

## 客家委員會獎助客家研究優良博碩士論文精要

一、論文名稱：新竹縣客家老飲食店的創新經營模式

二、作者：陳燕蓉

三、獎助年度：104年度

四、獎助金額：三萬元

五、研究過程(含研究方法、研究對象、研究工具等)

### (一) 研究場域

臺灣北部桃竹苗是客家人口佔最多的區域，而新竹縣是臺灣客家人口佔最高比例的縣市，且研究者是新竹縣籍客家人，基於以上兩點因素，故將以新竹縣做為我的研究場域。

新竹縣一共十三個鄉鎮市，除了尖石和五峰鄉是原住民佔多數外，其他鄉鎮市皆是以客家族群居多。因此，從中挑選五個較具有傳統客家風俗民情的鄉鎮，分別是竹東鎮、芎林鄉、關西鎮、新埔鎮和寶山鄉等，做為我的研究場域。

### (二) 研究方法

本研究採質性研究法，首先搜尋產品、製程、服務等創新觀點的資料，進行文獻資料分析，再來利用文獻資料設立研究架構，並設計訪談大綱，與五個店家進行深入訪談，可知悉客家老飲食店在產品、製程和服務等三個層面的創新理念，歸納分析三個創新議題，並且提出結論與建議。

### (三) 研究對象

本研究設定幾項符合「客家老飲食店」的條件，來協助搜尋研究對象，其條件如下：

1. 傳統客家聚落，客家人佔多數。
2. 經營時間至少六十年以上。
3. 歷經至少三代經營者。
4. 以傳統客家菜餚為主。

針對以上特性，遂選定五家飲食店，分別為：竹東新福、芎林美濃樓、關西清香、新埔日勝、寶山老復興。

#### (1) 新福飲食店

第一代陳○鑑老先生於民國三十九年在竹東商華市場的巷弄中開店，製作的料理口味道地，是陪伴許多老竹東人成長的地方。第二代的媳婦呂○員女士於民國六十七年正式接手，沿襲公公的做法保留住傳統的好味道，民國八十七年考取乙級廚師證照，表示呂女士的廚藝獲得肯定。現在第三代的孫女陳○婷小姐，在呂女士嚴格的要求下，現在頗有大廚的架式了。

#### (2) 美濃樓飲食店

第一代張○先生於清末民初開始營業，並以當時很有名氣的商船「美濃號」來取其店名，至今已超過一世紀之久。早期的麵條或板條，都是每天純手工現做，所以產量有限；到第三代張○光先生已經無法應付客人的需求，於是和板條廠合作用純米製作板條，搭配上大骨湯頭和特製配料，即煮成一碗碗的湯板條，是店裡最受歡迎的料理之一。現任的第四代張○衡先生，在父親嚴厲的指導下，於民國九十年接下主廚。

### (3) 清香飲食店

至今已有八十多年的歷史，目前由第三、四代共同經營，菜色多樣化，給客人更多的選擇。林○珍女士在食材挑選上有她的堅持與挑剔，而在關西唯一販賣純米的板條，只有清香飲食店，是希望客人吃得健康又安心。

### (4) 日勝飲食店

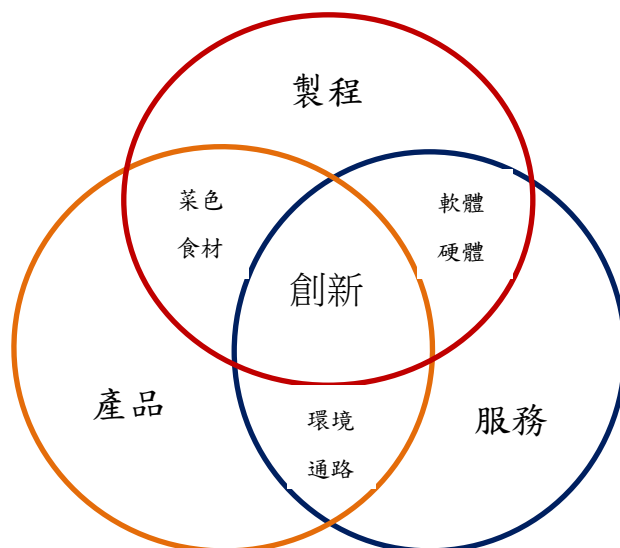
最早在新埔中正路上，後因和平街拓寬，而搬到新址營業，也將近二、三十年了。因為前總統 蔣經國先生曾三次下鄉訪查時到店裡用餐，而聲名大噪，現在牆上依然掛著當年的老照片。配合政府的措施，牆上張貼熱量標示，希望客人吃到美味的料理也吃得很健康。

### (5) 老復興飲食店

是寶山在地的老飲食店，已經超過一甲子的時間，專賣客家特色料理和海鮮料理。第三代的曾○發夫妻，對待客人態度親切，而客人也好像回到自己家裡的感覺，自己拿菜單點菜、準備餐具。所以客人有問題或建議都直接和老闆說，而他們也都願意虛心接受。

## (四) 研究工具

本研究以創新議題為軸心，由產品、製程和服務三個層面探討，再透過菜色與食材、軟體與硬體、環境與通路三個構面討論，以完成主要的研究架構（如圖），整理分析五個案例的創新設計模式，結合文獻資料進行比對分析，得到客家老飲食店在現代創新的結論與建議。



## 六、主要研究發現

### (一) 產品

在菜名設計上，五家業者都是直接以食材內容來命名，一方面是為了配合老顧客的生活習性及教育水平，另一方面又可以給人親切溫暖的感覺，而且可以省去店家向顧客講解菜色內容的時間。

