

台灣連鎖便利商店(cvs)經營策略之研究

汪林祥、潘振雄

E-mail: 8902876@mail.dyu.edu.tw

摘要

連鎖便利商店在台灣經過二十年的發展，迄1999年10月止，前十二大連鎖便利商店體系累積約有5411家店面，假設每家店每天有600位客戶，則每天有超過300萬人光顧便利商店，由此即可知便利商店對市民生活有非常大的助益。連鎖便利商店業，對製造業，也有很大的影響，例如，消費性食品有40%是透過此通路銷售其產品，可以想像，製造商的產品如不能在連鎖便利商店銷售，將是多大的損失。學界對此產業，有很多的研究，不過，大部份多較傾向功能性或作業面的研究。本研究嘗試從企業策略的角度來探討這個產業。本論文以萊爾富連鎖便利商店為個案公司，經深入訪談，文獻探討及所蒐集同業資料之分析研究，以個案研究法作深入剖析，運用策略管理SWOT分析架構，將各關鍵功能做外部的機會、威脅、內部的優勢、弱勢、目標及策略的描述做比較分析，最後歸納出下列五個命題：一、連鎖便利商店業者在店數的競爭，只會日趨激烈，在這種競爭下，中型連鎖體系，要提高店質，以區域優勢取勝。二、連鎖管理的技術是連鎖便利商店業的核心競爭力，所以在設計時，必須先把觀念調整成以服務、尊重顧客基礎。三、加盟比例會愈來愈高，加盟總部與加盟者雙方要相互配合，才能共創利潤，才能合作持久。四、物流中心是連鎖便利商店系統的血管，一個連鎖系統，少了物流中心，就無法運作。不僅止於此，物流中心可以更積極地發揮其功能。五、POS系統有建構的必要，妥善規劃，有效運用，則能幫助企業快速成長。

關鍵詞：連鎖；便利商店；策略規劃；加盟

目錄

第一章 緒論.....	1	第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	3	第三節 問題陳述.....	4	第四節 研究範圍.....	5						
第二章 文獻探討.....	7	第一節 流通變革.....	7	第二節 商圈與消費者購買行為.....	10	第三節 連鎖的定義、型態與績效.....	35	第四節 便利商店的定義、特性、發展史.....	43	第五節 知識管理.....	53	第六節 策略規劃的探討.....	60	第七節 策略規劃的程序.....	65
第三章 研究方法.....	69	第一節 研究的觀念性架構.....	73	第二節 研究對象.....	74	第三節 研究方法.....	75	第四節 研究流程.....	76						
第四章 個案研究.....	77	第一節 經濟規模的必要.....	77	第二節 連鎖管理技術的移轉複製.....	82	第三節 物流支援系統.....	85	第四節 加盟制度.....	89	第五節 資訊科技的運用.....	93				
第五章 命題建構.....	98	第一節 研究結論.....	103	第二節 對連鎖便利商店業者之建議.....	104	第三節 後續研究之建議.....	104	參考文獻.....	106						

參考文獻

- 1.潘振雄(1999), 管理學理論與實務, 高立圖書有限公司, 台北市。
- 2.葉淑貞(1998), 非營利組織的經營管理 以企業文教基金會為例, 大葉大學事業經營 研究所碩士論文, P31-39。
- 3.林淳一(1999), 建立知識管理資料庫以提昇企業競爭力之研究, 大葉大學事業經營研究所碩士論文, P15-23。
- 4.廖誠昌(1997), 流通業連鎖加盟體系合作關係之研究 連鎖便利商店之實證高雄工學院管理科學研究所碩士論文, P13。
- 5.劉豫忠(1995), 影響便利商店經營績效因素研究 以統一麵包加盟店為例, 東海大學食品科學研究所碩士論文, P100。
- 6.劉炎旗(1992), 商店印象與行銷策略之研究 以量販店與連鎖便利商店為實證, 政治大學企業管理研究所, 碩士論文, P17, P27-33, P63-65, P122, P159。
- 7.高順興(1997), 智慧型便利商店店址決策支援系統, 高雄工學院管理科學研究所碩士論文, P11-21, P115。
- 8.許英傑(1998), 台灣流通產業新走局, 流通世界, 2月號, P11。
- 9.廖建順(1995), 我國汽車業經營策略之研究 以策略矩陣分析法運用, 政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 10.ACNielsen(1997)生活型態調查摘要P7-8。
- 11.ACNielsen(1997)生活型態調查摘要P7-8
- 11.James F. Nnqel, Roger D. Black well & David T. Kollat, Consumer Behavior, 3rd ed, 1978。
- 12.Kent B. Monroe, Joseph P. Guiltinan, "A Path-Analytic Exploration of Retail Patronage Influences", Journal of Consumer Research, Vol. 2, 1975, P12。
- 13.Barry Berman & Joel R. Evans, Retail Management; A Strategic Approach,(New York:Macmillan Publishing Co. Inc, 1979), P124-125。
- 14.Danny R. Arnold, L.

M. Capella & G. D. Smith, Strategic Retail Management, (Reading, Mass: Addison-Wesley, 1983), P172-195。 15. William R. Davidson, Daniel J. Sweeney and Ronald W. Stampfl, Retailing Management, Sixth Ed. (Ohio: Management Horizons, Inc., 1988), P131。 16. A. Coskun Samli, Retail Marketing Strategy: Planning, Implementation and Control, CONN: Q uorum, 1989, P120, P123。 17. Yin R. K. (1987), Case Study Research : Design and Methods, Sage Publications.