



科技專案成果

連鎖餐飲業之現況與趨勢



位：經濟部技術處

位：財團法人食品工業發展研究所

F719.3
20083

港台書

連鎖餐飲業之現況與趨勢

黃秋香 簡相堂



補助單位：經 濟 部 技 術 處

執行單位：財團法人食品工業發展研究所

中華民國九十四年十二月

連鎖餐飲業之現況與趨勢/黃秋香，簡相堂作

--第一版.--新竹市：食品工業，民 94

面； 公分

參考書目：面

ISBN 957-9055-77-7 (平裝)

1.飲食業-管理

483.8

94025956

書 名：連鎖餐飲業之現況與趨勢

作 者：黃秋香，簡相堂

出版機關：食品工業發展研究所

出版年月：中華民國九十四年十二月

版 次：第一版

售 價：新台幣壹仟伍佰元

展 售 處：食品工業發展研究所月刊社

新竹市食品路 331 號

電話：03-5223191 轉 261

網址：<http://www.firdi.org.tw>

郵政劃撥：第 00153101 號 食品工業月刊社

GPN：1009404743

ISBN：957-9055-77-7

連鎖餐飲業之現況與趨勢

黃秋香 簡相堂

目 錄

摘要	1
1. 緒論	5
1.1. 研究動機	5
1.2. 研究目的	5
1.3. 研究範圍	5
1.4. 研究架構	6
1.5. 研究方法	6
2. 餐飲業	8
2.1. 餐飲業的分類	8
2.1.1. 餐飲業的特性	8
2.1.2. 餐飲供應系統	9
2.1.3. 餐飲成本控制	11
2.2. 連鎖餐飲業	12
2.2.1. 連鎖餐飲業的定義	12
2.2.2. 連鎖餐飲業的特性	13
2.2.3. 連鎖餐飲業的經營型態	13
2.3. 連鎖餐飲業需具備的條件	16
2.3.1. 連鎖餐飲業的標準化	16
2.3.2. 連鎖餐飲業的本土化	22
3. 連鎖餐飲業市場概況	25
3.1. 全球餐飲市場	25
3.2. 美國連鎖餐飲市場	29
3.2.1. 美國餐飲市場概況	29
3.2.2. 美國各類連鎖餐飲概況	31
3.2.3. 未來美國餐飲市場	34
3.2.4. 美國重要連鎖餐飲企業	37
3.3. 中國大陸的連鎖餐飲市場	39
3.3.1. 中國大陸社會經濟發展	39
3.3.2. 中國大陸連鎖餐飲業概況	41
3.3.3. 中國大陸重要連鎖餐飲企業	49

3.4.日本餐飲市場	55
4.台灣連鎖餐飲市場	61
4.1.台灣外食市場	61
4.1.1.台灣國民的外食消費支出	61
4.1.2.台灣消費者的飲食行為	62
4.1.3.台灣外食比例居東亞四國之冠	65
4.2.台灣連鎖餐飲市場	66
4.2.1.台灣餐飲業概況	66
4.3.2.台灣連鎖餐飲業概況	71
4.3.3.台灣重要連鎖餐飲企業	79
5.台灣連鎖中式餐飲業之經營現況分析	82
5.1.營運模式分析	82
5.1.1.經營型態	82
5.1.2.連鎖方式	84
5.1.3.食材採購、製備與配送	85
5.1.4.新產品開發	88
5.2.標準化作業分析	89
5.2.1.產品規格化	89
5.2.2.半成品之使用	90
5.2.3.烹調作業標準化	91
5.2.4.食材標準化	92
5.2.5.SOP 之建立	93
5.2.6.人員配置與訓練	94
5.3.連鎖餐飲業與食品加工業之互動	96
5.3.1.食品廠商供給餐飲業的銷售值	96
5.3.2.食品廠商主要供應的餐飲業類型	97
5.3.3.食品廠商提供餐飲業者的產品與服務	97
5.3.4.雙方未來之供需	101
6. 結論與建議	103
6.1.結論	103
6.1.1.連鎖中式餐飲業具發展機會	103
6.1.2.台灣食品加工業與餐飲業的互動待加強	103
6.1.3.連鎖中式餐飲業的標準化仍需深化	104
6.1.4.連鎖中式餐飲業的加盟方式可再強化	104
6.2.建議	105

