

逢甲大學學生報告 ePaper

進口零食業之進銷存管理

The Purchasing, Sales and Inventory Management of  
Imported Snacks Industry

作者：杜承芳、張媛琪、林怡珮、李沛軒、李佑哲、陳緯翎、盧苾瑩、白芳語

系級：會計系四年級丙班

學號：D0307067、D0372051、D0373953、D0375038、D0375011、D0307262、  
D0307097、D0375085

開課老師：曹秀惠

課程名稱：會計資訊系統(二)

開課系所：會計系

開課學年：106 學年度 第一學期

## 中文摘要

隨著人們生活水平的提高，零食在日常生活消費中所佔的比重亦提高，因此業者須進口各式的產品，以滿足消費者多變的口味的須求。在此情形下，業者若無法掌握消費者的消費偏好，易造成進口食品滯銷，而產生過多庫存的狀況。因此如何有效的掌握公司的庫存狀況，以減少公司的損失，是經營進口零食業者一大重要的課題。經過兩個學期企業資源規劃(Enterprise Resource Planning, ERP)系統課程的學習，讓我們更了解 ERP 系統的操作模式，以及使用 ERP 系統對經營所帶來的好處。本報告之研究目的如下：

1. 了解個案公司所採用之「輔翼 ERP 系統」中之採購管理系統、訂單管理系統及庫存管理系統。
2. 了解個案公司如何去採購所需的日韓商品，如何去掌控銷售數量處理訂單，然後對於存貨的庫存有什麼樣的控管制度。
3. 針對上述個案公司所存在之與存貨相關的問題，透過問卷的方式進行探討，並將討論之結果，對個案公司提出建議。

**關鍵字：**企業資源規劃系統、進口零食業、進銷存管理

## Abstract

With the improvement of people's living standard, the proportion of snacks in their daily consumption has also risen. Therefore, the importers must import a wide range of products to meet the changing tastes of consumers. Under such circumstances, if the industry is unable to grasp consumer preferences, it will easily lead to unsalable of imported food and may result in excessive inventory. Therefore, how to effectively master the inventory of a company so as to reduce the loss of a company is a major issue for operators of imported snack foods. After two semesters of ERP system courses, we have a better understanding of the operating mode of the ERP system and the business benefits of adopting the ERP system. The purpose of this report is as follows:

1. To understand the Purchase Management System, Order Management System and Inventory Management System of the “FLAPS ERP system” adopted by the case company.
2. To learn how the case company purchases the required Japanese and Korean merchandise, how to handle the sales volume to process the order, and then controls the inventory of the stock.
3. In response to the stock-related problems existing in the case company, we conducted a survey through questionnaires, and discussed the results and provided suggestions to case company.

**Keyword** : enterprise resource planning systems, imported snacks industry, purchasing, sales and inventory management

# 目錄

壹、前言 .....	1
一、研究動機.....	1
二、研究目的.....	1
貳、輔翼 ERP 系統 .....	2
一、ERP 系統 .....	2
二、關於輔翼.....	2
三、輔翼 ERP 系統功能介紹—進銷存管理系統.....	3
參、個案研究分析 .....	5
一、公司簡介.....	5
二、個案公司之進銷存管理.....	6
三、個案公司進銷存管理問題及改善建議.....	9
肆、結論 .....	17
伍、參考資料 .....	18
附錄 一 .....	18
附錄 二 .....	20
參考文獻 .....	21

## 壹、前言

### 一、研究動機

隨著人們生活水平的提高，零食在日常生活消費中所佔的比重亦提高，在國內食品安全問題頻發的情況下，進口零食成為市場的新寵。尤其現在年輕人最流行的日韓風，間接地造成台灣人對日韓食品的熱潮。配合著這股趨勢，許多商店紛紛引進了日韓食品成為他們的主打商品，藉此尋找到另一片廣大的商機。然而由於現在消費者在對於零食越發傾向於新奇型、休閒型、風味型和體驗型等不同類型產品，因此業者須進口各式的產品，以滿足消費者多變的口味的須求。在此情形下，業者若無法掌握消費者的消費偏好，易造成進口食品滯銷，而產生過多庫存的狀況。因此如何有效的掌握公司的庫存狀況，以減少公司的損失，是經營進口零食業者一大重要的課題。

