

連鎖經營與影響顧客消費相關因素之調查研究

林連宗、劉原超、唐啟發

E-mail: 9124074@mail.dyu.edu.tw

摘要

台灣連鎖業現代化之經營KNOW-HOW於1970年代初期引進國內以後，經過業者之吸收與調整，已發展出一套適合本土經營之管理制度，連鎖經營體系在國內逐漸形成一股氣勢及潮流。本研究乃著重於連鎖體系發展法則、經營KNOW-HOW之引進方式、經營型態之發展概況、特性，並就影響顧客到便利商店、超級市場、西式速食店、綜合量販店消費之相關因素加以探討分析。結果發現，在經營知識移轉方面：一、國際性連鎖經營KNOW-HOW移轉方式與經營特性有關。二、國內連鎖加盟總部的經驗與能力會影響經營知識的來源。三、在國內連鎖總部與各分店經營知識之移轉，主要是透過文件資料與人員共同移轉。四、經營知識為因應當地特殊的環境，常需做必要的調整。在影響顧客來店消費之因素方面：一、發現消費族以18至35歲為主，屬於學生並以大專學歷為主要消費群。二、顧客對影響其消費因素之認知方面，則以服務態度最受消費者重視，其次是環境整潔衛生，第三為商品的品質管理。三、顧客決定選擇來店消費之原因，整體而言是以商品種類是否齊全和服務是否親切為最主要的原因；另外在量販店以距離的遠近，在速食店則以店內外環境是否衛生較為重要。四、顧客不選擇到該店消費之原因，整體是以服務態度不佳為第一名，其次是商品陳列零亂，第三是商品種類不齊全；另外，量販店以結帳速度太慢，超市則是商品價格較貴，速食店則以商品品質不良，便利商店則因距離較遠，因而影響顧客不到該店消費。總之，相關業者若能在上述各方面進行持續性的改進與創新，必將增強本身優勢競爭力並提升獲利能力。

關鍵詞：連鎖業

目錄

第一章緒論--P1 第一節研究背景--P1 第二節研究動機--P4 第三節研究目的--P7 第四節本研究之流程--P8 第二章文獻探討--P10 第一節零售業發展之法則--P10 第二節連鎖經營KNOW-HOW引進過程--P41 第三節連鎖體系發展過程--P56 第四節連鎖企業之分類、組織特性與發展趨勢--P62 第三章連鎖產業之動態--P78 第一節連鎖加盟經營的意義與內涵--P79 第二節超級市場產業動態--P88 第三節便利商店產業動態--P97 第四節量販店產業動態--P104 第五節速食店產業動態--P116 第四章吸引顧客來店之因素--P127 第一節引言--P127 第二節顧客滿意與企業經營目標--P128 第三節商品的吸引力--P136 第四節服務的吸引力--P138 第五節環境的吸引力--P142 第五章研究方法--P153 第一節前言--P153 第二節調查研究方法--P153 第三節樣本結構與整體性討論--P156 第四節資料分析--P157 第六章結論與建議--P164 第一節結論--P164 第二節建議--P165 參考文獻--P167

