

外送平台的戰國時代

組別：人文社會組

一 研究動機

時代不斷進步，外送平台顯然已成為一種趨勢，商家抓準了人們不想外出的惰性，為滿足現代社會需求而產生了外送產業鏈。對於此現象使我們十分好奇，因此想要進一步了解。

二 研究問題:

1. 比較外送平台的異同
2. 了解外送平台的崛起原因
3. 了解所引發的社會問題
4. 進行市調觀察並比較其他人對使用外送平台的觀點
5. 分析問卷結果
6. 建立SWOT分析

三 彙整相關文獻

1.文獻探討

- 查閱外送平台的相關書籍、報章雜誌、期刊、文獻等了解外送平台的歷史、由來和特色,也利用網路搜尋關於外送平台的各種應用等資料加以整理。

2.網路蒐集

- 透過網路查詢相關報導、文章。

3.分析理論

- 透過 SWOT 和商業價值模式來探討外送平台在社會上的優劣勢。

(一)平台比較

外送平台 名稱	1.範圍	2.服務時段	3.運費	4.低消	5.付費方法
foodpanda	台灣本島& 金澎地區	<ul style="list-style-type: none">➤ 全台本島24小時➤ 金澎:5:30~2:30	29元	100元	<ul style="list-style-type: none">➤ 貨到付款➤ 線上刷卡
Ubereats	台灣本島& 金澎地區	<ul style="list-style-type: none">➤ 07:00~1:30➤ 基彰嘉 07:00~0:00	平日30元 假日60元	無	<ul style="list-style-type: none">➤ 貨到付款➤ 信用卡➤ APPLE PAY

(二)成功崛起模式

(一)科技發達

- 拜科技和網際網路之賜，訂餐更加方便

(二)廣告行銷

- 吸睛的外送專車和商標，聲量日益漸增

(三)現代潮流

- 從眾效應所帶來的影響，使之成為流行

(四)生活習慣改變

- 社會分工模式改變，造成外送興起
- 為達到社會最大工作成效，外送平台滿足了現代社會之需求

(五)成功的行銷階段

- 1.消費者好奇，願意嘗鮮
- 2.利用方便之特性，使消費者對於平台依賴性增高
- 3.多元選擇，使市場增深

(三)引發社會問題

(一)車禍

- 為了拿到達標獎金而加快車速、交通違規
- 車禍損失自行承擔、工作環境風險高

(二)薪水給付算法

- 總單量達一定數量給予一定獎金
- 額外支出高(油錢、機車維修費、罰單)

(三)罷工

- 因薪資計算方法改變，引起foodpanda外送員抗議
- 外送訂單因罷工而延遲，引發顧客不滿

(四)外送平台的SWOT分析

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none">1.不定時有優惠活動2.付款方式多元3.送餐速度較多數店家外送快4.節省較多時間	<ol style="list-style-type: none">1.部分商家與外送平台沒有合作2.發生意外事故無法及時回饋3.無優惠活動時需支出運費4.較內用不環保
機會(Opportunities)	威脅(Threats)
<ol style="list-style-type: none">1.不時提供促銷活動2.增加合作店家3.設置廣告	<ol style="list-style-type: none">1.顧客在意價格而選擇價格低的進行消費2.油價上漲3.易發生交通事故