6.2.1 深化餐飲業與食品業之合作關係	105
6.2.2 強化餐飲業供應鏈管理	107
6.2.3 加強餐食製作流程之標準化	108
6.2.4 擴展中式連鎖餐飲業之國際舞台	109
6.2.5 發揮台灣小吃之國際化優勢	110
6.2.6 借鏡泰國世界廚房之啓示	111
7.參考文獻	113

Present Status and Prospects of Chain Foodservices

Contents

Abstract	1
1. Objectives 、 Research Scope and Method.....	5
2. Foodservice	9
2.1.Categorization of Foodservice	9
2.2.Chain Foodservice	13
2.3.Condition of Foodservice.....	17
3.Profile of Foodservice	26
3.1.Global Foodservice	26
3.2 American Foodservice.	30
3.3 Chinese Foodservice.	40
3.4 Japanese Foodservice.	56
4. Taiwanese Chain Foodservice	62
4.1.Market of Eating Out	62
4.2 Market of Taiwanese Chain Foodservice	67
5. Present Status of Chinese Chain Foodservice in Taiwan	83
5.1.Operation Model	83
5.2.Standardized Execution	90
5.3 Interaction Between Foodservice and Food Industry	97
6. Conclusions and Suggestions.....	105
6.1.Conclusions	105
6.2 Suggestions.....	107
7.Reference	115

表 目 錄

表 2-1 連鎖體系經營型態的比較.....	15
表 3-1 全球各地區餐飲服務業銷售值：2003-2008 年.....	25
表 3-2 全球各國餐飲服務業銷售值：2003-2008 年.....	26
表 3-3 2003 年全球 20 大餐飲公司的地區市場佔有率.....	28
表 3-4 2003 年全球 20 大餐飲公司各項服務的市佔率.....	29
表 3-5 2005 年美國餐飲業各業態的銷售額.....	30
表 3-6 2003 年美國連鎖自助餐廳的年營業額.....	32
表 3-7 2003 年美國連鎖亞洲餐廳與中式快餐的營業額.....	33
表 3-8 2003 年美國連鎖咖啡店的營業額.....	34
表 3-9 2003 年中國各地區域鎮居民平均每人全年的消費支出.....	40
表 3-10 中國大陸食品與餐飲的消費支出.....	41
表 3-11 中國餐飲業銷售額佔 GDP 的比例.....	42
表 3-12 中國餐飲零售額與社會零售總額：1996—2003 年.....	42
表 3-13 中國大陸餐飲相關法規.....	43
表 3-14 中國大陸限額以上連鎖餐飲企業之登記註冊類型：2003-2004 年.....	45
表 3-15 中國大陸各地區限額以上連鎖餐飲企業的門店數：2003-2004 年.....	47
表 3-16 2004 年中國連鎖百強之餐飲企業.....	50
表 3-17 中國仙蹤林餐飲各地區的分店數.....	52
表 3-18 2004 年日本民眾的休閒活動.....	55
表 3-19 日本消費者外食的支出費用.....	57
表 3-20 日本外食產業的市場規模.....	59
表 3-21 日本各類連鎖餐飲業態的店家數.....	60
表 4-1 台灣平均每戶家庭食品消費支出.....	62
表 4-2 台灣國民的用餐時間.....	63
表 4-3 台灣國民三餐的食用地點與餐食來源.....	64
表 4-4 台灣消費者到餐飲店的消費情形.....	65
表 4-5 台灣地區各項商業營業額與年增率.....	67
表 4-6 台灣餐飲業營業額.....	67
表 4-7 台灣餐飲業的基本資料.....	68
表 4-8 台灣各類餐飲業的店家數：2000—2004 年.....	68
表 4-9 台灣餐飲業的成本結構.....	69
表 4-10 台灣中式餐飲業烹調人員的持證比例.....	70
表 4-11 食品加工技術於服務業的應用.....	71

