**臺大牛莊－訪談摘要**

Q1：為甚麼你們不想加入外送平台？

A1：不是說不想加入啦，是因為我們本身基本的那個金額，我們的金額累積到現在這個價錢，假使說現在要增加到外送平台的話，其實也是無所謂只是說，這個增加的錢就變成是那個客戶要自己吸收。但是我們是怕說，因為我們的價錢跟外送平台會差很多的話，我們就比較不願意這樣做。

Q2：就是人家在手機上面看到的價格，跟店內的有落差，你不希望有這種事情發生？

A2：對，那會怕他們說，欸為甚麼它裡面賣80塊90塊100塊，為甚麼在上面就賣120、130

Q3：你怕他們對你的觀感不好？

A3：對，阿其實這個就是變成說，要怎麼講，就是使用者付費麻，但是使用者付費它會不會是說，它的價位蠻高，會對我們是一個傷害，我現在就是不曉得。

Q4：你是怕對你們形象的一個傷害嗎？

A4：對，所以我也是怕這樣。

Q5：那之前有外送平台的業務來找你們過嗎？

A5：有，是有來找過啊，來找過我們是，還有一個就是我們自己要評估看看，那現在都是因為他們小孩子在做，比較沒有去處理，只是說有考慮，有考慮的狀況之下另外還有一個就是說，假使我們中午的話怎麼辦？中午我們是兩點休息，有些人是三點鐘要吃飯，你又不能買，時間上沒有辦法配合，那晚上我們就20：30就打烊了。

Q6：不過外送平台好像是你沒有賣的時候可以關掉

A6：這樣子喔，這一點我們還是有去想到這個問題啦，只是說有時候他們要參考也是可以參考一下啦，最主要就是金額的問題啦，抽成啦，另外就是說，我們隔壁好幾家都有那樣子的一個狀況，但是他們有一個狀況就是說，抽成沒有關係，他們外送的服務沒有很好，那有時候像一個湯弄好了以後，那個車子騎得很快，因為我們自己也有送過外送（數量有30-50我們才有送），但是就是說你沒有辦好的話，倒單的話怎麼辦？那個平台不管你欸，因為他只是後面一個箱子，他不像我們用封的，你放進去以後騎車速度快慢，它倒下去，常常很多客戶它就會講啊，倒單下去後，錢拿了就走了，那個就是平台要來跟我們店家配合，那它假使很多未來那個要搶時間的話，它肯定就不會那麼。

Q7：所以你們對外送服務的品質不太放心？

A7：我們也會怕

Q8：那你們很多餐點是湯水類的嗎？

A8：湯湯水水的當然還是有啦，那麵類有湯的話像牛肉麵、排骨麵、雞腿麵，反正有麵類的都是湯湯水水。對，阿你把它放好的要走的後，萬一整個倒下去的話，因為我們自己有送過，我們假使打便當，我們外帶的便當，打飯類就還好，你假使說打湯湯水水的就是最頭痛。你看像補習班的長頸鹿美語，他們在信義路那邊，一次叫20-30個，我們也有用啦，但是問題是他們那邊有的時候要打那個排骨麵、滑蛋牛肉麵都是湯湯水水的，我們就很頭痛，就特地要去找一個箱子來一個一個放，下面還要墊，我們自己會比較小心這樣子。

Q9：那之前是每家業務都有來找你嗎？

A9：FOODPANDA跟UBER EATS都有。

Q10：那他們是甚麼時候來找你的？

A10：其實這附近他們都會去問啊，因為我們是老店，你看裡面它也是有兩三家都有在做。最近差不多兩三個月以前。

Q11：所以那時業務來找你，你就回絕了嗎？

A11：我沒有回絕，只是說再考慮，我們適不適何要參加？還有一個就是說，他們打的那個要接收的問題，我們自己也要去評估看要怎麼樣，看他們會不會處理，阿你硬要他們去處理，像我們請的這些員工它不會處理的話，這也是一個問題呀。像有的時候我們要去外面開會，我也沒有那個時間

