

投稿類別：商業類

篇名：

健康好「麻油」－探討北港「裕昌麻油廠」的行銷策略和顧客滿意度之研究

作者：

吳詠軒。國立北港高中。商經科三年甲班

王威皓。國立北港高中。商經科三年甲班

林佃諺。國立北港高中。商經科三年甲班

指導老師：

邱靜如老師

壹、前言

一、研究背景與動機

北港朝天宮是國內外媽祖信仰的中心，每年有超過 600 萬觀光人次到訪，北港鎮是傳統技藝燈會及藝閣的發源地，還有遵循古法製作風味獨特的麻油及糕餅等特產，深受遊客喜愛與選購伴手禮，也為北港鎮帶來豐富的經濟效益，至 2018 年止，已舉辦過三屆的「北港國際糕餅麻油節」，藉由節慶活動行銷北港。北港鎮這個地方有許多的麻油廠林立街道上，目前北港較大間的麻油廠有十餘家，大盤的有信成麻油廠(民生路 174 號)、億昌麻油廠(民生路 66 號)、「裕昌麻油廠」(中山南路 12 號)、富元麻油廠(府番路 173 號)、元福麻油廠(中山路 152 號)、鑫隆麻油廠(六腳蘇厝村)、宏益麻油廠(中山南路 13 號)，零售的有日光麻油廠(中山路 33 號)、滄發麻油廠(益安路 77 號)、協志麻油廠(中山路 65 號)、正協豐麻油廠(義民路 14 號)、協發麻油廠(光明路 74 號)、三代麻油廠(公民路 72 號)、全美麻油廠(賜福街 7 號)、利昌麻油廠(中山路 1 號)，共十五家，而這些也都是有名又大間的麻油廠，產業聚集力及競爭力強。

其中的「裕昌麻油廠」是一間成立許久的麻油廠，從光復初期創立至今已 80 餘年仍遵循古法煉製冷壓油，由於傳統的製作方式是非常耗時間的，大概需要一天的時間才能製作幾瓶好的麻油，而且「裕昌麻油廠」還可以開放讓顧客參觀他們製作麻油的過程，這樣消費者吃的也安心，因此本小組選擇「裕昌麻油廠」做為研究對象，探討其行銷策略與顧客滿意度。

二、研究目的

- (一)瞭解「裕昌麻油廠」的發展歷程、經營理念與製造流程。
- (二)探討「裕昌麻油廠」的SWOT分析、行銷策略分析。
- (三)分析「裕昌麻油廠」的消費者滿意度。

三、研究方法

- (一)問卷調查法：設計並發放問卷，了解消費者對「裕昌麻油廠」的消費滿意度。
- (二)文獻探討法：透過網路、報紙文章等管道進行文獻資料整理。
- (三)實地訪談法：透過實地與業者進行訪談了解「裕昌麻油廠」的經營現況、麻油製造過程、行銷策略等，再加以統整分析。

四、研究範圍與限制

由於北港盛產麻油，麻油廠很多，加上人力、時間等因素限制，因此本小組只以「裕昌麻油廠」做為研究對象。由於「裕昌麻油廠」地理位置偏僻不起眼，使得問卷發放困難，導致顧客人數不足，可能會使得本研究產生偏誤。

五、研究流程



圖 1 研究流程圖
資料來源：本小組繪製

貳、正文

一、文獻探討

(一)「裕昌麻油廠」簡介

1、「裕昌麻油廠」基本資料



圖 2「裕昌麻油廠」外觀
資料來源：google 地圖

「裕昌麻油廠」自光復初期創立至今已 80 餘年，目前已經歷經第四代，位於朝天宮老街尾端，曾接受用心看台灣、台灣尚青、壹週刊等採訪報導。並將芝麻油、芝麻香油、花生油、茶籽油、芝麻醬、芝麻相關產品，以及芝麻的好處，推廣介紹給大家，讓大家吃的安心、吃的健康，基本資料如下表 1 所示。

表 1 「裕昌麻油廠」基本資料表

成立時間	1930 年
第幾代	第四代
住址	雲林縣北港鎮中山南路 12 號
電話	(05)7822067、(05)7833410
員工人數	3 人
負責人	陳錫河
LOGO	 圖 3 「裕昌麻油廠」LOGO 資料來源：裕昌網站