### 二、研究目的

經過兩個學期 ERP 系統課程的薰陶，讓我們更了解 ERP 系統的操作模式，以及使用 ERP 系統對經營所帶來的好處。對於上述之庫存問題，本研究之個案公司使用了「輔翼 ERP 系統」進行管理。因此透過本組對個案公司之研究，可使本組將實務及在學校所學結合，可使本組的同學達到學用合一的目的。此外，本組透過訪談及觀察的方式，發現了個案公司雖使用「輔翼 ERP 系統」管理公司之進銷存狀況，但仍有以下問題有待解決：

1. 部分商品容易有高庫存的狀況；
2. 賞味期限短且進口數量和顧客需求量有落差，導致缺貨問題。

針對上述問題，本組透過問卷了解消費者之消費偏好及行為，並針對問卷結果，加以整理分析，提供相關建議給個案公司，期待能有助解決個案公司上述兩個問題。據此，本報告之研究目的如下：

1. 了解個案公司所採用之「輔翼 ERP 系統」中之採購管理系統、訂單管理系統及庫存管理系統。

2. 了解個案公司如何去採購所需的日韓商品，如何去掌控銷售數量處理訂單，然後對於存貨的庫存有什麼樣的控管制度。
- 3..針對上述個案公司所存在之與存貨相關的問題，透過問卷的方式，將所得之結果，對個案公司提出建議。

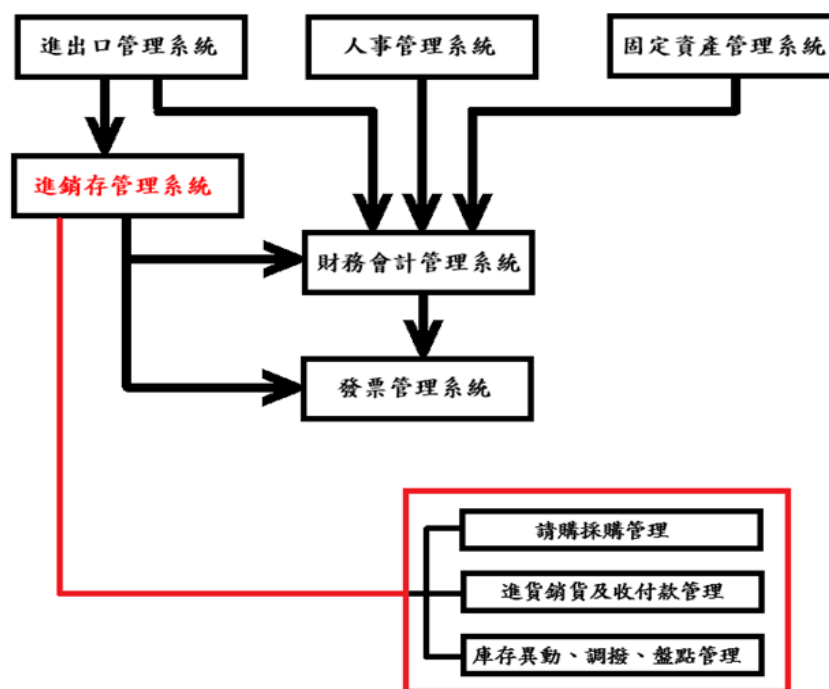
## 貳、輔翼 ERP 系統

### 一、ERP 系統

ERP 系統是一以會計為導向的資訊系統，利用模組化的方式，將企業內部所有資源整合在一起，對採購、生產、庫存、財務、人力資源進行規劃，進而達到資源優化配置。原本企業功能導向的組織部門轉化成為流程導向的作業整合，並將企業營運所需使用的資料，轉化為使經營決策能更有效率。一般而言 ERP 系統應具備以下功能：基本資料與管理維護、庫存管理、採購進貨管理、配銷管理、財務管理、人資/事務管理、生產管理與決策支援管理等系統功能。而其它功能則根據企業型態有不同之 ERP 相關分支系統。