Q12：外送平台在這一兩年變得蠻熱門的，大家都會開始用，你覺得對你的生意有造成影響嗎？

A12：當然是多多少少啦，一定的。因為有些像「大福利」的便當，它現在已經知道說有外送平台，它自己沒有人的話，它可以打電話到那個平台去說，它要找哪一家的，看那一家有沒有跟我們合作，有合作的話它就說，我要幾個便當，那假使說我這邊沒有跟平台合作，那「大福利」有合作，那它就會去找大福利說要幾個便當10個20個，那它就是說了以後哪一家會過來合作這樣子

Q13：那反而是那種大量的便當有變少是嘛？

A13：大量的便當以我們目前來講的話，也有比較少。因為第一個是他們公司付錢，付錢他人不要出來，它就直接送過去，只是公家的營運成本增加，阿公司可以接受的話你就無所謂。阿有些公司比較會算的話，它自己要出來打，是這樣。你像台電也有一些有時候會叫便當，我們自己會送，阿有些當然啦還是說我們吃習慣了，再吃別家不習慣，他就不要。

Q14：你們主要的客群是？

A14：是學生，大部分都是散客。再加上台電的一些和太子學舍的交換學生，就三個主流這樣子，那當然啦，台電的話也是說數量有，但是也不是很多，台電他本身自己也有餐廳啦。

Q15：那你們散客的生意有影響嗎？

A15：有，還有就是說，這附近又新開了兩三家店，一定就會影響到，因為大家現在是經濟不景氣呀，他們認為吃的就是最簡單，但是吃的最簡單，現在有一個問題就是在於說你的房租方面有沒有辦法承受，所以他開半年、一年承受不了就倒了。

Q16：那老闆你們這間店最大的成本負擔是？

A16：房租當然是很貴，還有員工的薪水。但是房租還好是因為是自己的房子，你假使說把房租算進去的話，他這個價位也要蠻高的。

Q17：那你們員工有幾位？

A17：差不多4-5個，都是老員工了，已經做了10-20年了

Q18：如果想要加入外送平台，會有甚麼主要的原因嗎？

A18：我們現在還沒有想到這點，只是說我們自己會先評估考慮看看，然後就會考慮說，現在所有的平台有哪幾家，哪幾家的服務方面比較好，阿抽成的利潤也不會說很高，一般正常的抽成。那當然啦你說，我要找外送平台，我付給大家平均的傭金來講，平均的不要說，阿你這個30、40，阿這個才15、20塊，對不對，那這樣問題咧雖然是價位有差，但是他的服務品質，這個也是很重要的，對不對，以中等中階層的話我們就會考慮說，第一個不會太高，他跟客人收的價位不會太高，再加上他的風評、品牌還不錯，就服務人員在外面很客氣，齁那這樣我們就能接受。

Q19：那再外送平台來主動找你之前，你有想說想要加入嗎，還是沒有這個唸頭？

A19：當然我們以前都沒有想到，是因為他們自己來找齁，再加上我們這個隔壁的好幾家店都加入了，但是他加入我們會問他啦，加入的狀況是怎麼樣，那服務的態度怎麼樣，這個也是很重要的，就像我送東西給你吃，阿這個便當就多了30塊錢啊，對不對，阿你的脾氣又沒有很好，那我幹嘛，下一次我就不吃了啊。第一個東西也不是說很好吃，不得已才吃，吃了你服務態度又不好的話，那我下一次就不叫了。就像你們來我這邊吃飯，我們樓上服務品質不好，你下一次就不會想來了嘛，我們也會考慮這個問題。

Q20：那前一陣子有外送員事故身亡，你覺得這會影響你跟平台合作的意願嗎？

A20：這個應該是不會啦，因為你任何一個行業他們都有這個事故，有事故發生的話當然是你自己要去承受，因為你要吃這行飯，你要賺這個錢，阿你明知道這個危險性，那你自己就要注意，我沒有辦法說阿你來我這邊拿一個便當，萬一出甚麼小車禍，我們來那個的話就不可能嘛，對不對。因為第一個我付出你有那個利潤了嘛，有代價了，有代價的時候你自己就要小心，阿就像開車我坐計程車，你要叫我坐車的人負責嗎？不可能嘛，因為我有錢給你，我坐了你的車，這個一樣的方式，所以他就變成說你外送的，你自己要小心，你不要快啊，不要搶時間搶快，很快的話當然出事，你自己就要全權處理啊，至於公司要怎麼樣跟你保，那是公司的事。