表 4-12 連鎖餐廳的 SWOT 分析 72

表 4-13 台灣地區連鎖店統計資料：2003-2004 年..... 73

表 4-14 2004 年各類連鎖餐飲服務業的型態..... 73

表 4-15 台灣連鎖比薩與西式速食的店數統計..... 75

表 4-16 台灣連鎖咖啡的店數統計..... 77

表 5-1 連鎖中式餐飲業提供的連鎖加盟方式..... 85

表 5-2 連鎖中式餐飲業的供膳方式..... 85

表 5-3 連鎖中式餐飲業規範分店自行採購的比例..... 86

表 5-4 連鎖中式餐飲業產品規格化的程度..... 90

表 5-5 連鎖中式餐飲業使用成品的情形..... 91

表 5-6 連鎖中式餐飲業使用半成品的情形..... 91

表 5-7 餐飲業較難標準化的烹調方法..... 92

表 5-8 餐飲業烹調訓練費佔總營收的比例..... 96

表 5-9 食品廠商供給餐飲業的銷售值佔整體營收之比例..... 96

表 5-10 食品廠商研發餐飲新產品的情形..... 100

表 5-11 連鎖中式餐飲業希望食品加工業提供的服務..... 101

表 5-12 未來食品廠商提供給餐飲業的服務項目..... 102

圖 目 錄

圖 1-1	研究架構.....	7
圖 2-1	餐飲成本控制流程圖.....	12
圖 3-1	1970-2005 年美國餐飲業銷售額	30
圖 3-2	日本的外食率與食之外部化率.....	56
圖 3-3	日本外食市場規模：1995-2004 年.....	58
圖 3-4	2004 年日本外食市場規模.....	58
圖 4-1	台灣家庭外食比例.....	61
圖 5-1	連鎖中式餐飲業的經營時段.....	82
圖 5-2	連鎖中式餐飲業的餐飲品牌數.....	83
圖 5-3	連鎖中式餐飲業各品牌之間的關聯性.....	83
圖 5-4	連鎖中式餐飲業經營的其他業別.....	84
圖 5-5	連鎖中式餐飲業餐食的製備方式.....	87
圖 5-6	連鎖中式餐飲業使用冷凍食品的原因.....	87
圖 5-7	連鎖中式餐飲業一年研發新產品的數目	88
圖 5-8	連鎖中式餐飲業參與新產品開發的人員	89
圖 5-9	連鎖中式餐飲業產品的規格化方式.....	90
圖 5-10	連鎖中式餐飲業較難標準化的食材.....	93
圖 5-11	連鎖中式餐飲產品規格化的內容.....	94
圖 5-12	連鎖餐飲業分店內場的人員配置.....	95
圖 5-13	連鎖中式餐飲業員工烹調的訓練時間.....	95
圖 5-14	食品廠商供應的餐飲業種類.....	97
圖 5-15	食品廠商供應的餐飲產品種類.....	98
圖 5-16	食品廠商供應的成品與半成品比例.....	98
圖 5-17	食品廠商的客制化服務.....	99
圖 5-18	食品廠商供應的餐飲業客制化項目	100

連鎖餐飲業之現況與趨勢

摘要

中式餐飲博大精深，在全球餐飲市場極具特色，咸認台灣餐飲業如能妥善運用連鎖經營方式，將極具國際競爭優勢。尤其近年來，政府大力推動創新型服務業，而經濟部商業司亦規劃推動「連鎖加盟服務事業四年中程計畫」，因此連鎖餐飲業的未來發展倍受期待。本研究將探討連鎖餐飲業的現況，與食品業之間的合作關係，並瞭解連鎖餐飲業標準化的執行。