### 二、關於輔翼

輔翼科技股份有限公司有專櫃業 10 年以上的銷售相關經驗，為專業的專櫃系統開發商，主要針對各業種別之百貨專櫃商、門市部，提供完整的 Total Solution，從客戶的上線輔導到客戶平日的支援，為客戶提供全面性的服務及諮詢。輔翼開發團隊採用 UML 物件導向技術執行系統開發，從系統分析師、程式設計師至測試員的一貫化模式，以期達到明確化開發流程及專業分工方式開發具高穩定度與易維護的產品，擺脫以往雜亂無章的開發方式。輔翼 ERP 系統架構如圖一所示。



圖一 輔翼 ERP 系統架構圖

### 三、輔翼 ERP 系統功能介紹—進銷存管理系統

(為個案公司有使用的功能)

#### (一) 請購採購管理

- Flextier 系統以零時差、零距離提供線上請購／取消／審核，申請者可直接線上查詢審核狀況。
- 採購作業中可以多幣別選擇，並自動預估換算進貨金額。
- 採購需求自動化，自動產生採購需求估算數量。
- 採購作業可直接轉進貨作業，且可線上查詢進貨狀況。
- 可依日期別／商品別／廠商別等不同角度查詢已採購未進貨之報表。

## (二) 進貨銷貨及收付款管理

- 提供進貨費用分攤作業，以期反應精確之商品毛利。
- 客戶信用額度設定／變更管理，可有效控管銷貨並能追蹤客戶信用額度變更原因，降低呆帳損失。
- 為符合不同銷路需求，提供一般銷貨／寄賣／寄庫／樣品出貨等多種作業。
- 可同時處理本國幣及外幣的收、付款作業，並自動計算匯差。
- 可對應多廠客／關係企業沖帳，並提供預收／預付／溢收／溢付／其他費用等多種處理方式，輕鬆應付精確掌握繁雜的收付款狀況。

## (三) 進貨銷貨及收付款管理

- 提供進貨費用分攤作業，以期反應精確之商品毛利。
- 客戶信用額度設定／變更管理，可有效控管銷貨並能追蹤客戶信用額度變更原因，降低呆帳損失。
- 為符合不同銷路需求，提供一般銷貨／寄賣／寄庫／樣品出貨等多種作業。
- 可同時處理本國幣及外幣的收、付款作業，並自動計算匯差。
- 可對應多廠客／關係企業沖帳，並提供預收／預付／溢收／溢付／其他費用等多種處理方式，輕鬆應付精確掌握繁雜的收付款狀況。

## (四) 庫存異動、調撥、盤點管理

- 可依目前庫存量、安全量及補貨數量等條件，系統自動產生建議採購數量。
- 可自行定義各種不同庫存異動單據，將異動情況都納入系統控管，以便精確的做到庫存管理。



- ☑ 調撥作業區分調撥出庫作業及調撥入庫確認作業，可處理調撥在途量，並自動產生調撥異常資料，方便內勤人員。

## 參、個案研究分析

### 一、公司簡介

#### (一) 經營理念

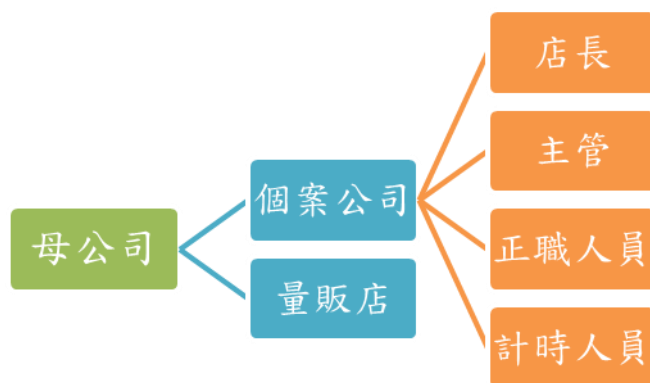
個案公司的母公司本身就是以進口日韓商品為主要的公司，該公司有 20 年與賣場合作的經驗，合作對象如家樂福，主要經營模式為 B2B (Business to Business)。除了 B2B 外，為擴大其經營規模，目前公司亦朝 B2C (Business to Customer) 的模式經營，因而選定在台中逢甲商圈開實體店面作為樣板店，即為本個案公司，並「秉持著優質的先天條件」、「免加盟金的利多優勢」以及「以量制價，商品夠新夠流行」的理念營運。圖二為個案公司組織圖。

