

便利好所在—7-11消費行為之分析研究

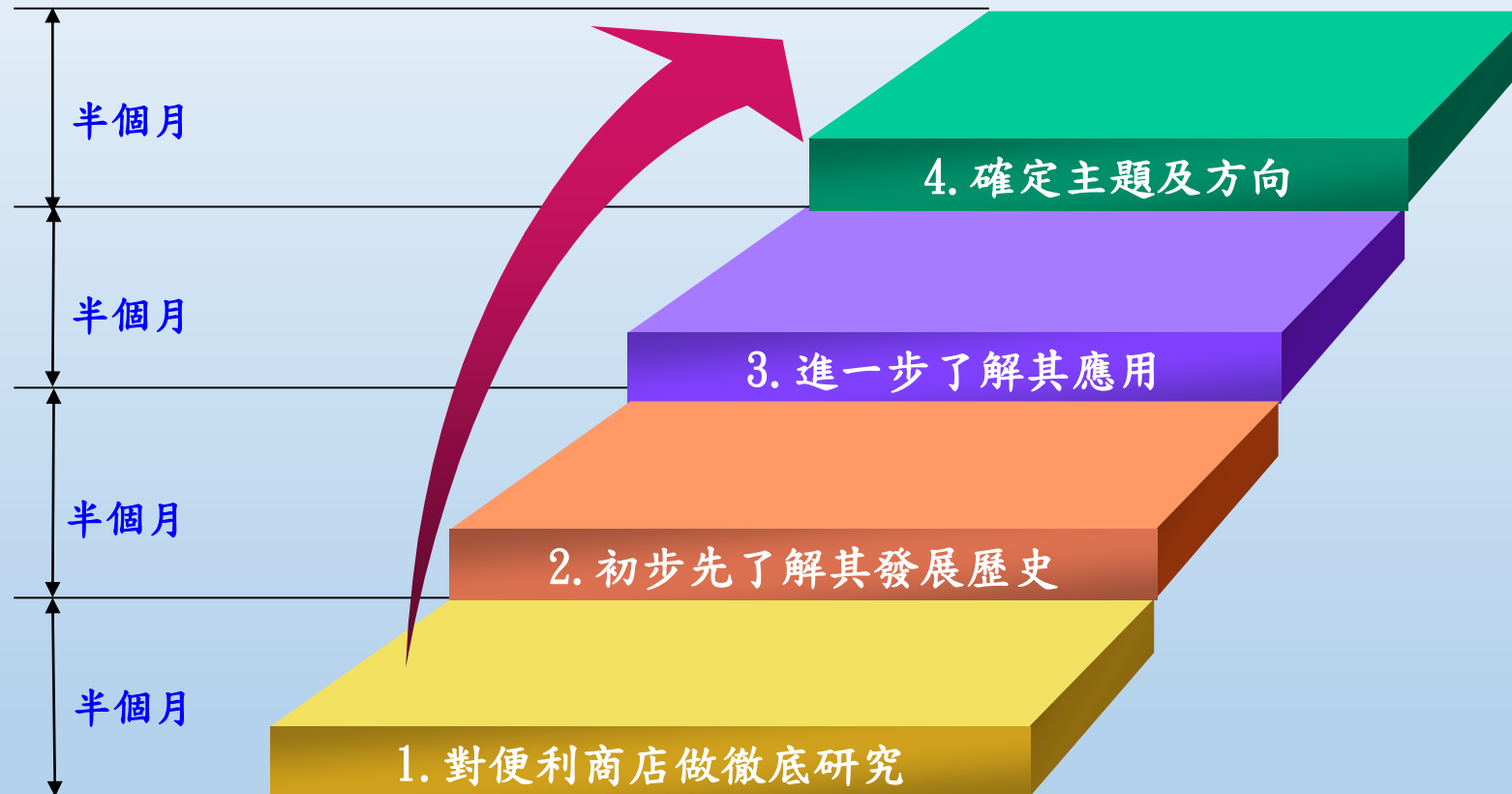


一、緣起

- 我們的英文老師播放許多介紹外國便利商店和外國人對台灣便利商店印象的影片，使得我們對便利商店產生興趣。於是，我們展開了「便利商店」探索之旅。



二、確定主題及方向



我們利用了2個月確定主題及方向

三、獨立研究進度和歷程

月份 工作項目	112年 3 月	112年 4 月	112年 5 月	112年 6 月	112年 7 月	112年 8 月	112年 9 月	112年 10 月	112年 11 月
資料蒐集	—								
與老師討論 研究方向	—								
確立 研究主題	—								
擬定 研究計畫			—						