食品廠商合作的餐飲業，主要是中式連鎖餐飲業，六成食品廠商的餐飲產品銷售值於其整體營收比例低於 40%。食品廠商供應給餐飲業者的產品，主要是豬肉加工品，加工程度不高，產品型態是成品與半成品皆有。此外，食品廠商提供餐飲業客制化的服務項目，包括產品規格、口味、包裝等，且多數食品廠商是主動研發餐飲新產品。未來食品廠商將提供餐飲業的服務項目，包括增加燉、炒、蒸等烹調方式的產品、加快餐飲新產品的開發速度。

餐飲業總部供應各家連鎖分店餐食的主要方式，是以中央廚房或食品加工廠的方式，提供主菜成品或半成品；另外，70% 餐飲業有使用冷凍食品，其使用冷凍食品的主要原因：冷凍食品比較容易儲存及控制數量。

而產品規格化是複製連鎖經營模式的重要因素之一，多數餐飲業有實施產品規格化，主要是透過機器與人工兩種方式進行產品規格化。餐飲業作業標準化方面，大部分餐飲業表示煮、熬、燴、羹等烹調技術標準化難，食材則是以魚肉產品進行標準化較困難，同時有 10% 業者的餐飲食品製作有訂定標準書，業者餐飲標準書主要內容含烹調方法、烹調時間、調味料的種類與份量等。未來食品加工業可以提供何種服務予餐飲業？如餐飲食品的成品或半成品製造、生鮮原料的

清洗與截切、外賣調理包的保存技術等是餐飲業希望食品業提供之支援。

目前餐飲業的競爭擴大到國外市場，台灣餐飲業需將餐食製作流程進行標準化及強化供應鏈管理，並與食品業合作餐飲半成品或成品的生產製造，以有效複製台灣餐飲業的成功經營模式。

計畫編號：05G234-04

補助單位：經濟部技術處 ⁹⁴~~93~~-EC-17-A-31-R3-0453-6

調查報告：第 94-2964 號

提出日期：中華民國九十四年十二月

研究人員：黃秋香－食品工業發展研究所 副研究員

簡相堂－食品工業發展研究所 研究員

Present Status and Prospects of Chain Foodservices

Chinese food is profound, and it is a popular type of food globally. If the Taiwanese foodservice industry properly applied chain store operating techniques, it would achieve a significant advantage. Notably, during recent years the Taiwanese government has strongly promoted innovations in the service industry, and the Ministry of Economic Affairs also plans to promote a 「The Four Years Plan of Chain Service Industry」. So thus the future development of chain foodservice is expected extremely. This study into the present situation of chain foodservices in Taiwan、cooperation between the chain foodservice and food industries、and finds out the standardized execution used in chain foodservice.

Chinese chain foodservice is the main cooperation target of the Taiwanese food industry. However, foodservice product sales do not comprise a large proportion of total food industry sales. Food manufacturers supply processed pork to the food service industry, with the product supplied including both finished and semi-finished products. The customized items of food service supplied by food manufacturers include specification、taste、packing and so on. In the future, the food industry will provide stewing、frying and steaming products and thus accelerate the development of foodservice industry products.

The main method used by the headquarters of chain foodservice supply meals to chain store is the central kitchen or food-processing factory offering the both finished and semi-finished products; Additionally, 70% of chain foodservices use the frozen foods, with the reasons being ease of storage and quantity control. Furthermore, product standardization is important in copying chain operation. 70% of

foodservice's products are standardized using man-made and equipment. At standardized work, cooking skills, including boiling、stewing、steaming、making thick soups, etc, have problems in terms of technological standardization. Cooking fish is a particularly difficult process to standardize. Furthermore 10% of foodservices have books of established standards. The content of these books of standards includes cooking methods、times and seasonings. The foodservice industry expects support that includes supply of finished or semi-finished products, cut and washed raw materials, prepared food for takeout, standards for food preparation, etc.