#### (二) 經營項目

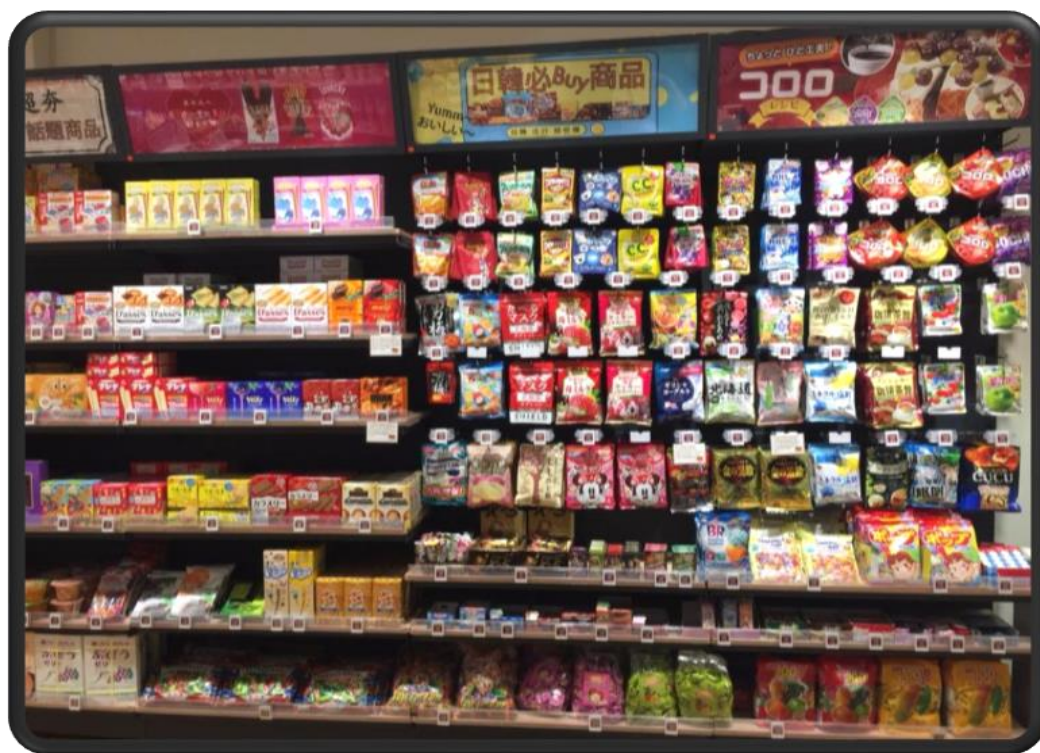
目前個案公司一共有 500 多項商品。由於個案公司之母公司本身即經營進口日韓商品，再加上國人對日韓食品的喜愛，因而大量進口日韓食品。除食品外，個案公司亦進口相關的美妝和生活用品，其中又以家紡品為其最有自信的產品。個案公司和家紡品業者合作超過 20 年，加上又是正版日本授權，像是豆豆龍和吉卜力系列商品，因此個案公司認為引進家紡品可以為食品門市製造吸睛度，可吸引消費者入店消費。個案公司所販售之部分產品如圖三所示，相關資訊如下：

- 觀 目前分佈據點：台中逢甲商圈、高雄鳳山
- 觀 商品介紹：進口食品、生活用品、美妝用品

● 麴 網路行銷：TravelerStation



圖二 個案公司組織圖



圖三 個案公司之產品  
(圖片出處：日多屋-逢甲店粉絲專業)

## 二、個案公司之進銷存管理

本組透過訪談的方法，以了解個案公司之進銷存管理狀況及可能存在之問題。

### (一) 採購管理方面

Q1：進貨時，考慮那些因素來決定進貨的數量？

個案公司依下列因素以決定進貨的數量：

1. 商品包裝方式：因為日本商品的風味大同小異，對於包裝上卻有不同的呈現方式，像是紙裝、罐裝、盒裝等等，因此包裝方式就顯得很重要。
2. 市場的接受度：現在追求流行的年輕女孩都愛逛日韓小店，所以對於商品的選擇就必須投其所好。
3. 當地銷售狀況：根據日韓當地銷售情形，探討其熱賣因素，作為採購時決定數量及種類的依據。
4. 商品的賞味期限：為評斷採購數量的原因之一，假設效期只有 4 個月，採買的數量就不敢購入太多，但如果效期夠長，像是 6 個月或是 1 年，這麼一來在時間壓力上較不沉重時，就可能增加其購買的數量，因為食品就是在跟時間賽跑。