參考文獻

一、中文部份 1.小濱岱治/著，商業周刊/譯，顧客消費資料製作法，商周文化事業股份有限公司，民國79年12月。 2.王聰叡，連鎖經營之經濟效益之研究，政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國73年7月。 3.竹內稔/作，二十一世紀連鎖商店 - 實戰寶典，輝鑫出版社，民國87年1月。 4.林加添，特許經銷制度之研究，成功大學工業管理研究所，碩士論文，民國69年6月。 5.吳星瑩/編譯，顧客情報管理與應用，清華管理科學圖書中心，民國83年2月。 6.邱義城，連鎖帝國，成智出版社，民國84年1月初版。 7.林正修、王明元/編著，現代零售業管理，華泰書局，民國84年5月。 8.李孟熹/著（發行），連鎖店發展加盟 - 必備實戰技術，民國86年3月。 9.林正修，超市經營獲利寶典（上）（下），漢湘文化出版事業股份有限公司，民國86年5月。 10.周泰華、杜富燕/合著，零售管理，華泰書局，民國86年9月。 11.林淑燕/譯，LLOYD C. FINCH/原著，主顧雙贏，大偉書局，民國87年3月。 12.周庭銳，1998年台灣連鎖店消費者行為調查，連鎖店情報，第36期，民國87年10月。 13.林正修、徐村和/著，商店經營管理與成功個案典範，漢湘文化出版事業股份有限公司，民國88年2月。 14.李昌雄著，商業自動化與電子商務(ELECTRONIC COMMERCE)，智勝文化事業有限公司，民國88年8月。 15.徐重仁「零售今後的發展趨勢」，經濟日報，民國73年3月25日，第十一版。 16.馬珍貞，台灣連鎖發展的今與昔，流通世界雜誌，民國84年5月，第37-43頁。 17.袁述芬/譯，墨利·來福、尼爾·來福/合著，以客為尊，幼獅文化事業公司，民國87年1月。 18.流通快訊雜誌323期（民國90年3月20日）、346期（民國90年11月10日）347期（民國90年11月20日） 19.陳宏煜，青年商店之經營績效與連鎖經營之研究，政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國70年6月。 20.許愷，台灣地區連鎖店及連鎖系統的發展與改進之道，文化大學管理研究所，碩士論文，民國70年6月。 21.崔至剛，連鎖體系經營知識移轉之研究-以便利商店為例，國立政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國84年6月。 22.張信雄，「特許經銷制度的建立與管理」座談會，現代管理月刊，第九十期（民國72年7月）。 23.張曉琴，「商場新錄連鎖商店」，經濟雜誌，第一期（民國73年5月）。 24.張德元，連鎖經營之營運策略研究，政治大學企業管理研究所，碩士論