擬定研究計畫(初步)

認識便利商店

1 研究7-11便利商店的歷史

2 探討7-11便利商店的商品種類

3 探討7-11便利商店的顧客群

獨立研究進度和歷程

工作項目	月份	112年	112年	112年	112年	112年	112年	112年	112年	112年
		3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
資料蒐集		————								
與老師討論研究方向		————								
確立研究主題		————								
擬定研究計畫				—						
製作問卷					————					

遇到第一個困難-問題不夠深入

一開始的問題太過於表面。

幾乎都是問喜不喜歡商品等

沒有問到主要的部分

擬定研究計畫(初步)

設計問卷-遇到第一個困難

日本人對台灣人便利商店的印象

問題 回覆 2 設定

台灣便利商店

說明 (選填)

請你填寫你對台灣便利商店的滿意度

1 2 3 4 5

很不滿意 很滿意

請你填寫你對台灣便利商店的接受度

1 2 3

不接受 接受

傳送

都是問大家對各項的接受度和滿意度

擬定研究計畫(初步)

設計問卷-解決第一個困難

1. 增加同類型並且更深入的問題。
2. 深入研究便利商店販賣的物品。
3. 完成問卷

初步研究成果

一、7-11的重要記事

年度	重要記事
1978	集資1億9千萬元，「統一超級商店股份有限公司」成立。
1983	開始24小時營業。
1989	電子訂貨系統全省連線。
1996-	
1997	展店進入東部宜蘭地區，進駐花東地區，完成所在地便利網佈局。
2001	統一超商通過UKAS ISO14001驗證。
2011	率超商通路之先，在7-ELEVEN全面導入電子發票。
2016	推出「CITY 現萃茶」，提供多樣化飲品選擇。
2020	發表全新複合型態「冷凍旗艦店」。
2021	跨足外送市場，購入台灣Foodomo股權，為消費者提供多元、快速的商品與服務。
2022	推出便利新型態「OPEN NOW」概念店，加強店鋪的生鮮、冷凍品項，同時串接外送平台，搶攻生鮮快商務市場。