Q2：對於眾多商品，採購後如何有效率的嚴格把關及認證？程序是如何進行？

個案公司指出，因為是進口商品，所以都必須經過報海關這個程序，在報關的過程中，要備齊相關的資料，像是在日本輻射區就有五個地點，商品絕對不可以來自於輻射區，商品成分的說明都要送交政府，所以這方面政府會幫廣大的消費者把關，是非常謹慎的。

總結：

個案公司進貨考量因素有四點：商品包裝方式、市場接受度、日韓當地銷售狀況及商品賞味期限。此外，因為是進口商品，因此要經過嚴格的海關審查，才能讓消費者買得安心。

**(二) 訂單管理方面**

Q1：如何準確掌握商品銷量，讓訂單合理化？

個案公司指出，因為口味因人而異，比較沒辦法準確掌握商品合理的銷量。不過可以參考過去銷售過類似的商品銷量，經由此紀錄去下訂單，另外日本廠商

在食品上的變化不大，可能只是在規格或成分上做些微的改變而已，基本上會有一定的客層在，所以會由銷售紀錄來輔助公司下訂單。

Q2：如何在做訂單時，於銷售的淡旺季把調價因素納入考量？

個案公司指出，有做促銷活動時商品自然而然銷售量就會較佳，一般促銷活動都是針對每個季節特色的食品及賞味期限將至之商品做為促銷的主軸，食品銷售旺季則是在下半年，從中元普渡、聖誕節到農曆春節，營業額都是很可觀的。特價商品訂購的數量相對來說一定比沒有促銷時多一，在淡季時會主打熱銷的商品以提高銷售額。

總結：

每個消費者喜好不同，為了達到訂單合理化的目標，個案公司是以過去的銷售紀錄做為訂單的配量依據，用回溯銷售歷史方式，了解各品項的旺季（大多是中元普渡，以及聖誕節至農曆春節期間）；另外，有時會以各季節特色的食品和賞味期限將至的品項做為促銷主軸，進行調價來提高其銷售量。

**(三) 庫存管理方面**

Q1：保存期限的控管如何運作？

個案公司在系統上會輸入各個商品進貨的數量以及保存期限，而在門市方面會製作 EXCEL 表格方便第一線的人員掌握商品的賞味期限，以避免貨架上出現過期品的窘境。

Q2：盤點工作如何運作？如何及時掌握商品的真實庫存？

個案公司會運用盤點機以及公司的輔翼 ERP 系統做盤點，再加上人工去掃條碼並清算資料，最後把資料鍵入 ERP 系統。而為了即時掌握商品的真實庫存，公司會每個月進行盤點。

Q3：如何將庫存控制在合理的尺度之內？

個案公司為了將庫存控制在合理的尺度之內，公司會使用 ERP 系統來提高庫存管理的效率和準確性，另外也會結合店長的管理經驗，加上實際去盤點觀

察。若有缺貨情形，就會提前下達採購訂單。

#### Q4：低銷售量造成高庫存的商品採取何種措施來因應？

個案公司對於高庫存的商品第一會先降價，如果庫存量還是居高不下，則會轉銷其他通路，像是賣場或是轉銷同業，並於事後進行庫存水平分析，探討高庫存的原因，調整採購策略，變更安全庫存點。

#### 總結：

保存期限控管及盤點作業皆以系統為主、人工為輔的方式，避免貨架上出現過期商品，以及即時掌握商品真實庫存。若有缺貨跡象則提前下單；高庫存品則以降價或轉銷方式解決，利用 ERP 系統和店長的經驗，以最有效率的方式將庫存控制在合理的範圍內。