文，民國73年6月。25.張高齊，零售業量販店行銷策略之研究，大葉工學院事業經營研究所，碩士論文，民國82年6月。26.陳振川，零售商對供應商選擇與維持之研究，大葉工學院事業經營所，碩士論文，民國83年6月。27.陳信財，零售業的戰略情報系統，松崗電腦圖書，民國84年1月。28.張愛華，便利商店的國際技術移轉，第一屆服務業管理研討會論文集，民國84年3月17日。29.許英傑，流通經營未來，書華出版事業有限公司，民國86年5月。30.陳明杰/譯，零售學，前程企業管理有限公司，民國86年8月(原著: MODERN RETAILING 原著者: MAOSN . MAYER . WILKINSON)。31.清水滋/著，葉美莉/譯，零售業管理，五南圖書出版公司，民國87年5月。32.郭德賓、周泰華、杜富燕/合撰，服務業顧客滿意評量方法之重新檢驗，國立台灣大學管理學院/ 印行，民國89年12月。33.黃俊英，「特許經銷制度的建立與管理」座談會，現代管理月刊，第九十期(民國72年7月)。34.黃憲彥、張完珠/著，便利商店論壇，中國生產力中心，民國85年11月。35.黃憲彥、阿部幸男/著，便利商店入門，中國生產力中心，民國86年5月。36.曾柏郎/著，連鎖加盟入門指南，聯經出版事業有限公司，民國88年2月。37.萬達信/作，邁向特許經營，香港特許協會，民國82年11月。38.經濟部商業司，商業資訊管理參考系列叢書-超商篇，民國85年6月。39.經濟部商業司/編印，超級市場經營管理實務，經濟部發行，民國89年12月。40.廖勝三，台灣地區超級商店及便利商店經營之研究，成功大學工業研究所，碩士論文，民國87年6月。41.蔡瑞宇/著，顧客行為學(消費者行為學)，天一圖書公司，民國85年8月。42.榮泰生/著，消費者行為，五南圖書出版有限公司，民國88年4月。43.彰化商業銀行研究發展處/編，彰銀資料(綜合商品零售業介紹)第50卷第5期，民國90年5月31日。44.劉水深/著，台灣地區零售經營方式演變之研究，(政大企研所，民國78年)，第43頁及零售雜誌，第89期，第6頁。45.劉丁芳，便利商店服務品質之實證研究，國立政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國79年12月。46.劉水深，7 - ELEVEN在台灣發展之歷程，環境變遷與企業歷程研討會論文集，民國80年4月。47.蔡明華，商店、連鎖店經營之規劃，學英文化出版，民國83年7月五版。48.錢MONEY理財研究室/編，創業規劃 - 當老闆的先修課，金錢文化事業股份有限公司，民國83年9月。49.衛南陽/著，顧客服務系統規劃，牛頓出版股份有限公司，民國85年7月。50.賴山水，成功的連鎖經營，高寶國際(集團)有限公司，民國88年10月。51.魏仁裕，連鎖業物流決策之研究，政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國87年6月。52.蘇種園，連鎖經營創設與整合之研究，政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國73年6月。二、英文部份 1.ASSAEL,H.1995,CONSUMER BEHAVIOR AND MARKETING ACTION,5THED., SOUTH-WESTERN COLLEGE PUBLISHING,P.599-610. 2.BERT ROSENBLUM, MARETING CHANNELS:A MANAGEMENT VIEW, 2NDED., NEW YORK:THE DRYDEN PRESS,1983。 3.BERMAN BARRY, JOEL R. EVANS.,RETAIL MANAGEMENT A STRATEGIC APPROACH,FIFTH EDITION,MACMILLAN PUBLISHING COMPANY ,1992. 4.BRICKLEY, JAMES A. AND DARK, FREDERICK H. " THE CHOICE OF ORGANIZATIONAL FORM - THE CASE OF FRANCHISING," JOURNAL OF FINANCIAL ECONOMICS 18,1987,P.401-420. 5.CAVES,R.E, AND MURPHY,W.F., "FRANCHISING:FIRMS , MARKET , AND INTANGIBLE ASSETS,"SOUTHERN ECONOMIC JOURNAL,VOL.42, 1976, P.401-410. 6.ENGEL, JAMES F., ROGER D. BLACKWELL AND PAUL W. MINIARD, "CONSUMER BEHAVIOR," SIXTH EDITION, DRYDEN PRESS ,CHICAGO, 1990,P.587.. 7.E.PATRICK MC GUIRE: FRANCHISED DISTRIBUTION,NEW YORK :THE CONFERENCE BOARD,1971。 8.EROGLU,S.A. AND MACHLEIT,K.A.,1990, "AN EMPIRICAL STUDY OF RETAIL CROWDING:ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES,"JOURNAL OF RETAILING,VOL.66,SUMMER,P.201-215. 