



日分茶國際有限公司

基於社群團購的滿意度提升服務

創立日期 2018 年 10 月

負責人 雷穎傑

經營項目 日分茶手搖飲，台灣茗茶、水果茶、鮮奶茶等手搖飲料

| 計畫緣起 |

大型外送平台雖然對營收有正面幫助，但高抽成的商業模式，讓餐飲業是有苦難言。然而仔細分析外送平台的訂單型態，多以家庭、個人訂單為主。我們期望透過深耕團體外送訂單，創造屬於品牌的經營策略。

團體外送訂單，以辦公室上班族為主，團購的過程中，容易產生訂購及商品發送過程的錯誤，影響再次消費的意願。因此，興起透過創新服務的設計：利用行動社群軟體的高普及度，以及線上點

餐等資訊服務的串接，在簡化團體外送訂單點餐複雜度的同時，降低人為錯誤發生的機會，進而增加客人再次消費的意願，推升團體外送訂單的營收占比，降低外送平台所帶來的利潤衝擊。

| 計畫重點 |

本創新服務為針對手搖飲團購而生。以辦公室團購為例，同事間多為社群軟體好友，透過社群軟體的分享功能，由團主線上開團，分享下單連結，讓團員自行挑選飲料，再由團主最後下單店家，



除可降低團主管理訂單的錯誤外，透過即時的點餐動態，也可讓店家預先掌握開團中的點餐內容，有助於事先備料、調度人手、準時出貨，減少因為臨時、人手不足而錯失的訂單，提高客戶的滿意度。

| 計畫創新 |

聚焦團購外送，讓團購主可以很方便的利用社群軟體的訊息分享功能，收集團員的飲料訂單，以及利用訂單管理功能，記錄該向團員收取的款項。透過個性化的標籤列印功能，每個團員的飲料上皆標示其社群帳號名稱，有效識別每個人的飲料，大幅降低飲料拿錯的機率。

透過即時的點餐動態，協助店家掌握開團、點餐、截團動態，拉長店家對於大單、急單的應變時間，以順利接單、準時出貨。



量化的效益

- ◆ 增加產值 2000 仟元
- ◆ 產出新產品或服務 1 項
- ◆ 增加就業人數 1 人

負責人真心話

外送平台，改變了餐飲業的外送模式，新冠肺炎則讓外送成為一種生活模式。很開心新竹市政府給我們這個機會參與，讓我們早一步思考外送服務的趨勢與機會，如今，外送成為一種新生活模式時，本次計畫將會讓公司走得更好、更長遠。