### 三、個案公司進銷存管理問題及改善建議

#### (一) 進銷存管理問題：

透過訪談，本組發現個案公司之進銷存管理存在下列兩個問題：

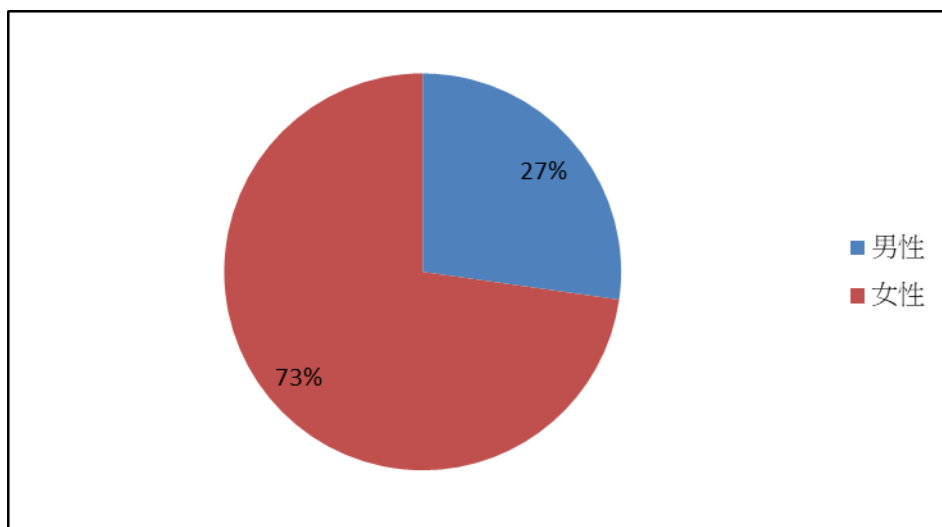
1. 部分商品容易有高庫存的狀況。
2. 賞味期限短且進口數量和顧客需求量有落差，導致缺貨問題。

#### (二) 問卷結果及改善建議

為對個案公司所存在之進銷存管理問題提出改善建議，本組先透過問卷的方式，以了解消費者之消費行為及偏好，再以問卷之結果，針對個案之問題，提出改善之建議。問卷之結果如下，問卷如附錄一。