(五)疫情對外送平台的影響

1. 訂單增加

- 疫情爆發，民眾減少外出
- 業者提供「無接觸送餐」
- 2月外送訂單較1月成長5成 較去年同期增加4倍

2. 外送員增加

- 防疫措施安全到位:無接觸送餐
- 強化外送員健康管理:落實防疫宣導政策

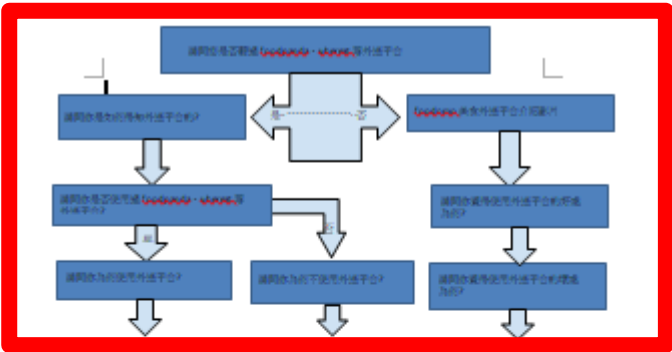
四 資料分析

綜上所述，我們對於外送平台在國中生的普及率和消費者喜愛外送平台的原因感到興趣，因此決定用問卷調查的方法，來瞭解之。

【問卷施測對象】：彰化市某校國中學生

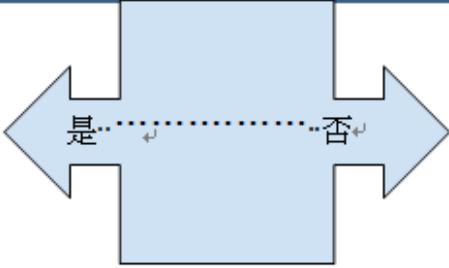
【目的】：希望了解國中生對於外送平台的使用習慣與對外送平台的評價

【用途效益】：得到有效意見給商家做為參考，使此產業更加完善



請問您是否聽過 foodpanda、ubereat 等外送平台?

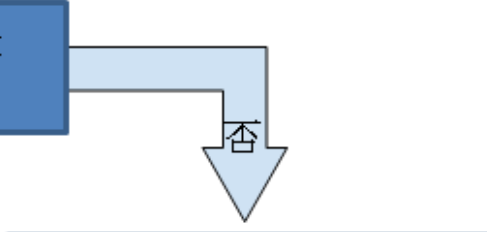
請問你是如何得知外送平台的?



foodomo 美食外送平台介紹影片



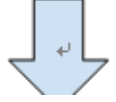
請問你是否使用過 foodpanda、ubereat 等外送平台?



請問你為何使用外送平台?

請問你為何不使用外送平台?

請問你覺得使用外送平台的壞處為何?



(以下舉一「問題說明設計理念」為例)

問題7:請問你覺得使用外送平台的好處為何?

選項:

- 方便
- 花小錢代勞覺得划算
- 天氣不好可避免外出
- 其他:_____

目的:

了解什麼因素促使消費者想使用外送平台

用途:

讓商家了解消費者喜愛外送平台的原因

五 研究結果與討論

一共回收144份有效問卷，七年級學生29人，八年級學生115人，其中男生71人，女生73人。我們將各個問題進行量化的分析，如下表格所示:

第七題	<p>請問你覺得使用外送平台的壞處為何?(可複選)</p>  <table border="1"><thead><tr><th>壞處</th><th>百分比</th></tr></thead><tbody><tr><td>需多付運費</td><td>28.0%</td></tr><tr><td>發送過程易損毀</td><td>26.1%</td></tr><tr><td>發生交通意外</td><td>24.5%</td></tr><tr><td>比店內外選擇</td><td>11.5%</td></tr><tr><td>與店內實品不符</td><td>9.9%</td></tr></tbody></table>	壞處	百分比	需多付運費	28.0%	發送過程易損毀	26.1%	發生交通意外	24.5%	比店內外選擇	11.5%	與店內實品不符	9.9%	<p>有28%的學生覺得外送平台的主要壞處是需多付運費，其次是有26.1%的學生覺得是發生交通意外及24.5%覺得運送過程易損毀。</p>
壞處	百分比													
需多付運費	28.0%													
發送過程易損毀	26.1%													
發生交通意外	24.5%													
比店內外選擇	11.5%													
與店內實品不符	9.9%													

