

無人餐飲店是開源還是節流？以資源基礎觀點探討

無人拉麵店營運效能與風險的權衡

2026 年 5 月

研究生：張智綱

指導教授：王國欽

摘要

近年臺灣餐飲業受少子化與人力成本攀升衝擊，促使智慧無人餐飲業態迅速擴張，其中以「韓熙恩 24H 無人拉麵店」為代表之模組化煮麵系統，形成介於零售與輕餐飲間的混合業態，然現有文獻多聚焦無人超商或單純自助點餐，鮮少針對無人拉麵店探討其在追求「開源」與「節流」效益時，所面臨的營運風險與效能權衡 (Trade-off)。

本研究旨在解構去人化科技在餐旅實務營運中的核心壁壘，導入資源基礎觀點 (RBV) 之 VRIO 框架，結合體驗經濟理論與總體持有成本 (TCO) 模型。

本研究採質性多個案深度訪談法，歷時數月深度訪談 14 位研究參與者 (包含 8 位經營業者、3 位學界專家及 3 位產業輔導專家) 以進行質性文本分析。

研究發現：第一，無人餐飲實務面臨「請不起人」而非單純「找不到人」的結構性財務制約，自動化設備的本質在於總體持有成本的跨期資本再分配與吧台產能重組；第二，現行無人拉麵業態因缺乏 VRIO 的不可模仿性，極易陷入惡性連鎖價格競爭與先進者優勢迅速遞減的生命週期瓶頸；第三，去人化場域雖然迎合了年輕世代「I 人經濟」的社交隱私偏好，但店面仍需透過像便條紙留言等非同步的互動方式，以及事後的應變補救措施，來彌補沒有真人服務的冰冷感。

學術上，本研究補足無人餐飲營運效能與風險權衡之研究缺口，連結資源基礎觀點建構整合分析架構；實務上，則提煉出具策略韌性的管理檢核清單，協助新創業者在追求自動化紅利時有效平衡開源、節流與風險控管，達成永續經營。

關鍵詞： 無人餐飲、無人拉麵店、資源基礎觀點 (RBV)、營運效能、營運風險