Taiwanese enterprises in the foodservice industry are currently expanding into overseas markets. The foodservice industry needs to standardize product processes, strengthen supply-chain management and the processing of semi-manufactured or finished products, and cooperate with the food industry by duplicating successful models used for chain foodservice operations in Taiwan.

1. 緒論

1.1.研究動機

中式餐飲博大精深，在全球餐飲市場極具特色，咸認台灣餐飲業如能妥善運用連鎖經營方式，將極具國際競爭優勢。尤其近年來，政府大力推動創新型服務業，而經濟部商業司亦規劃推動「連鎖加盟服務事業四年中程計畫」，因此連鎖餐飲業的未來發展倍受期待。

目前國內餐飲業的研究多著重在消費行為、連鎖經營關鍵成功因素、連鎖經營知識轉移、連鎖經營型態的選擇、連鎖總部連鎖力、連鎖體系國際化等議題之探討，且研究對象多以西式速食為主，惟有關中式餐飲的研究較少。本研究將以中式連鎖餐飲業為主要研究對象，尤其特別針對餐飲服務業與食品製造業之互動與合作模式加以深入探究。

1.2.研究目的

本研究主要針對中式餐飲進行調查研究，研究目的包括：

1. 瞭解台灣連鎖餐飲業的現況及中國、美國中式餐飲的概況；
2. 探討連鎖餐飲業的標準化模式與中式餐飲實施標準化的情形；
3. 瞭解連鎖餐飲業與食品加工業的互動與合作關係。
4. 探討連鎖中式餐飲業與食品加工業的未來合作方向。

1.3.研究範圍

台灣餐飲業型態多樣，家數眾多，且相關統計資料仍有不足，本研究將針對國人較為熟悉且較具競爭力之中式餐飲業部分，進行探討分析。

1.4.研究架構

本研究確認研究目的為瞭解與探討食品廠商與中式餐飲業的互動合作關係、中式餐飲實施標準化的情形，藉由 2005 年連鎖店年鑑的資料，自西式速食、日式速食、中式速食、早餐專賣店等 231 家企業中，篩選出中式連鎖餐飲業進行研究，食品廠商部份的調查名單則透過 2004 年食品台灣優良農產品專刊篩選。進入台灣中式連鎖餐飲業調查分析之前，本研究會先瞭解連鎖餐飲業的定義、國外餐飲業的發展動向與特性、台灣餐飲業的現況，作為研究基礎。再透過廠商調查，探討食品廠商與餐飲業者之間的互動及餐飲業的標準化流程，最後將研究資料彙整提出結論與可行建議（圖 1-1）。

1.5.研究方法

1.次級資料蒐集：透過聯合知識庫、情報贏家、食品產業資料庫的資料庫搜尋，並參考餐飲相關書籍與論文，以撰寫連鎖餐飲業的發展環境與標準化情形。

2.問卷調查：本研究的問卷調查包括中式連鎖餐飲業者與食品廠商兩部份。中式餐飲部份寄出 32 份問卷，回收 10 份有效問卷，回收率 31.3 % ；食品廠商部份寄發 75 份問卷，回收 28 份有效問卷，回收率 37.3 % 。

3.座談會與訪廠：座談會方面，邀請食材供應商、食品製造商、餐飲業者、台灣連鎖加盟促進協會與中華鮮食發展協會等專家參與，針對中式餐飲標準化、食品相關產業能夠提供何種協助予餐飲業、中式餐飲進行國際化可能面臨的問題進行討論。訪廠對象則包括麥當勞、新天地與欣葉等餐廳，針對餐飲中央廚房、成品與半成品的使用、作業標準化與食品保存等議題進行訪問。

