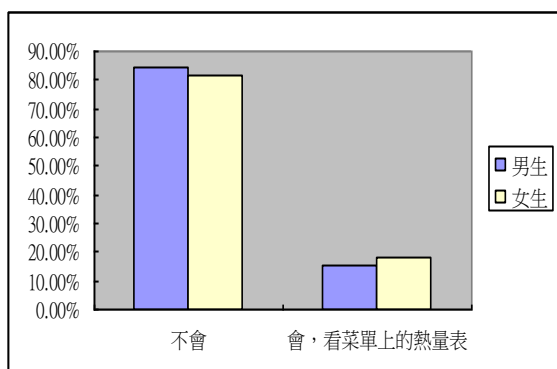


圖 13

分析：問卷結果顯示(圖 13)，有男性 84%女性 81%不會考慮咖啡的熱量多寡來飲用，男性 15%女性 18%會看菜單上咖啡的熱量多寡來飲用

12.請問您最常飲用的咖啡類型為何?

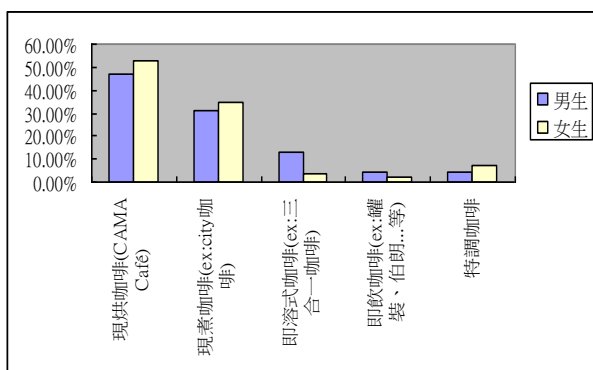


圖 14

分析：問卷結果顯示(圖 14)，由以上圖表可以得知，男性 46%女性 52%最常飲用的咖啡類型為現烘咖啡，男性 31%女性 34%最常飲用的咖啡類型為現煮咖啡，男性 13%女性 3%最常飲用的咖啡類型為及溶式咖啡，男性 4%女性 1%最常飲用的咖啡為即飲咖啡，男性 4%女性 7%最常飲用的咖啡為特調咖啡

13.影響您選擇此類型的咖啡為何?

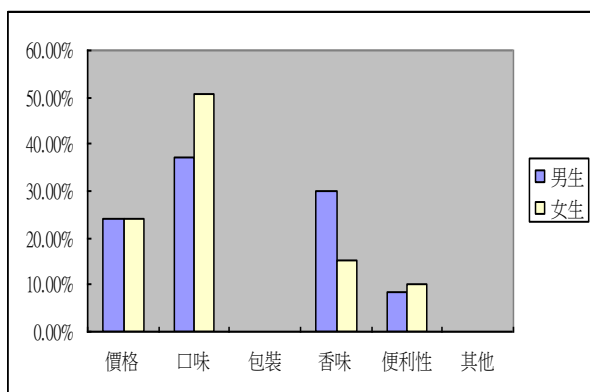


圖 15

分析：問卷結果顯示(圖 15)，男性 24%女性 24%的顧客因價格喜歡此類型的咖啡，男性 37%女性 50%因口味而喜歡，男性 30%女性 15%是因香味而喜歡，男性 8%女性 10%是因為它的便利性而喜歡。

第五章 結論

本研究經由問卷分析及資料整理，提出下列結論：

1. 本研究在分析男性 46%女性 52%最常飲用的咖啡類型為現烘咖啡，男性 31%女性 34%最常飲用的咖啡類型為現煮咖啡，男性 13%女性 3%最常飲用的咖啡類型為及溶式咖啡，男性 4%女性 1%最常飲用的咖啡為即飲咖啡，男性 4%女性 7%最常飲用的咖啡為特調咖啡
2. 分析：問卷結果顯示（圖 8），顧客對本店的產品價格之滿意度，以男性 71%女性 70%滿意，男性 20%女性 14%很滿意，男性 8%女性 14%普通，由此可知這間店產品的價格還算平價
3. 本研究在分析可以得知男性 22%女性 16%飲用咖啡的原因是用來提神，男性 33%女性 41%飲用咖啡的原因是因為享受飲用時的休閒氣氛，男性 28%女性 29%飲用咖啡的原因是習慣了喝現烘咖啡，男性 4%女性 0%，飲用咖啡的原因是胃了補充體力，男性 4%女性 1%飲用咖啡的原因是用來解渴，男性 6%女性 10%飲用咖啡的原因是為了品味他的美味

二、建議

1. 根據結論第 1 點，大部分的消費者飲用的咖啡型態為現烘咖啡，大家對於口味的選擇比較偏向現烘咖啡的口味，香味也是吸引顧客的主要來源
2. 根據結論第 2 點，對於店家的室內空間顯得過於狹窄，消費的顧客人數相對地限制有限，如果擴大店面總收入也相對地大幅增加，店員服務態度良好需改進的地方不多，因為員工不多所以製作的時間也稍長，如果增加些許的人力也能大幅增加店家的效益，價格方面算是花小錢也能喝到品質好的咖啡。
3. 根據結論第 3 點，多數顧客很享受飲用咖啡時的休閒氣氛，可見環境也能影響民眾喝咖啡的習慣，在咖啡的市場上現烘咖啡也成為了現代的熱銷產品，可以積極的推廣此類型的咖啡，這將可能是未來咖啡產業的一大趨勢。

第六章 參考文獻

1. 蔡璞(2010)：咖啡連鎖產業分析。線上檢索日期:2015 年 12 月 31 日。
網址: <http://blog.sina.com.tw/tsaipwu/article.php?entryid=597965>
2. CAMA Café 現烘咖啡專門店。線上檢索日期:2015 年 12 月 31 日。
網址: <http://www.camacafe.com/pages/beverages>
3. 藍世明(2004)消費者行為。朝陽科技大學碩士論文，未出版，臺中市。