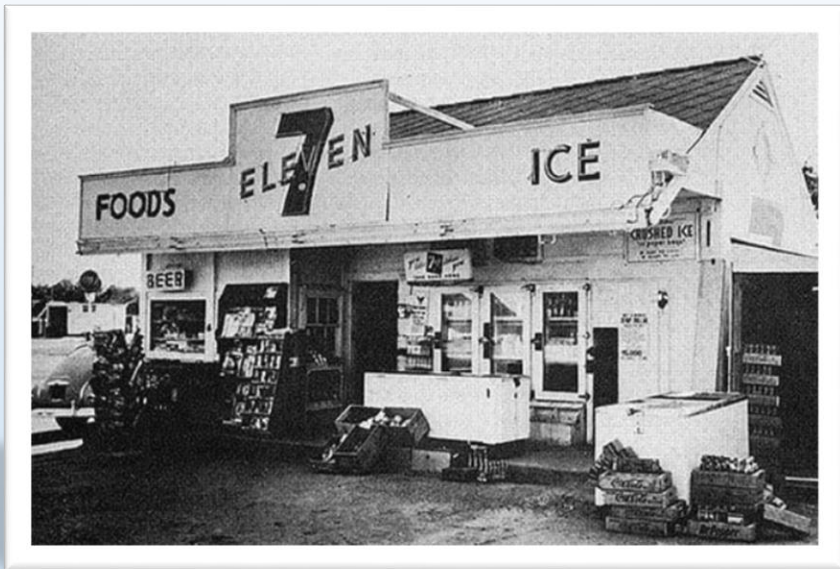


圖1 7-11的最初樣貌

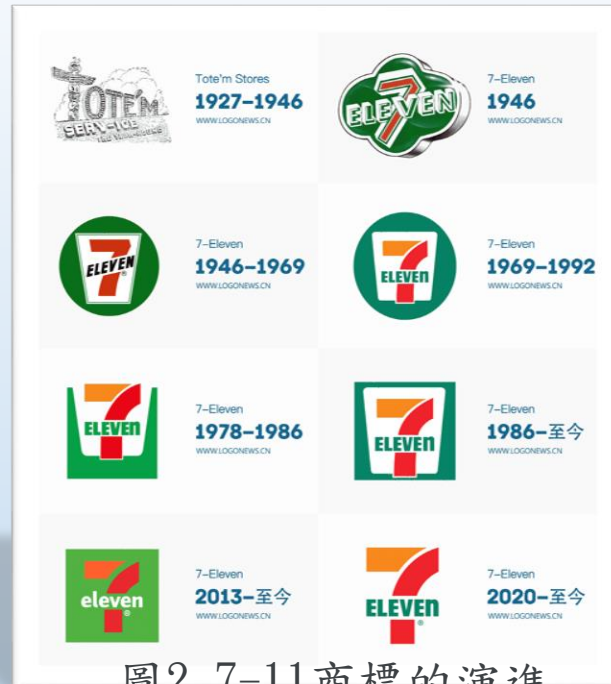


圖2 7-11商標的演進



圖3 7-11推手伊藤雅俊



圖4 統一企業社會福利慈善事業基金會--高清愿



圖5 7-11亞洲第10000店



圖6 7-11現在的商標

二、7-11的特點

1. 有眾多**自家品牌**。
2. 在應有盡有的餐點中，也利用當地食材。
3. 堅持「絕對的美味」，從商品開發到物流也都全力投入「溫度帶別配送」。



它是我們生活中
最便利的場所

三、7-11的發展

1. 7-11便利商店在美國的起源：1927年創立於美國德州達拉斯的7-ELEVEN，初名為南方公司，主要業務是零售冰品、牛奶、雞蛋。
2. 7-11便利商店的推手：伊藤雅俊先生。

擬定研究計畫(正式)

研究便利商店的應用

- 一、比較不同年齡層的消費者購買7-11**冷凍**食品的差異性
- 二、比較不同年齡層的消費者購買7-11**冷藏**食品的差異性
- 三、比較不同年齡層的消費者購買7-11**罐裝飲料**的差異性
- 四、比較不同年齡層的消費者購買7-11**現做飲料**的差異性

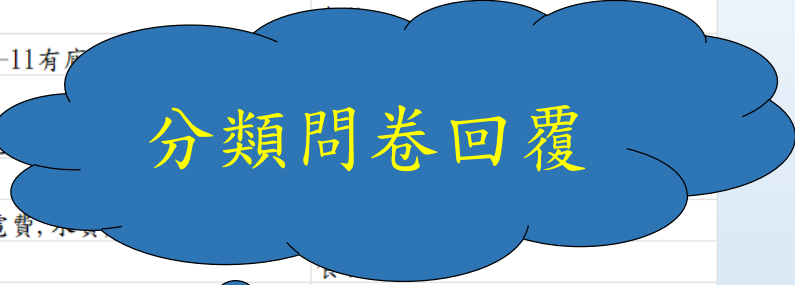
獨立研究進度和歷程

工作項目	月份	112年	112年	112年	112年	112年	112年	112年	112年	112年
		3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
資料蒐集		■								
與老師討論研究方向		■								
確立研究主題		■								
擬定研究計畫				■						
製作問卷					■	■	■			
發出問卷							■	■		



遇到第二個困難-不知道問卷要發給誰填寫
 發到社交軟體?發到google?要發到哪裡才適合?
 解決困難—請爸媽發給親朋好友，再請他們轉發

1. 請問你的性別是	2. 請問你的年齡層	3. 請問你的學歷是	4. 你通常一個禮拜	5. 請問你會在甚麼時機去便利商店?(可複選)	6. 請問你到7-11最常買用品還是食
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 想上廁所(有些7-11有廁所)	食物
女	41-59歲	大學	1-2次	繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....)	食物
女	41-59歲	高中	1-2次	繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....), 超商取貨	食物
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 超商取貨	
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 想上廁所(有些7-11有廁所)	
男	13-22歲	高中	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 等人、吹冷氣	
男	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....)	
女	41-59歲	大學	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 超商取貨	
女	41-59歲	大學	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....)	
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 超商取貨	
女	41-59歲	大學	5次以上	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....)	食物
女	41-59歲	大學	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
女	41-59歲	大學	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
女	41-59歲	大學	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 想上廁所(有些7-11有廁所), 繳費(停車費	食物
女	41-59歲	高中	1-2次	想上廁所(有些7-11有廁所), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
男	41-59歲	碩士	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 想上廁所(有些7-11有廁所), 繳費(停車費	食物
女	41-59歲	大學	1-2次	想上廁所(有些7-11有廁所), 超商取貨	食物
女	41-59歲	高中	5次以上	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
女	41-59歲	大學	5次以上	買東西(食物、用品、票券), 想上廁所(有些7-11有廁所), 繳費(停車費	食物
女	23-40歲	大學	5次以上	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
女	超過60歲	碩士	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	用品
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....)	食物
女	41-59歲	碩士	3-4次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物
女	41-59歲	大學	1-2次	買東西(食物、用品、票券), 繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....),	食物



