

解鎖雲端上的品味：探討商務艙旅客對於清酒搭配餐食認知之研究

研究生：許瓊文

指導教授：方進義

摘要

在全球航空服務趨向體驗價值創造的背景下，機上餐飲與酒水已成為航空公司差異化競爭的核心。鑑於清酒具備獨特的日本飲食文化象徵性與國際市場成長潛力，其在跨文化飛航體驗中的應用日益受到關注。基於以上研究背景與動機，因此本研究之目的 (1) 剖析旅客對清酒的產品知識、文化認知與風味偏好；(2) 探討客艙環境(如低氣壓、乾燥)與清酒屬性(如風味類型、酒精含量)對旅客感官體驗與搭配適口性的影響；(3) 運用重要性－滿意度分析 (Importance-Performance Analysis, IPA) 識別旅客對清酒搭配餐食的重要性感知與滿意度差異，從而界定服務改進的優先順序。

本研究旨在探討商務艙旅客對於清酒 (Sake) 搭配機上餐食之認知現況、消費行為與服務重要性感知，研究設計將採用問卷調查法，以搭乘國際航線的台灣商務艙旅客為研究對象，收集其在清酒認知、消費行為意願、服務重要性與實際滿意度等量化數據。並以 IPA 作為量化分析工具，以期提供航空業者精準優化高端餐飲服務之依據。研究結果以 IPA 分析結果，將各項服務屬性歸類至「持續保持」、「優先改進」、「低度優先」及「過度提供」四個象限，系統性地量化商務艙旅客對清酒「薰、爽、醇、熟」四大風味的認知程度與偏好，彌補現有學術研究多聚焦於葡萄酒的缺口；以進行服務優化策略之制定、驗證高空環境下清酒與不同餐食(和食、西餐)搭配的適口性差異，為航空公司的酒水選單設計提供依據；本研究成果不僅有助於深化對高端旅客在跨文化精緻餐飲消費行為的理解，亦能為航空業提升顧客價值感知與差異化競爭力提供具體的實務參考價值。

關鍵字：商務艙旅客、清酒 (Sake)、餐食搭配、重要性－滿意度分析 (IPA)、飛航體驗