9.FISK,GEORGE,"A CONCEPTUAL MODEL FOR STUDYING CUSTOMER IMAGE," JOURNAL OF RETAILING, VOL.37,NO.4,1962,WINTER,P.1-8. 10.GOLDMAN,A., "TANSFER OF A RETAILING TECHNOLOGY INTO THE LESS DEVELOPED COUNTRIES: THE SUPERMARKET CASE," JOURNAL OF RETAILING,VOL.57.1981,P.5-23. 11.GUTMAN, JONATHAN AND MICHAEL K. MILLS, "FASHION LIFE STYLE, SELF-CONCEPT SHOPPING ORIENTATION AND STORE PATRONAGE:AN INTEGRATIVE ANALYSIS,"JOURNAL OF RETAILING, VOL.58,NO.1982, SUMMER,P.64-86. 12.HANSEN, ROBERT A. AND TERRY DEUTSCHER. "AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF ATTRIBUTE IMPORTANCE IN RETAIL STORE SELECTION," JOURNAL OF RETAILING,VOL.53,NO.4,1977,WINTER, P.59-72. 13.HOFFMAN, RICHARD C. AND PREBLE, JOHN F., " FRANCHISING: SELECTING A STRATEGY FOR RAPID GROWTH," LONG RANGE PLANNING, VOL. 24,NO.4, 1991,P.74-85. 14.HOLLANDER,S.C. AND OMURA, G.S., "CHAIN STORE DEVELOPMENTS AND THEIR POLITICAL, STRATEGIC, AND SOCIAL INTERDEPEDENCIES" JOURNAL OF RETAILING, VOL.56,1989,P.299-325. 15.HUNT, SHELBY D., "THE SOCIOECONOMIC CONSEQUENCES OF THE FRANCHISE SYSTEM OF DISTRIBUTION,"JOURNAL OF MARKETING,VOL. 36,1972,P.33-38. 16.HUNT,S.D., " THE TREND TOWARD COMPANY-OPERATED UNIT IN FANCHISING CHAINS," JOURNAL OF RETAILING, SUMMER,1973,P.3- 12. 17.HUNT,S.D. " FRANCHISING : PROMISE, PROBLEM, PROSPECTS," JOURNAL OF RETAILING, VOL.53,NO.3,1973,P.71-80. 18.JAMES M. CAMON AND KENNETH P. UHL, PHILLIAPS AND DUNCANS' MARKETING:PRINCIPLES AND METHODS, 7THED. HOMEWOOD,111.: RICHARD D. IRWIN, INC.,1973 ,P.201-205. 19.J.M. JURAN ; "QUALITY CONTROL HANDBOOK",3RD EDITION, NEW YORK: MCGRAW-HILL BOOK CO.,1974.P.2-9. 20.KACKER, M., " INTERNATIONAL FLOW OF RETAILING KNOW-HOW: BRIDGING THE TECHNOLOGY GAP IN DISTRIBUTION," JOURNAL OF RETAILING,VOL.64,1988,P.41-62. 21.KOGUT, B. AND ZANDER, U., "KNOWLEDGE OF THE FIRM AND THE EVOLUTIONARY THEORY OF THE MULTINATIONAL CORPORATION," JOURNAL OF INTERNATIONAL BUSINESS STUDIES,FOURTH QUARTER, 1993,P.625-645. 22.KUNKEL,JOHN H.AND LEONARD L.BERRY." A BEHAVIORAL CONCEPTION OF IMAGE,"JOURNAL OF MARKETING.VOL.32, OCTOBER,1968,P.21- 27. 23.LAFONTAINE, FRANCINE., CONTRACTUAL ARRANGEMENT AS SIGNAL- ING DEVICES: EVIDENCE FROM FRANCHISING. WORKING PAPER#688, 1992, THE UNIVERSITY OF MICHIGAN, ANN ARBOR, MICHIGAN. 24.LALL, S., THE NEW MULTINATIONALS:THE SPREAD OF THIRD WORLD ENTERPRISES, NEW YORK, JOHN WILEY & SON,1983. 25.LILLIS,C.M.,NARAYANA, C.L. AND GILMAN, F.L.,