Q21：除了加入外送平台，你還會想在餐廳的哪個面向上坐改變或突破？

A21：現在的餐廳一般要改變的就是說，他的裝潢方面再加上，要怎麼講這是大環境的問題，因為本來五家餐廳，現在變十家餐廳，越來越競爭，否則就是說價格便宜，薄利多銷，我本來是100塊，我賣80或70就好，來搶客人，這個也可以啊，也有這種客人啊，這個也會影響

Q22：你剛剛說外送平台對你店裡生意有影響，那這影響大嗎還是還好？

A22：當然是有一點啦，你說不大的話，只是說以我們的觀點來講，就是說變成我們要渡過這個難關啦，像我這家店，租給你十萬塊，我本來賣100塊，現在要賣到80塊，那你就要搶生意，要越多越好，那越多越好相對地你的成本，人事費用你要高，那你做一年以後感覺到不對，我人事成本跟我的房租費用做下去，變成我做得好辛苦，這個錢都給房東了，那我們自己剩的就是說自己的工錢，工錢有的話就還不錯，工錢就有高低，員工低的也就是員工的薪水你要先給麻，對不對，阿你師傅4-5萬，現在師傅不是說大學畢業3萬多，現在師傅已經沒有3萬多了，以前越南外籍有身分的，一上來就要3萬多了，對不對，一個大學畢業就3萬2、3萬3，他們越南現在是你說洗碗叫你們洗，不可能洗麻對不對，他們就可以洗呀，阿我們沒有人的話，不得已就得用，用的話這個就是成本，對不對，那師傅你會炒的話，你現在已經障到4萬5、5萬了，你要怎麼辦，否則你找不到人啊。像我們做吃的廚房很熱，年輕人他不要啊，所以這個加起來，就是一個月負擔很重，一個月的薪水就要20幾萬，再加上房租。像我們巷子裡面，一個月要7-8萬房租，有2個大師傅的話就8萬了，還有三個小妹，小妹最少也要3萬，這樣總共就20萬了。

Q23：你們這家店開幾年了？

A23：這家店從民國63年開始一直到現在，因為我們這邊以前是還有開公園，這個公園是民國77年才開的，以前我們店面就在前面，後來開公園以後，就挪到裡面來，因為這邊店面也是我們自己的

Q24：那之前舊店面需要房租嗎？

A24：那也是我們自己的，沒有房租的壓力，只是說當然把房租預算進去當然是最好的，那你說像現在是比較過渡時期，第一個景氣也不是很好，以前他們這邊的那個太子學舍，他那個交換學生比較多，學生蠻多的對我們來講就比較好，那現在就是交換學生啊，比較少了，多多少少也會去影響，再加上這附近又多開了兩三家，客群就被平均分配出去了。

Q25：那老闆你剛剛有提到說生意多多少少都有受影響，是專指內用還是外帶的生意？還是都有？

A25：都有，你現在你叫我的習慣啊，現在新開的，我雞腿100塊你已經習慣了，現在外帶的雞腿80塊，那你就會叫他的了，一定叫他的，那我就是他自己來買就變成不來買了。你像我的豬肉快餐90塊，人家賣80塊他就跑去別間店。阿外送的訂便當也有影響，阿客人來這邊呢也有影響，所以我就跟你說麻，我本來有20個客人，旁邊開了一家，我就跑了10個客人，他就便宜10塊錢就跑了10個客人，那變成我這邊就要想辦法要怎麼樣再慢慢把這10個客人拉個2-3個回來。因為有些人就是說我吃便宜就好，就像有些學生他比較省的，我吃滷肉飯啊，60塊錢，我那個湯喝到飽，又有冷的，阿熱湯裡面青菜又一大堆，他就撈青菜來吃然後喝湯，他一碗滷肉飯他就夠了。對不對就60塊呀，阿小碗的55塊，女生的話吃個小碗的，湯喝兩碗她就飽了。