遇到第三個困難-假設已經全部蒐集到資料，要如何把不同的回饋(例如：常買食物和常買用品)綜合起來?
 解決困難—利用函數(例如：COUNTIF)進行統計

研究成果

碩果纍纍

成果

1. 冷凍食品

次數通常是一週1-3次
通常不會在7-11吃
最多人買的是冰品

3. 飲料

次數通常是一週1-3次
通常不會在7-11喝
最多人買的是茶類

2. 冷藏食品

次數通常是一週1-3次
通常不會在7-11吃
最多人買的是微波食品

4. 現做飲料

通常沒有買過現做飲料
通常不會在7-11喝
最多人買的是咖啡類

省思與檢討

省思與檢討

1. 選擇研究對象與研究主題階段

- (1) 原本要研究門鈴以及紅外線的應用，做了很久才發現有許多不合邏輯的地方。
- (2) 曾考慮對多家便利商店進行比較，但因研究時間有限及品牌知名度較高，所以選擇7-11。
- (3) 曾計畫進行本國與外國消費者的比較，但所處城市不易收集到外國人資料，最後只針對台灣人進行研究。

省思與檢討（續）

2. 資料收集的階段

- (1) 設計問卷表單時，花了很多時間討論應該加入**哪些題目、題目順序**如何安排、**問卷題目**應該單選、複選還是開放性問題。
- (2) 問卷設計完成後，因為**使用網路經驗比較少**，願意填答的朋友也不多，所以在資料收集上遇到很大的困難。

省思與檢討（續）

2. 資料收集的階段（續）

- (3) 由於是父母幫忙傳送問卷，所以受訪者多是某個年齡層的大人。
- (4) 請班上同學填寫問卷時，並不是每個人都認真作答。
- (5) 考慮時間性，所以沒有進行街訪，因此訪問不到沒有電腦或不會操作電腦的消費者，造成學歷、年紀的資料無法完整涵蓋。

省思與檢討（續）

3. 資料整理與資料分析的階段

- (1) 部分受訪者沒有完整填答，因此分析資料時必須捨棄。
- (2) 透過Line或Facebook分享google表單，所以大部分是媽媽的女性朋友，學歷多是大學以上，所以可能會影響研究結果。
- (3) 研究時常要使用電腦，包括試算表、轉檔等技巧，都是邊學邊做，過程中除了請教老師，也需要父母協助，費了一番功夫才完成。

未來研究與展望

未來研究與展望

1. 未來希望繼續研究便利商店的**其他種類商品**(例如：麵包、零食、熟食……)。
2. 未來希望繼續研究如何**調整商品的擺放位置**，讓消費者更快速找到符合自己需求的商品(例如：建議便利商店將年紀較大的人常買的商品放在離門口較近的地方)。
3. 比較**多家**便利商店(FamilyMart、Hi-Life、OK-MART)的**各種商品**(例如：冷凍食品、冷藏食品、麵包……)。
4. 研究**外國**便利商店和**台灣**便利商店**差異性**(例如：台灣便利商店和其他國家常賣的商品的差異)。

謝謝聆聽

敬請指導

一、基本資料問題

1. 請問你的性別是？

男

女

2. 請問你的學歷是甚麼？

國小

國中

高中

大學

碩士

博士

一、基本資料問題

3. 你通常一個禮拜去幾次便利商店？

0次

1-2次

3-4次

5次以上

4. 請問你會在甚麼時機去便利商店?(可複選)

買東西(食物、用品、票券)

想上廁所(有些7-11有廁所)

繳費(停車費, 電費, 水費, 電信費.....)

超商取貨

等人、吹冷氣

其他

一、基本資料問題

5. 請問你到7-11最常買用品還是食物？

食物

用品

6. 請問你平均每個禮拜買幾次7-11的冷凍食品？

1-3次

4-6次

7次以上

不曾買過

二、冷凍食品

7. 請問你買完冷凍食品後，會在7-11吃嗎？

會

不會

8. 不會在7-11吃的話，會在哪裡吃？（可複選）

車上

家裡

在學校吃

在辦公場所吃

邊走邊吃

其他

三、冷凍食品

9. 請問你常買的冷凍食品是什麼？（可複選）

雞塊

煎餃

燒賣

雞翅

義大利麵

火鍋食材

冰品

麻糬

其他

三、冷凍食品

10. 請問你覺得7-11還要新增什麼冷凍食品？

蔬菜類

素食類

冰心地瓜—瓜瓜園

螃蟹

水餃

沒有想法

其他

三、冷凍食品

11. 請問你對7-11冷凍食品喜歡的程度是幾分？

1(最不喜歡)