資料來源：本小組整理

2、經營理念

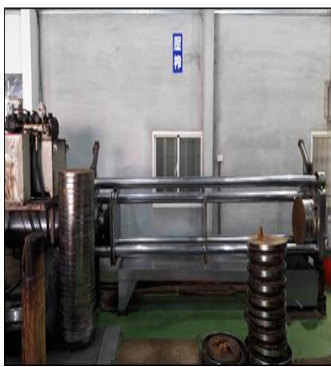
「堅持傳統，永不妥協」，且香濃不膩、口感特佳，秉持著「做出好的產品，讓客戶吃的健康」的理念，努力用心做出最好的產品，這份堅持更獲得縣政府文化局的肯定，並鼓勵

繼續維持優良的傳統製法及文化。

3、手工製作流程

第三代經營者陳錫河先生堅持使用古法煉製，烘培、儲料、輾碎、蒸胚、壓餅、壓榨，製作過程相當耗時耗工（傳統製程需要一天的時間，機械製造僅需一個小時左右），經過這些古法煉製比機械做出來的油更多了一股獨特的風味，手工製作流程如表 2 所示。

表 2 麻油手工製作流程

步驟一	步驟二	步驟三
		
圖 4 烘焙	圖 5 儲料	圖 6 輾碎
步驟四	步驟五	步驟六
		
圖 7 蒸胚	圖 8 壓餅	圖 9 壓榨

資料來源：本小組實地拍攝

二、SWOT 分析

SWOT 矩陣分析分別為優勢（Strength）、劣勢（Weakness）、機會（Opportunity）與威脅（Threat），將企業內部優勢與劣勢、外部機會與威脅各方面的條件進行評估與考量，擬定出對企業最有益的行銷策略和未來發展方向（旗立財經研究室，2015）。

表 3 「裕昌麻油廠」SWOT 分析

內部因素 外部因素 可行方案	優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
	S1 純手工製作 S2 地理位置離停車場非常接近 S3 品質穩定，每天都會現做 S4 產品擁有 SGS 合格認證標章	W1 地理位置比較偏僻 W2 沒有促銷活動 W3 店面裝潢簡單，沒有特色
機會 (Opportunities)	SO 策略	WO 策略
O1 由於北港媽祖文化興盛而形成觀光聚集此地發展麻油產業 O2 冬天寒冷時，對麻油的需求量大增 O3 現代網際網路發展蓬勃	S2O1 採用到店內消費可享免費停車的優惠，減少顧客不易找到停車位的困擾。	W1O3 由於廠商地理位置較偏僻，可以透過網站、APP 或 FB 粉絲頁提供「裕昌麻油廠」的相關資訊。 W2O1 以滿足消費者需求，提出適合的促銷活動，例如：買千送百或免運費等。 W3O1 可設計 Q 版的裝置藝術吸引顧客前往。
威脅 (Threats)	ST 策略	WT 策略
T1 由於之前爆發黑心油事件，導致消費者對油的品質很在意 T2 麻油廠眾多，競爭激烈。 T3 受季節影響，天氣熱時需求低	S1T1 廠商以純手工製作麻油，並取得 SGS 合格認證，讓顧客安心。 S1T3 開發麻油相關副產品，並積極行銷。	W2T2 銷售量差的產品，可考慮停止生產。

資料來源：本小組整理

三、五力分析

表 4 「裕昌麻油廠」五力分析

項目	影響程度	以訪談研究為例
潛在進入者的威脅	偏低	種植芝麻的農民、買芝麻的消費者、賣食用油的業者等等…以上這些都很有可能成為「裕昌麻油廠」家的潛在競爭者。不過油品市場競爭激烈，利潤不高的情況下，市場吸引力不足，所以潛在競爭者的威脅不大。
消費者的議價能力	偏高	一般民眾大部分都是觀光客，所以會買一些名產回去，可能是送親戚或自己吃，如果買多可能就可以跟店家議價打折之類的。大部分的麻油廠都聚集在北港老街上，所以很容易被消費者比價或是其他業者利用降低自己的產品價

		格來吸引更多的顧客購買。
供應商的議價能力	偏低	透過跟固定的廠商合作，定期購買原料，大量採購壓低成本，因此供應商的議價能力偏低。
替代者的威脅	偏高	台糖、味全等等大廠牌所製造的油品等等，都可以替代傳統油行的產品。
現有競爭者的競爭	偏高	億昌麻油廠、全美麻油廠、元福麻油廠…等的北港麻油同業都是「裕昌麻油廠」的競爭者，尤其是位於同一條街上的競爭者相當多，走不到幾步就有相同的業者販售麻油。

