

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	2
壹、流通業者的激烈競爭.....	2
貳、商品生命週期的縮短.....	3
參、消費型態朝向個性化、多樣化.....	3
肆、實體通路的困境.....	3
第三節 研究目的.....	4
第四節 研究步驟.....	4
第二章 文獻探討	6
第一節 便利商店.....	6
壹、便利商店的定義.....	6
貳、便利商店的演進.....	7
參、目前國內五大便利商店的概況.....	8
肆、便利商店的經營策略演變.....	12
第二節 電子商務.....	18
壹、電子商務的定義.....	18
貳、電子商務的特性.....	19
參、網路購物的概況.....	21
肆、取貨服務之模式與優缺點分析.....	22
第三節 日本連鎖型便利商店之現況分析.....	24
壹、7-11.....	24
貳、Lawson.....	28
參、FamilyMart	34
第三章 台灣全家便利商店個案研究	40
第一節 企業概要.....	40
壹、成立背景與發展過程.....	40
貳、經營理念.....	43
參、組織結構.....	43
肆、關係企業.....	44
第二節 經營策略.....	45
壹、優質的店舖開發.....	45
貳、完善的加盟制度.....	46
參、周全的營繕規劃.....	47

肆、完備的人員培訓.....	48
伍、專業的經營指導.....	49
陸、先進的情報系統.....	49
柒、專屬的物流配送.....	50
第三節 商品政策.....	51
壹、販賣幸福的便利商店.....	51
貳、優質的鮮食商品.....	51
參、豐富的商品組合.....	52
肆、多元的服務發展.....	52
伍、便利的電子商務.....	54
陸、流行資訊情報站.....	55
第四節 產業現況與未來發展.....	56
壹、產業現況.....	56
貳、產業上、中、下游之關聯性.....	56
參、產品之各種發展趨勢.....	57
肆、未來產業發展將面臨的衝擊.....	59
第四章 便利商店虛擬化經營分析.....	61
第一節 何謂虛擬化經營.....	61
第二節 便利商店之虛擬化經營實例.....	61
壹、便利商店在代收服務之虛擬化經營.....	61
貳、便利商店在電子商務之虛擬化經營.....	63
參、便利商店在預購服務之虛擬化經營.....	65
肆、便利商店在物流服務之虛擬化經營.....	66
第三節 其他產業結盟之探討.....	68
壹、日本實體與虛擬通路發展趨勢.....	68
貳、台灣實體與虛擬通路發展趨勢.....	69
第五章 結論與建議.....	72
第一節 結論與建議.....	72
壹、民生消費習慣改變.....	72
貳、通路主導市場權.....	72
參、異業結合創造商機.....	73
第二節 未來研究方向.....	73
壹、就產品的擴展方面.....	73
貳、就提供的服務方面.....	73
參、就支付工具的使用方面.....	74

參考文獻	75
英文部分：.....	75
中文部分：.....	75
網路部分：.....	76

圖目錄

圖1- 1	本研究架構.....	5
圖2- 1	線上交易金流物流資訊流關係示意圖.....	19
圖2- 3	日本全家產品種類的銷售分析.....	37
圖2- 4	日本全家E-Retail 概況.....	38
圖3- 1	全家便利商店組織架構.....	43
圖3- 2	全家便利商店加盟作業流程.....	47
圖3- 3	電子地圖『E-MAP』搜尋店舖.....	54
圖3- 4	購物追蹤系統E-TRACKING 查詢貨物配送狀況.....	55
圖3- 5	零售通路結構圖.....	57
圖4- 1	便利商店代收作業流程圖.....	63
圖4- 2	便利商店電子商務作業流程圖.....	65
圖4- 3	便利商店預購作業流程圖.....	66
圖4- 4	便利商店虛擬物流作業流程圖.....	67

表 目 錄

表1- 1 台灣零售流通四大業態比較.....	2
表2- 1 目前台灣前五大便利商店店數概況.....	11
表2- 2 日本全家S&QC 的13 條準則.....	36
表3- 1 全家便利商店之公司沿革.....	41
表3- 2 全家便利商店加盟類型.....	46
表3- 3 各連鎖便利商店2004 年底店數統計表.....	56