所謂創意的菜餚是指打破傳統客家菜模式，但是仍然保有客家元素。

新福和清香飲食店均有提供客人冷凍宅配的服務，產品的包裝用塑膠袋包裝，新福還提供微波盒盛裝；而美濃樓、日勝和老復興只有到店取貨外帶的服務，運送的時間由客人控制。

### (二) 製程

新福早期從製作食材到料理完成全都是廚師自行作業，現在只需要料理出美味的佳餚；美濃樓的粿條以前是自己純手工製作，現在因需求量增加，與粿條工廠合作，條件是要純米製作；清香第一代、第二代只有湯麵、湯粿條、大腸、花枝等，後因客人的需求量增加，第三代就更多樣化；日勝與老復興早期的菜餚屬於重口味，配合健康概念，逐漸減少油和鹽的用量。

新福依然使用水泥砌起來的老灶，老灶厚度夠散熱快，注重廚師的健康；其他四家均是不鏽鋼三至五口爐，廚房人員各自分工。

這五家業者在食材的保鮮上都沒有問題，因為都是親自上市場挑選或攤商送來新鮮的食材。

### (三) 服務

新福會希望客人可以事先預定菜色，方便預先準備，減少等候時間；美濃樓、清香和日勝在各個區塊和爐子有專責人員，出菜速度還蠻快的；老復興會事先評估，當第一批菜單已經完成八成左右，才會再接第二批的客人。

在店面整潔度上，這五家業者都會在每天打烊後，將廚房區和用餐區清洗乾淨。

這五家案例除了美濃樓飲食店，其餘四家都有附加販賣產品，產品包括桔醬、自製蔥油酥、辣椒醬、泡菜、客家紅麴等。

美濃樓、清香和日勝只接受平日的訂位；新福和老復興則非常歡迎客人事先訂位，甚至可以預先點菜。

早期台灣的餐廳很少，經常是仰賴外燴業者的到府服務。日勝和老復興早期都有提供外燴服務，現在因需求量少以及店內較忙，就不再提供；新福則是客人提出需求，依然會盡力幫忙。

## 七、結論及建議事項

### (一) 產品面向

1. 無論傳統或創新，只要美味的料理。

對於消費者來說，在客家老飲食店消費，不管是傳統或創意的菜餚，只要是讓客人未吃前垂涎三尺、吃起來美味可口、吃完令人回味無窮，都可以稱得上是完美的料理。

## 2. 結合現代科技，分享美好的滋味。

當客人吃到好吃的東西時，會想與家人朋友分享，可以使用外帶、外送，甚至宅配的服務，這些是屬於現代科技下的產物。

### （二）製程面向

#### 1. 因應健康新概念，調整調味料的用量。

現在人講求健康概念，在烹調上希望可以少油少鹽的清淡料理。

#### 2. 遵循古法製作，保留傳統好味道。

店家為了保留住傳統的客家好味道，遵循以前幾的烹調方法，從挑選食材、清理食材、火候控制．．．等，每一步驟都不能忽視，希望顧客滿意，也期望將傳統美味傳承下去。

### （三）服務面向

#### 1. 重視環境衛生，營造明亮整潔的氣氛。

老飲食店天天打烊後花時間清理，並且每週擇期徹底清理刷洗一遍，而且他們的廚房屬於開放式的，乾淨與否客人一目瞭然，所以環境的清潔顯得格外重要。

#### 2. 設定接單制度，創造雙贏局面。

依據各店家的狀況，訂定一套屬於自己的接訂單制度，讓店家與客人雙方都感覺便利。

### （四）產品與製程面向

#### 1. 堅持每日嚴選，保證食材的鮮度。

只要是新鮮品質又好的食材，煮出來的菜餚一定是鮮甜可口的，所以店家一定要堅持食材的品質與鮮度。

#### 2. 把握每日備料量，食材不隔夜。

這五家老飲食店憑藉著豐富的經驗，每天該準備多少的食材量，都可以拿捏得很準確，就沒有隔夜食材的問題。

### （五）製程與服務面向

#### 1. 新式爐具設備，加快出菜速度。

現在是新式的爐具設備，使用瓦斯來燃燒，火候大小可以隨手控制，讓廚房工作人員方便，可以烹煮出美味的菜餚也可以加快出菜的速度，所以亦能夠讓客人更快享用美食。

#### 2. 純手工製作，附加美味帶回家。

客家老飲食店最讓客人感到親切的部分，就是店家從不會吝嗇告訴客人美味料理的秘訣，甚至如果客人要求要買回家，店家也會滿足客人的需求，久而久之客人要求的次數愈來愈多之後，乾脆就直接包裝好展示在店內的櫥櫃上，也方便客人親自挑選購買。

## （六）服務與產品面向

### 1. 人員各司其職，避免客人久候。

新式的爐具設備增加爐子的數量，每個爐子各有一位負責人員，可以加快出菜速度，客人則可以減少等候的時間。

### 2. 注重餐飲衛生，安心實在的料理。

餐飲業從準備食材到完成料理，當中的每一個環節都要注意清潔衛生，那麼就可以讓客人吃得安心又可享受美味佳餚。

## （七）綜合面向

### 1. 不管是否創新，要能因時制宜。

傳統的客家味雖然老舊不合時宜，卻依然有其保存的必要性，並不是說客家老飲食店一定要有創新的作為才能吸引客人，而是應該要跟隨著時代的腳步一起向前邁進，並結合當代的飲食需求，例如：講究速率、健康．．．等等，在產品、製程與服務等方面，可以配合時代的潮流來改變，那麼老店必定可以一代一代的傳承下去。