資料來源：本小組整理

四、PEST 分析

表 5 「裕昌麻油廠」PEST 分析

PEST 分析	內容
政治因素(P)	兩岸簽訂 ECFA，對台灣傳統產業造成衝擊，許多麻油行紛紛歇業，從以前隨處可見的麻油行，轉變成幾十家。
經濟因素(E)	1.現代很多的麻油都會從國外進口而且相較來的便宜，所以「裕昌麻油廠」自己國產的麻油受到很大的威脅。 2.如果製作麻油的原料受到其他天災因素影響導致收成不好，麻油的價格就會跟著上漲。例如：颱風…等。
社會因素(S)	由於之前爆發黑心油事件，人們紛紛都不敢買沒有食品認證的油，例如：有些廠家的麻油沒有食品認證標章，相對於有食品認證標章的廠家來的不易生存或者收入。
科技因素(T)	「裕昌麻油廠」在以前是用純手工製作麻油，用手擊麻、礱、碓、磨、炒、榨、石輾自製麻油，而現在間接使用機器的方式製作麻油，大大提升生產效率，但仍保有古法傳統，麻油更具獨特香味。

資料來源：本小組整理

五、行銷策略分析

1、產品策略

「裕昌麻油廠」所販售的產品皆為麻油系列，有黑麻油、苦茶油、花生油、白麻香油等，另外也有提供芝麻粉、白芝麻醬、黑芝麻醬、苦茶油香皂等副產品，產品一致性高，如表 6 所示。此外，「裕昌麻油廠」也有銷售「綜合禮盒組」，可將黑麻油、苦茶油、花生油、白麻香油一起裝在禮盒，送禮自用兩相宜。

表 6 「裕昌麻油廠」的商品組合表

(單位：元)

產品	黑麻油		花生油	苦茶油	白麻香油	
價格 ml	價格 (特級)	價格 (普級)	價格 (特級)	價格 (普級)	價格 (特級)	價格 (玻璃)
250ml	140	120	180	350	120	120
560ml	250	200	350	700	200	200
600ml	250	180	350	—	180	—
1200ml	500	360	700	—	360	—
1800ml	750	540	1050	—	540	—
3000ml	1250	900	1750	—	900	—

資料來源：本小組整理

副產品的品項及價格如下：

- 芝麻粉 600g \$150
- 白芝麻醬 450g/190g \$120 / \$60
- 黑芝麻醬 450g/190g \$150 / \$70
- 苦茶油香皂 110g(±5%)/一入 \$200

2、價格策略

「裕昌麻油廠」的產品訂價採「成本加本訂價法」，按照當時的產品成本下去計算，以及參考競爭者訂價而訂出來的，如表 6 所示。

3、通路策略

「裕昌麻油廠」位於雲林縣北港鎮中山南路 12 號，實體店面就在觀光大橋旁邊，遊玩時可以順便買好麻油，或是通過親友口耳相傳得知，或者住在地區較遠的顧客可以透過網站線上訂購來購買本產品。(如圖 10 所示)

項目	價格	數量	小計
黑麻油(台灣)/苦茶油/花生油/白麻香油	1830元		
黑麻油(特級)/苦茶油/花生油/白麻香油	990元		
黑麻油(台灣)/苦茶油/花生油	930元		
黑麻油(台灣)/苦茶油/白麻香油	850元		
黑麻油(台灣)/花生油/白麻香油	680元		
黑麻油(特級)/苦茶油/花生油	800元		
黑麻油(特級)/苦茶油/白麻香油	720元		
黑麻油(特級)/花生油/白麻香油	550元		
苦茶油/花生油/白麻香油	780元		
黑麻油(台灣)/芝麻醬/芝麻粉	530元		
黑麻油(特級)/芝麻醬/芝麻粉	410元		
低溫冷壓黑麻油250ml(玻璃瓶)	250元		
低溫冷壓黑麻油500ml(玻璃瓶)	500元		
黑麻油250ml(特級/玻璃瓶)	140元		
黑麻油560ml(特級/玻璃瓶)	250元		