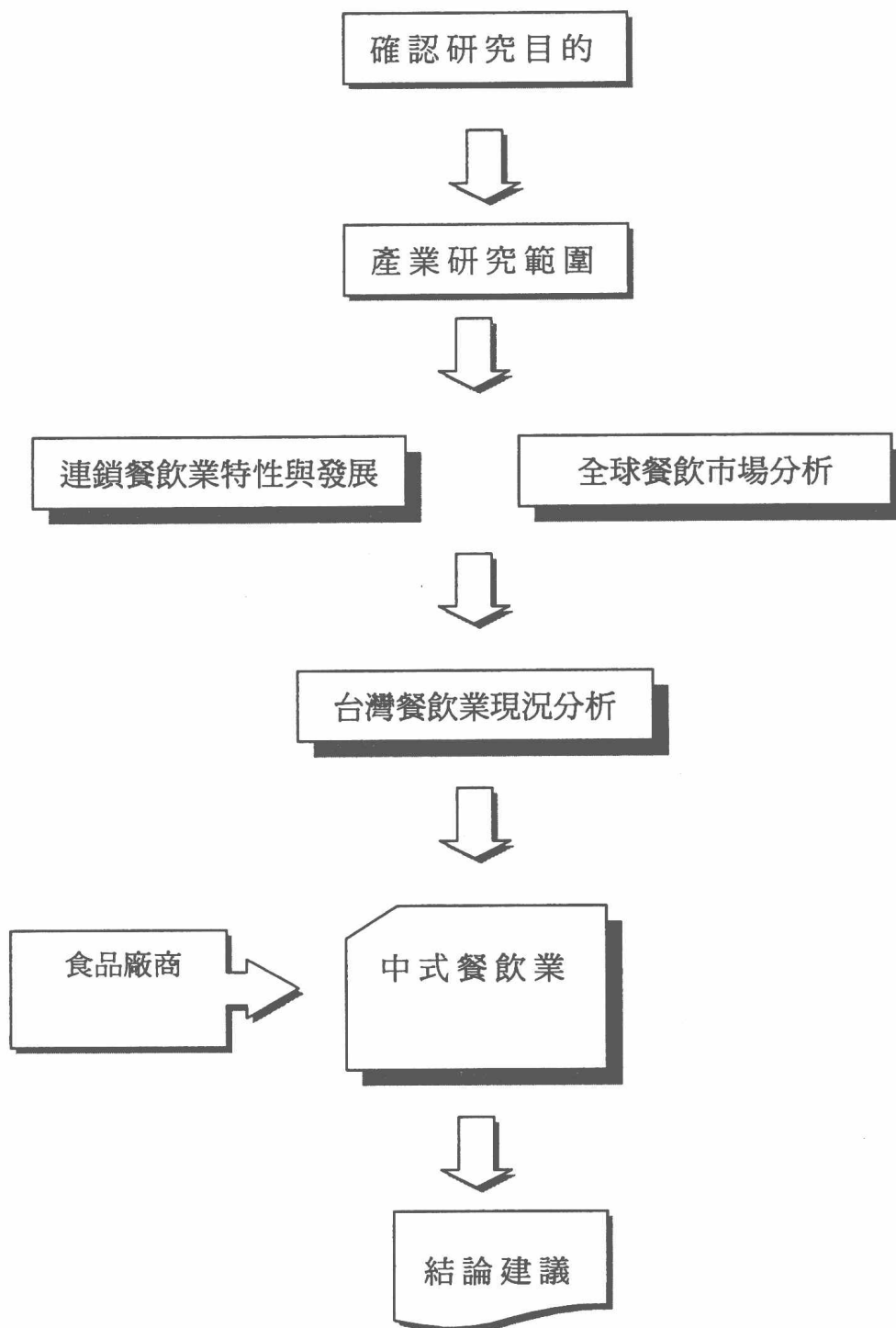


圖 1-1 研究架構