根據有聽過或使用過外送平台的學生，從問卷所得量化數據了解到下列訊息：

- 受試學生對於是否使用外送平台的原因皆以「方便性」(50%)為主，而壞處則是「需多付運費」(28%)。因此我們推測可能是國中生「尚無收入來源」。
- 從文獻資料得知外送平台的使用年齡層越低普及率越高，此次施測符合這樣的趨勢，推測為年輕族群「手機使用的習慣及消費觀念轉變」，但無法得知是否自行使用或其他情況，此為未來研究可增加的部分。
- 受訪學生多認為，外送平台的主要價值為「服務」(47.4%)，其次是「送餐速度」(39.3%)。外送時間介於「10~20分鐘」(45.8%)為較可接受的範圍。「外送時間更快速」(23.4%)可增加使用外送平台的使用率。
- 受訪多數學生都較「無意願」從事外送平台相關行業 (93%)，推測此工作型態並不是令人憧憬的類型。

根據未聽過外送平台的學生，從問卷所得量化數據了解到下列訊息：

- 學生認為「方便性」(62.5%)為使用外送平台的好處，與有聽過或使用過的學生是相同的。
- 學生認為外送平台的壞處為「較可能發生交通意外」(35.7%)，此結果和有聽過或使用過的學生所認為有明顯出入，推測和消費經驗相關。
- 本校多數學生都較「無意願」從事外送平台相關行業(85.7%)，但比有聽過或使用過的學生調查結果比例來的低。

(註:因人數過少，與實際情況可能存在某種程度的差距)

六 評鑑與討論

➤ 未來可改善

本組在研究歷程中發現還有許多令人感興趣的問題，可以再進行深入的探討：

(一)問卷：1.想更了解國中階段的消費族群使用頻率

2.最常消費項目

3.對於外送平台的依賴程度深入了解外送平台對於人們消費行為之改變

(二) 訪問外送員：夾雜在商家與消費者間，有哪些酸甜苦辣；外送員是否為一項值得賴以維生之職涯發展？還是只適合作為打零工兼差的工作呢？

(三)外送平台，是展現人類專業化分工，也是小型經濟鏈，其中消費者、商家、外送平台人員，三者彼此間之關係環環相扣，值得之後繼續研究。

七 參考文獻

- (一) 外送平台輿情分析(1) - 從社群看台灣美食外送市場
<https://today.line.me/tw/pc/article/%E5%A4%96%E9%80%81%E5%B9%B3%E5%8F%B0%E8%BC%BF%E6%83%85%E5%88%86%E6%9E%90+1+%E2%80%93+%E5%BE%9E%E7%A4%BE%E7%BE%A4%E7%9C%8B%E5%8F%B0%E7%81%A3%E7%BE%8E%E9%A3%9F%E5%A4%96%E9%80%81%E5%B8%82%E5%A0%B4-80XYZq>
- (二) 外送三巨頭竟狹路相逢!曝北一女最愛
<https://tw.news.yahoo.com/%E5%A4%96%E9%80%81%E4%B8%89%E5%B7%A8%E9%A0%AD%E7%AB%9F%E7%8B%B9%E8%B7%AF%E7%9B%B8%E9%80%A2-%E6%9B>
- (三) 郭芝榕(2014)。你訂餐我外送!Foodpanda APP 試營運半年,順利承載 55%訂單量。
<https://news.ftv.com.tw/news/detail/2017727F07M1>
- (四) bnext.com.tw/article/56307/foodpanda-protest-2020
- (五) 宅經濟「疫」軍突起!美食外送平台,如何拯救休克中的餐飲「慘」業?
<https://www.inside.com.tw/feature/covid-19-tech/19501-home-economy>
- (六) 【消費人類學】真的有那麼多人在叫外送?獨家數據帶你看真相
<https://www.cw.com.tw/article/5097238>
- (七) 你愛 Foodpanda 還 Uber Eats? 5 張圖揭露:誰是外送 App 愛用者、哪類餐點最熱門
<https://www.managertoday.com.tw/articles/view/58313>

謝謝大家