圖 10 「裕昌麻油廠」網路訂購表單

資料來源：「裕昌麻油廠」網站

4、推廣策略

「裕昌麻油廠」主要在實體店面和網路上推廣，另外協辦「北港國際糕餅麻油節」增加知名度，實體店面可以讓消費者實際地看到產品，或讓消費者了解麻油製作流程，增加消費者對產品的信任，而網路上可以透過圖片或商家給的訊息來瞭解價格、容量、外型、如何網上訂購和綜合禮盒組，以了解顧客自己的需求類型。

六、研究設計與實施

1、受訪者資料與訪談記錄(部份)

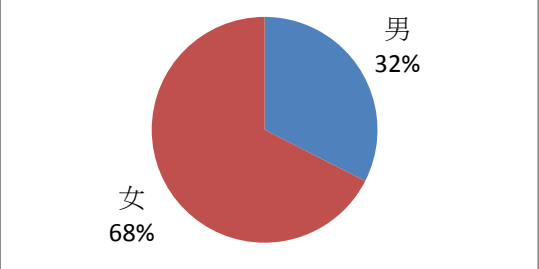
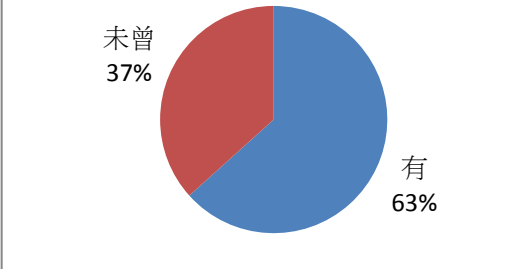
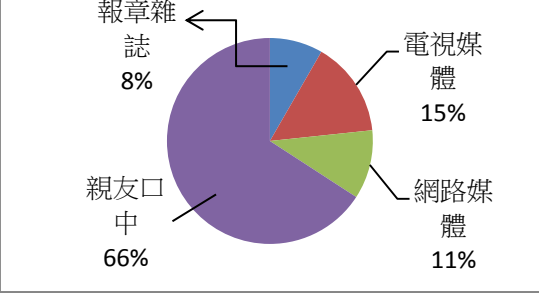
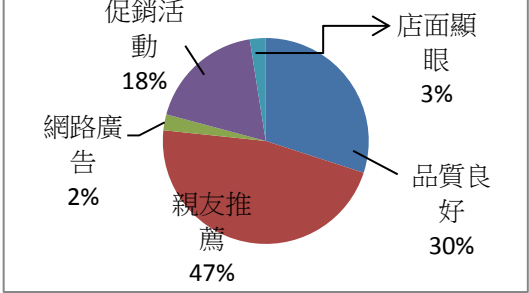
- (1) 受訪者：陳柏錡(第四代經營者)。
- (2) 受訪時間：106 年 12 月 18 日。
- (3) 經營型態轉型：過去是批發商，現在是實體店面行銷。
- (4) 麻油的原料產地：印度、泰國、斯里蘭卡。
- (5) 產品是否有經品質認證：取得 S G S 檢驗合格證明。
- (6) 如何確保產品品質：有溫度計檢查跟老闆多年的技術與經驗，麻油須放置陰涼處，不能曝曬在太陽底下。

2、問卷分析

(1)受訪者基本資料

為了更了解「裕昌麻油廠」消費者的年齡層、族群及消費者喜好及滿意度，隨機對「裕昌麻油廠」的消費者提出幾項的問題，彙整出一張問卷調查，於 106 年 12 月份期間進行發放問卷，共發放 135 份，收回 135 份，有效 120 份，無效 15 份。透過基本資料分析，進而了解消費者對「裕昌麻油廠」的意見。

表 7 顧客基本資料

 圖 11 性別	 圖 12 是否買過別家商品
由圖 11 可知女性比例比男性高，大多是家庭主婦購買的。	由圖 12 可知有 63%的顧客曾購買過其他家的麻油，但有 37%是屬於老顧客，代表老顧客是信任「裕昌麻油廠」的。
 圖 13 如何得知本店	 圖 14 為何會來購買

