**母女的店－訪談摘要**

Q1：**什麼原因讓您想加入外送平台？**

A1：最近一年半，由於生意實在不怎麼好，想要積極拓展下午及晚餐時段的營業額。此外，外送平台知名度在近年來大增，並看見街坊許多店家也都有加入，為了因應潮流所以有了與外送平台合作的念頭，也可以說是一個不得不的選擇。

Q2：**外送平台興起對您的生意有造成影響嗎？**

A2：影響很大，生意有變差，相較於3年前營業額少了3成左右。（老闆娘表示用餐時段看到街上很多外送機車，覺得外送產業正夯；反觀自己店內來客數並不多，並指出巷口附近有間營業多年的老店從未接觸過外送產業，直到最近與平台合作過後傳出生意有愈來愈好的狀況，且老闆娘與街坊店家都熟識，這或多或少增加了老闆娘想加入外送平台的意願）。

Q3：**您認為與外送平台合作是否會影響店裡的內用生意？**

A3：我認為不太會。

Q4：**最近才準備與Uber Eats合作，那之前是基於什麼原因沒有加入外送平台呢？**

A4：在大約四年前曾與FOOD PANDA合作過，那時因為外送平台剛進來臺灣沒多久，Food Panda業務向我媽媽推薦，且感覺新奇有趣就加入了，後來覺得平台業者抽成要35%過高，如要透過此模式獲利就必須將餐點售價提高，但我覺得這樣不合理，故只合作半年就解約了。

Q5：**有考慮與其他業者如Deliveroo、有無快送…等合作嗎？**

A5：先前有想過加入一家抽成只要15%的業者，但由於此平台知名度不高，考慮到主要目的是提升營業額，故沒有與其合作。

Q6：**與平台合作前，自身店家有外送服務嗎？**

A6：有，只要訂購滿10份便當即會外送，但並沒有特意宣傳或列出所以很少顧客知道。

Q7：**店內主要客群是？**

A7：目前這幾年主要是上班族，學生方面反而較少；以前主要客群反而是學生。

Q8：**附近店家都有加入外送平台嗎？**

A8：這條巷弄內有3家，隔壁店家就與外送平台業者剛簽約不久，最近生意看起來也很不錯。

Q9：**當初洽談的過程是如何進行的？**

A9：上次與Food Panda合作是對方業務來拜訪；這次則是有親戚推薦的Uber Eats業務，透過介紹得知相關內容，並主動參加招辦說明會。

Q10：**未來會考慮同時與多家平台業者合作嗎？**

A10：不會。

Q11：**身為餐廳業者，您認為外送平台會改變消費者的用餐習慣甚至影響整體餐飲業的環境嗎？**

A11：我認為應該會。因為顧客只須在家打開APP就能訂餐，有別於過往不管是外帶或內用都需親臨店面來取餐，省下了出門的麻煩。而平台上可同時呈現不同店家，讓消費者的選擇更多樣化，但也因此增加了我們的挑戰。

Q12：**如果未來外送部分生意變得很好，會考慮把店面縮小，專職營運外送的生意嗎？**

A12：不會。

Q13：**外送平台訂單的利潤會與店內（內用或外帶）有差嗎？**

A13：有，外送利潤會稍差。因為平台抽成的關係，外送方面即使我們已將所有餐點價格提高10元（相較於店內菜單），利潤還是不及內用和外帶。

Q14：**甚麼時候開業的呢？當時與現在的環境變遷，對您的營運有甚麼顯著的影響嗎？**

A14：1998年開業。以前餐廳數量沒有很多，像我們這種家庭式的店家很受歡迎，但現在因為附近餐廳及小吃越開越多，而我們裝潢方面也沒有像新開的店家下這麼多工夫來吸引新一代消費者的目光，市場又多樣化，導致客人都分散消費了。

Q15：**會想考慮更換地點來營運餐廳嗎？**

A15：不會，之前已經有搬過一次地面了。早期我們是在東南亞戲院旁營運，後來因為ＸＸＸＸ所以搬來這裡，雖然目前這邊在巷弄內較偏僻，但因為人手不足的關係並沒有考慮再搬遷。

Q16：**您還有其他分店嗎？店員人數有幾位呢？**

A16：只有這間總店，加我總共5位。

Q17：**當初這間餐廳是如何設立的呢？**

A17：因為我是在泰國出身的華僑，18歲就過來臺灣生活，也因為有親戚的幫忙所以只花一星期就與媽媽共同開了這間餐廳，但媽媽因為年紀的關係退居幕後。

Q18：**餐點有專門為台灣人在口味上做改善嗎？**

A18：有，因為台灣人普遍無法接受過酸或過辣的食物，所以有把每道菜的酸度及辣度都適時的降低。

Q19：**開店二十年至今有何印象深刻的事情？**

A19：印象中有一對情侶大學就開始來用餐，直到目前雙方結婚有了4個小孩，都還會定期從淡水到公館來我們店用餐，很感動。

Q20：**店裡面目前最大的成本負擔是？**

A20：店租金的部分占比最重，人事費用因為有家人幫忙所以省下很多。

Q21：**關於您餐廳廚房的人事部分？**

A21：以前是我跟媽媽一起炒菜，後來有專門請一為廚師。

Q22：**餐廳目前除了加入平台，還有想在哪個面向上做改改變嗎？**

A22：媽媽希望餐廳能在裝潢及餐點創意上做出改變，並提高售價。但我自己因為有2個小孩要照顧，且顧慮到目前生意並不是很好，如果再將價格提高恐怕會流失掉更多客人，且高單價餐廳並不是我想經營的方向。由於目前主要是我在管理這間店，所以我傾向與平台業者合作外，其他皆維持現狀。

Q23：**在與Uber Eats合作過程間如果營業額還是沒有明顯改善的話，那您還會與其繼續合作嗎？**

A23：不會，因為這就沒有達到當初加入的目的了。其實三個月就看得出外送接單的情況，但我們會觀察半年左右，如果營業額持續沒有好轉就會解約，而且也不會有解約金的問題。

Q24：**您對於和Uber Eats合作，除了利潤沒有很高（抽成關係）之外，還有其他擔憂嗎？**

A24：沒有，由於之前有與Food Panda合作過，並沒有遇過太大的問題。而那時會解約是因為店裡生意還不錯，內用及外帶都很多，同時又有外送的訂單，在用餐時段會忙不過來，所以合作半年就解約了。

Q25：**有發生過外送員將餐點交至客人手上時，冷掉或外觀變形的事件嗎？**

A25：沒有

Q26：**如果附近店家相繼與平台解約，又或者不斷傳出平台負面相關新聞或事件，會影響您與外送平台繼續合作的意願嗎？**

A26：不會，只要平台有幫助我們提升營業額，生意有熱絡的感覺就好，其他事情並不會影響我合作的意願。

Q27：**你們會為了外送專門開發新的菜單嗎？**

A27：不會，但有些店家會，然後價格也會再提高。

Q28：**您感覺在這附近是哪個平台業者占大宗呢？**

A28：Uber Eats

Q29：**您本身有使用過外送平台嗎？頻率是？**

A29：有，偶爾使用。通常是天氣不好的時候，如下雨天或放假的時候不想出門。

Q30：**那您覺得在叫外送時，自身可接受餐點價格比店內菜單還貴的設計嗎？**

A30：可以，因為真的不想出門，所以願意多花一點錢。

Q31：**您會去看Google或平台上對餐廳的留言及評論嗎？**

A31：會，而且我弟弟會去回覆，我們也會針對客人的評論做適當的調整。