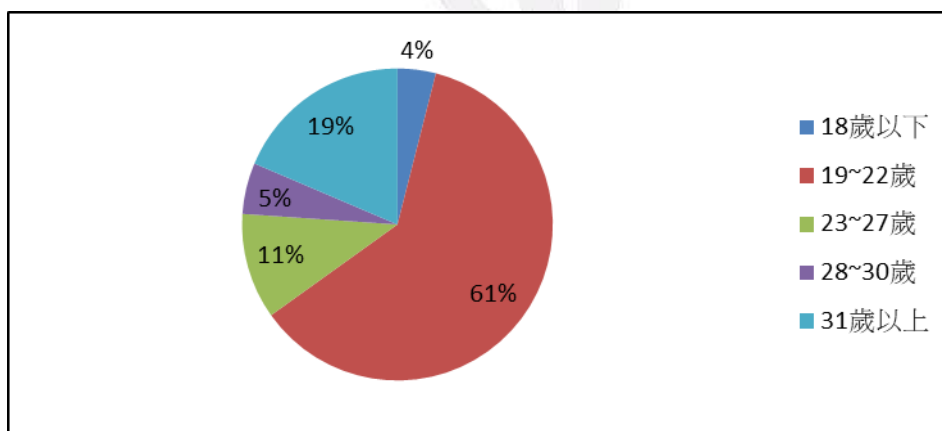
1. 消費者基本資料分析：

性別：



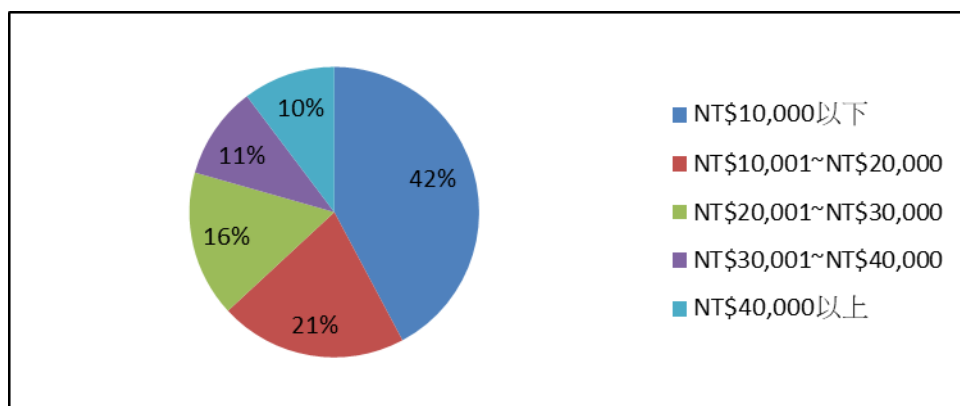
抽樣樣本中消費者以女性占較高的比例。

年齡：



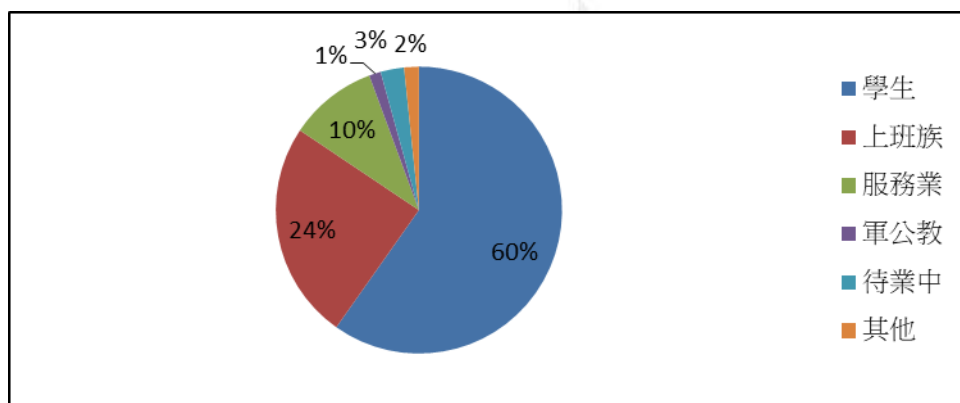
抽樣樣本中消費者年齡層以 19~22 歲為主，其次是 18 歲以下。

月收入（含零用錢）：



抽樣樣本中消費者以月收入 10,000 元以下為主，其次是 10,001 元至 20,000 元。

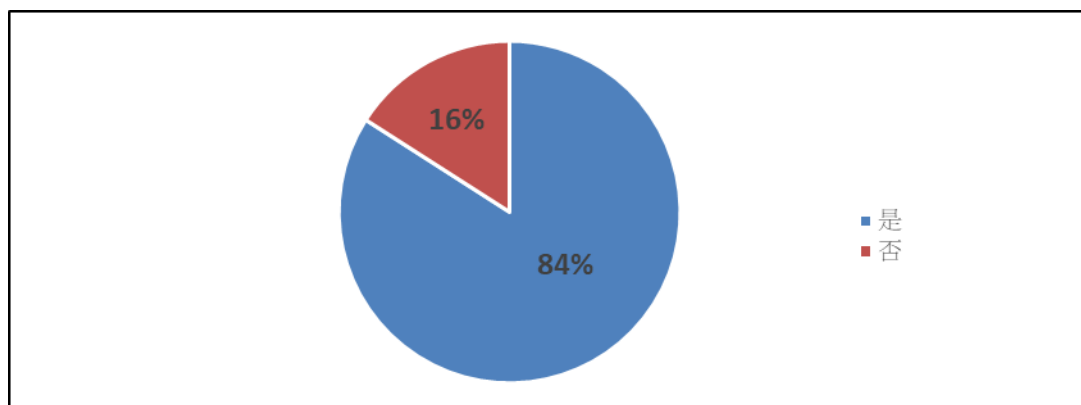
職業：