由圖 13 可知顧客大多是透過親友口中得知「裕昌麻油廠」，建議可以利用行銷活動或廣告提升知名度。

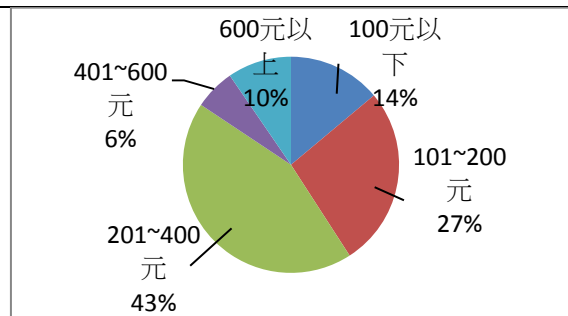


圖 15 購買金額

由圖 15 可知消費金額以 201~400 元最多，其次是 101~200 元，最少的是 401~600 元，這表示大家買的不多，可能是第一次買不敢買太多或不常煮飯，所以不敢買大量存放。

由圖 14 可知是親友推薦居多，符合老顧客的口味以至於推薦新顧客或家人來繼續購買或嘗試，以口碑行銷的概念，來增加顧客。

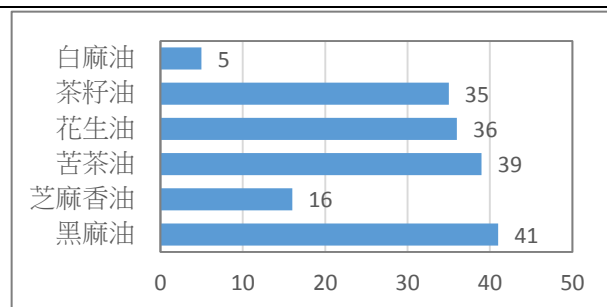


圖 16 此次購買的麻油種類 單位：人次

由圖 16 可知顧客購買最多的是黑麻油，因為黑麻油質含量高，製成黑麻油，香味獨特、香醇不膩，可做為進補之用。

資料來源：本小組整理

(2)滿意度分析

表 8 消費者滿意度分析

項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	平均
1. 我認為「裕昌麻油廠」的產品實際內容與包裝上的圖片是相符的	43%	31%	26%	0%	0%	4.18
2. 我認為「裕昌麻油廠」的實體門市環境是衛生的	38%	32%	30%	0%	0%	4.08
3. 我認為「裕昌麻油廠」銷售人員對產品知識是充足的	53%	31%	17%	0%	0%	4.36
4. 我認為「裕昌麻油廠」的銷售人員服務態度是熱忱的	47%	30%	23%	0%	0%	4.23
5. 我認為「裕昌麻油廠」的門市產品擺設是整齊的	33%	51%	16%	0%	0%	4.18
6. 我認為「裕昌麻油廠」的產品訂價是適當的	23%	39%	33%	5%	0%	3.81
7. 我認為「裕昌麻油廠」的產品項目是多樣性的	45%	18%	37%	0%	0%	4.08
8. 我認為「裕昌麻油廠」的產品品質是穩定的	47%	42%	12%	0%	0%	4.3
9. 我認為「裕昌麻油廠」的產品配送是方便的	30%	34%	36%	0%	0%	3.94
10. 我認為「裕昌麻油廠」的產品包裝是美觀的	33%	35%	33%	0%	0%	4.00
11. 我認為「裕昌麻油廠」的產品包裝是實用的	38%	38%	22%	3%	0%	4.11
12. 我認為「裕昌麻油廠」的實體店面位置是有優勢的	11%	37%	50%	3%	0%	3.56
13. 我認為「裕昌麻油廠」的產品是令人放心的	28%	54%	18%	0%	0%	4.09
14. 我對於「裕昌麻油廠」的整體是滿意的	36%	49%	15%	0%	0%	4.21