"COMPETITIVE ADVANTAGE VARIATION OVER THE LIFE CYCLE OF FRANCHISE," JOURNAL OF MARKETING, 1976, P.77-80.

26. LO, T.W., YAU, O.H. AND LI, Y., "INTERNATIONAL TRANSFER OF SERVICE TECHNOLOGY: AN EXPLORATORY STUDY OF THE CASE OF SUPERMARKETS IN CHINA," MANAGEMENT INTERNATIONAL REVIEW, VOL.26, 1986, P.71-76.

27. MACINNIS, D.J. AND PARK C.W., 1991, "THE DIFFERENTIAL ROLE OF CHARACTERISTICS OF MUSIC ON HIGH AND LOW INVOLVEMENT CONSUMERS' PROCESSING OF ADS," JOURNAL OF CONSUMER RESEARCH, VOL.18, SEPTEMBER, 161-165.

28. MARTIN, ROBERT E., "FRANCHISING AND RISK MANAGEMENT," AMERICAN ECONOMIC REVIEW, VOL.78, NO.5, 1988, P.954-968.

29. MARTINEAU, PIERRE, "THE PERSONALITY OF THE RETAIL STORE," HARVARD BUSINESS REVIEW. JAN-FEB, VOL.36, 1958, P.47-55.

30. MASON, J. B. AND MAYER, M. L., MODERN RETAILING-THEORY AND PRACTICE, FIFTH EDITION, RICHARD D. IRWIN, INC., 1990.

31. MATTSON, BRUCE E., 1982, "SITUATION INFLUENCE ON STORE CHOICE," JOURNAL OF RETAILING, VOL.58, NO.3, FALL, 46-52.

32. MILLIMAN, R.E., 1982, "THE EFFECTS OF BACKGROUND MUSIC UPON THE SHOPPING BEHAVIOR OF SUPERMARKET PATRONS," JOURNAL OF MARKETING, VOL.46, MARCH, 86-91.

33. NORTON, S.W., "AN EMPIRICAL LOOK AT FRANCHISING AS AN ORGANIZATIONAL FORM," JOURNAL OF BUSINESS, VOL.61, 1988, P.197-218.

34. OXENFELDT, A.R. AND KELLY, A.O., "WILL SUCCESSFUL FRANCHISE SYSTEMS ULTIMATELY BECOME WHOLLY-OWNED CHAINS?" JOURNAL OF RETAILING, VOL.44, 1969, P.69-88.

35. P. D. CONVERSE, "TWENTY-FIVE YEARS OF WHOLESALING: A REVOLUTION IN FOOD WHOLESALING?" JOURNAL OF MARKETING, VOL. XXII, JULY, 1957, P.47-53.

36. REDDY, N.M. AND ZHAO, L. "INTERNATIONAL TECHNOLOGY TRANSFER: A REVIEW," RESEARCH POLICY, VOL.19, 1990, P.285-307.

37. RUBIN, P.H., "THE THEORY OF THE FIRM AND THE STRUCTURE OF THE FRANCHISE CONTRACT," JOURNAL OF LAW AND ECONOMICS, VOL. 21, 1978, P.223-234.

38. SALMON, WALTER J., "RETAILING IN THE AGE OF EXECUTION," JOURNAL OF RETAILING, VOL.65, 1989, P.369-378.

39. SHETH, J.N., "AN INTEGRATIVE THEORY OF PATRONAGE PREFERENCE AND BEHAVIOR," IN PATRONAGE BEHAVIOR AND RETAIL MANAGEMENT, ED DARDEN, W.R. AND LUSCH, R.F., NEW YORK: NORTH-HALLAND, 1983, P.9-28.

40. SZYMANSKI, D. M., BHARADWAJ, S.G. AND VARADARAJAN, P.R., "STANDARDIZATION AND ADAPTATION OF INTERNATIONAL MARKETING STRATEGY: AN EMPIRICAL INVESTIGATION," JOURNAL OF MARKETING, VOL.57, 1993, P.1-15.

41. TEECE, D., "TECHNOLOGY TRANSFER BY MULTINATIONAL FIRMS: THE RESOURCE COSTS OF TRANSFERRING TECHNOLOGICAL KNOW-HOW," ECONOMIC JOURNAL, VOL.87, 1977, P.242-261.

42. WELCH, LAWRENCE S., "DIFFUSION OF FRANCHISE SYSTEM USE IN INTERNATIONAL OPERATIONS," INTERNATIONAL MARKETING REVIEW, VOL.6, 1989, P.7-19.

43. WELCH, LAWRENCE S., "DEVELOPMENTS IN INTERNATIONAL FRANCHISING," JOURNAL OF GLOBAL MARKETING, VOL.6 (1/2), 1992, P.81-96.

44. WILLIAM J. STANTON, FUNDAMENTALS OF MARKETING, 4TH ED., NEW YORK: MC GRAW-HILL, INC., 1975.

45. WILLIAM P. HALL, "FRANCHISING NEW SCOPE FOR AN OLD TECHNIQUE" HARVARD BUSINESS REVIEW, VOL 42, JANUARY-FEBRUARY, 1964. P.60 -72.