2

3

4

5(最喜歡)

三、冷凍食品

12. 請問你為甚麼喜歡/不喜歡7-11冷凍食品? (可複選)

喜歡，方便

喜歡，好吃

喜歡，選擇性多

喜歡，快速

不喜歡，價格偏高

不喜歡，不好吃

其他

三、冷藏食品

13. 請問你平均每個禮拜買幾次7-11的冷藏食品?

1-3次以下

4-6次以上

7次以上

不曾買過

14. 請問你買完便利商店的食物會在那裡吃嗎?

會

不會

三、冷藏食品

15. 不會在7-11吃的話，會在哪裡吃？（可複選）

車上

家裡

在學校吃

在公司吃

在辦公場所吃

邊走邊吃

其他

三、冷藏食品

16. 請問你常買的冷藏食品是什麼?(可複選)

涼麵

關東煮

微波食品

其他

三、冷藏食品

17. 請問你覺得便利商店還要新增什麼冷藏食品？

產品種類已經很多

水餃

豆腐

學全家做健身餐

拉麵

包子

沒有想法

其他

三、冷藏食品

18. 請問你對冷藏食品喜歡的程度是幾分？

1(最不喜歡)

2

3

4

5(最喜歡)

三、冷藏食品

19. 請問你為甚麼喜歡/不喜歡7-11冷藏食品? (可複選)

喜歡，方便

喜歡，好吃

喜歡，選擇性多

喜歡，快速

不喜歡，價格偏高

不喜歡，不好吃

其他

四、飲料

20. 請問你平均每個禮拜買幾次7-11的飲料 ？

1-3次

4-6次

7次以上

不曾買過

21. 請問你買完飲料會在那裡喝嗎？

會

不會

四、飲料

22. 不會在7-11吃的話，會在這裡喝？（可複選）

車上

家裡

在學校吃

在公司吃

在辦公場所吃

邊走邊吃

其他

四、飲料

23. 請問你常買的飲料是什麼？（可複選）

運動飲料

礦泉水

氣泡飲

茶類

咖啡

酒類

碳酸飲料

其他

四、飲料

24. 請問你覺得便利商店還要新增什麼飲料？

簡答

25. 請問你對飲料類喜歡的程度是幾分？

1(最不喜歡)

2

3

4

5(最喜歡)

四、飲料

26. 請問你為甚麼喜歡/不喜歡7-11飲料? (可複選)

喜歡，方便

喜歡，好喝

喜歡，選擇性多

喜歡，快速

不喜歡，價格偏高

不喜歡，不好喝

其他

五、現做飲料

27. 請問你平均每個禮拜買幾次7-11的 現做的飲料?

1-3次

4-6次

7次以上

不曾買過

28. 請問你買完現做飲料會在那裡喝嗎?

會

不會

五、現做飲料

29. 不會在7-11吃的話，會在這裡喝？（可複選）

車上

家裡

在學校吃

在公司吃

在辦公場所吃

邊走邊吃

五、現做飲料

30. 請問你常買的現做的飲料是什麼？（可複選）

咖啡類（美式咖啡、拿鐵咖啡、卡布奇諾.....）

含珍珠類（珍珠奶茶、黑糖珍珠撞奶.....）

拿鐵類（蜂蜜拿鐵、拿鐵.....）

氣泡咖啡類（桂花風味蘋果氣泡咖啡、西西里風味檸檬氣泡咖啡.....）

可可類（經典冰可可、巧克力可可歐蕾.....）

其他

五、現做飲料

31. 請問你覺得便利商店還要新增什麼現做的飲料?

簡答

32. 請問你對現做飲料類喜歡的程度是幾分?

1(最不喜歡)

2

3

4

5(最喜歡)

五、現做飲料

33. 請問你為甚麼喜歡/不喜歡7-11現做飲料? (可複選)

喜歡，溫度、甜度隨時可以調整

喜歡，方便

喜歡，好吃

喜歡，選擇性多

喜歡，快速

不喜歡，價格偏高

不喜歡，不好喝

其他

六、總結

34. 那總結下來，請你幫便利商店打個分數？

1(很不滿意)

2

3

4

5(很滿意)