資料來源：本小組整理

由表 8 可知：(1)消費者對產品包裝和實際內容是相符的，沒有誇大；(2)實體門市環境衛生是乾淨的，因為店家每銷售完商品就會整理一次店面；(3)銷售人員對自家麻油廠的產品知識是充足的，因為銷售員皆為自家人員，對產品知識及流程相當清楚；(4)銷售員的服務態度是熱忱的，顧客一光顧，銷售員就會向前詢問和服務；(5)產品擺放是整齊的，因為每樣產品都擺放在分類好的區域，本小組建議在每個區域都標示出產品名稱；(6)由於大部分的消費者都是觀光客，所以購買的量都很多，但是「裕昌麻油廠」幾乎都是按照成本加本定價法再販售，導致消費者想砍價卻不成；(7)產品項目是多樣性的，「裕昌麻油廠」不只銷售麻油而已，還有芝麻醬、芝麻粉以及苦茶油香皂；(8)產品品質是穩定的，因為隨時使用溫度計檢查，確保產品品質；(9)產品配送是普通的，可能因為只能通過黑貓宅急便配送，較不方便；(10)包裝的外觀是普通的，可能因為包裝上只有聯絡電話和地址，缺少美化和造型；(11)包裝外觀是實用的，除了裝麻油外還可以裝其他東西；(12)實體店面位置在停車場附近，但因為在很後面容易被消費者忽視；(13)產品是令人放心的，因為可以觀看他們的製作程序；(14)對「裕昌麻油廠」的整體是滿意的，因為消費者認為產品品質穩定、環境衛生乾淨、服務態度具熱忱等。

參、結論

一、結論

「裕昌麻油廠」為一間傳統油行，銷售麻油等相關產品，堅持純手工製作、品質穩定並且擁有 SGS 合格認證標章，取得消費者信任願意再次顧買。雖透過口碑行銷，但知名度仍明顯不夠，以致銷售量無法突破。因為「裕昌麻油廠」相較於其他加麻油廠位置偏僻，而現代又是科技發達網際網路方便的時代，所以本小組想透過 APP 的實作來當做「裕昌麻油廠」行銷管道之可能。

問卷部份，消費者對於「裕昌麻油廠」整體滿意度是高的，其中較不滿意的項目為店家的地理位置，因為店家在老街的最尾端，消費者在路過「裕昌麻油廠」之前，就已經先買好麻油了，或是「裕昌麻油廠」外觀不具特色不容易引起注意。

二、建議

(一)產品訂價方面，有些消費者不了解市價或隨便亂砍價，本小組建議把定價明確標示出來或者購買大量時給予優惠價，讓消費者有更多的消費者剩餘。

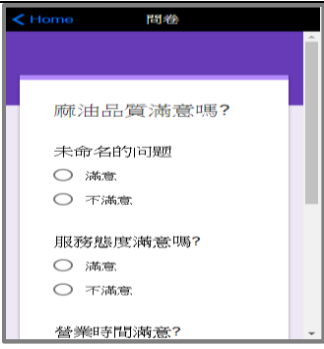
(二)推廣方面，本小組建議可以多做一些促銷活動或贈送一些禮品來回饋顧客，或透過「北港國際糕餅麻油節」推廣。

(三)產品包裝方面，本小組建議可以使用店內吉祥物作為包裝上的圖案，或設計實用的功能像是環保購物袋或可以裝其他的產品。

(四)地理位置方面，本小組建議可以舉辦較引人注目的活動，或增加明顯的指示牌，也可重新將店面裝修，設計 Q 版藝術裝置讓消費者可拍照打卡。

(五)網路行銷方面，本小組建議可以透過本組製作的 APP 程式結合行銷，讓遊客可以方便得知「裕昌麻油廠」的相關資訊或打卡分享就享有折扣或贈送好禮。表 9 為本小組為「裕昌麻油廠」進行的 APP 實作表。

表 9 APP 企業實作表

 圖 17 首頁	 圖 18 地圖	 圖 19 聯絡事項
首頁有六個選項，包含「問卷」、「聯絡資訊」、「地圖」、「LINE」、「FB」、「商品介紹」等。	可以讓消費者了解「裕昌麻油廠」的地理位置，也可連接 google map 直接導航。	可以看到負責人姓名和電話以及郵件。
 圖 20 問卷	 圖 21 花生糖	 圖 22 豆鼓
可以讓消費者填寫對「裕昌麻油廠」的滿意度，以做為擬定經營策略之參考。	花生糖的展示與包裝。	麻油及其他產品的擺設。

資料來源：本小組實地拍攝及製作

肆、引註資料

1. 林淑芬（2015）。商業概論滿分總複習（上）。台北市：旗立資訊股份有限公司。
2. 沈禎娥、莊宏啟、蕭煒羣（2016）商業概論 I。台北市：啟芳出版社有限公司。
3. 沈禎娥、莊宏啟、蕭煒羣（2016）商業概論 II。台北市：啟芳出版社有限公司。
4. 「裕昌麻油廠」介紹，2017 年 11 月 10 日，取自 <http://yuchang-oil.com.tw/introduction.php>。