Q26：很多店的競爭對於你的影響是大於外送平台的興起？

A26：我們是這樣想啦，因為你再怎麼外送平台好的話，不可能也是很好，除非說你這個地方的特色是甚麼，特別的，你的東西很特別的，已經知名度很高。就像陳三鼎，它也不要外送平台啊，它要外送平台幹嘛，我店裡面都忙不過來了，還搞外送平台幹嘛，就像藍家割包它也不要啊，你來我這邊都排隊了我還，哪有這個時間做外送平台，這是一定的道理麻，那當然我們就是說，主要有外送平台就是說，不願意出來的或是大批便當的，它會叫便當的，因為第一個我價錢壓低了嘛，牛莊100塊我這裡90塊，有人想說差10塊錢就叫別家的，只是說它中間有一個運費利潤是算在內的。假使數量多的話，它不可能算得很高麻，還是有一個限度，所以也是有啦，不會沒有。

Q27：你覺得這幾年生意變化是怎樣？

A27：起起伏伏啦，說真的外送平台也是有影響啦，有的時候像晚上他們不願意出去，我就打個電話，外送平台就來啦，反正我30塊錢給它，尤其年輕小朋友會這樣想啊，像我們年紀大一點就不會這樣想啊。

Q28：如果附近越來越多餐廳加入平台，會增加你加入外送平台的意願嗎？

A28：我們就看啦，就看自己平常要怎麼經營啦。那不會錯啦，加入外送平台就像剛剛講的說，第一個我限制時間麻，下午14：00就沒有了嘛，晚上是17：00開始開到20：30，我們就關機了，只是那個是說，數量有限也無所謂，反正羊毛出在羊身上，我給你100就100呀，我不吃虧，看你要賣客人150-200那是你的事，你賣得了你就賣，就是這樣子，當然我們會有一點吃虧的就是說，我們賣100塊的東西是不是要降到95塊，現在是一個觀念的問題。那這樣子的話，外送平台是比較有利潤，它會接。那我們不給外送平台有利潤，它也不會接。就像我們買菜，為甚麼我們自己沒有買菜，請人家送上來。高麗菜它一斤15塊，它就賣18、19塊，它就把運費算進去，等於說我們請一個人來，一個月差不多三萬塊錢請他來買菜，一樣的意思，那我們就省得去思考買菜，阿你甚麼都要自己來的話，你會累死。

Q28：你本身有使用過外送平台嗎？

A28：我們不會去叫，小朋友會啦。因為我們也在忙，九點十點回去休息以後，我們就不會想叫。像國外回來的小朋友玩到一兩點它就會去叫，反正他們不知道錢痛麻，那像我們的話不可能玩到一兩點，11點多回去就睡覺了。

Q29：老闆那你覺得在這附近觀察下，哪一間外送平台的數量最多？

A29：應該是Uber最多

Q30：老闆你們會在在意網路上的評論嗎？

A30：有啦，我們小孩子會看，會跟我們講，因為我們比較忙，我們也沒有去看那些東西，比較沒有影響到的我們不會去看。

Q31：如果有覺得不錯的建議就會嚇去改善嗎？

A31：當然啦，我們是看人家的好意，我們就會想說要怎麼做會比較好，取人家的長處。同樣的，滷肉飯人家好吃我們的不是很好吃，我們就會買別人的來吃，要怎麼樣改進，或者是說我們的特色已經讓別人習慣這樣了，外面滷肉飯那麼小碗，20塊一顆蛋，那我們比較大碗，55塊，有蛋有青菜有兩個副菜，他們就吃得飽，我們還是會去比較會去研究看看，不可能都是我自己的最好。

Q32：如果加入外送平台，你會觀察多久來評估要不要繼續合作？

A32：大概1-2個月就知道啦，你現在增加那個平台，平台的收入有多少錢，我們大概一抓就知道了，因為我們做這麼久的生意，我們在店面生意多少錢，再加上外送平台多少錢，就差不多知道啦。