抽樣樣本中消費者以學生為主，其次是上班族。

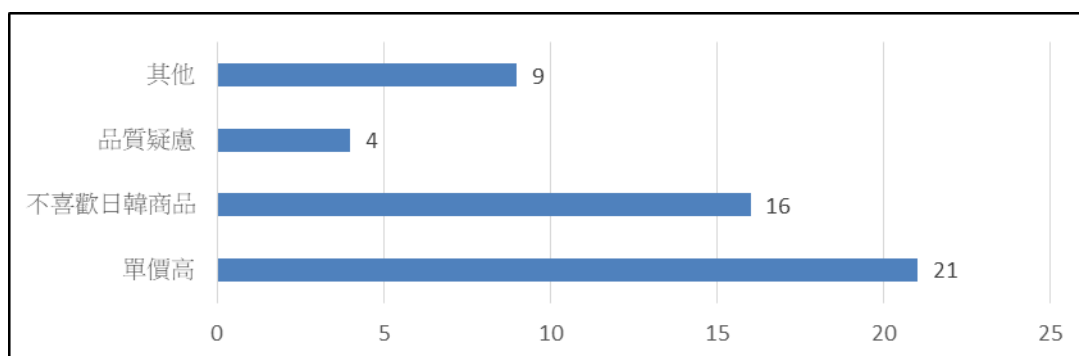
## 二、購買日韓商品意願分析

是否曾購買日韓商品(僅限：食品、美妝、吉卜力系列之紡織品)：



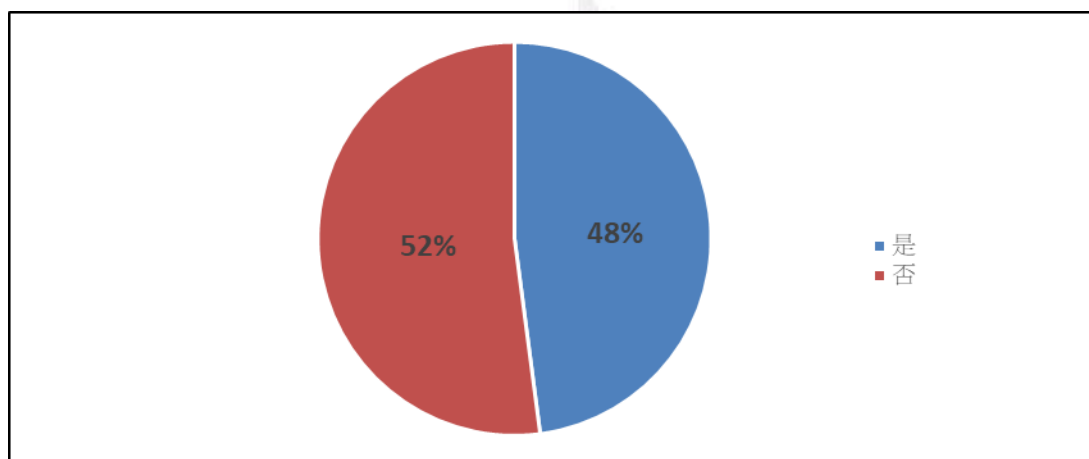
由抽樣樣本中得知多數人都曾買過日韓商品。

為何不曾購買日韓商品：



由抽樣樣本中可得知不曾購買日韓商品的原因以單價高為主，次為不喜歡日韓商品。

會想嘗試購買日韓商品嗎

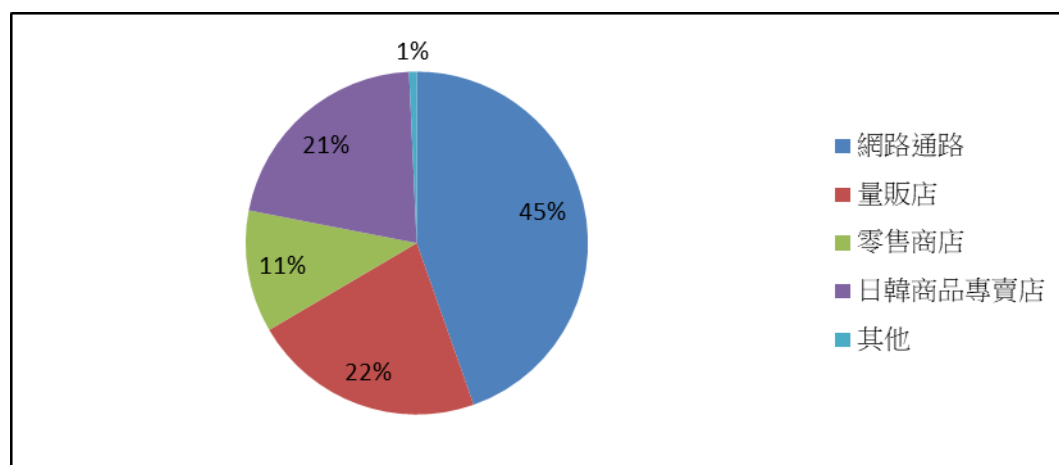


抽樣樣本中不曾購買日韓商品之消費者，超過半數人願意嘗試購買日韓商品。



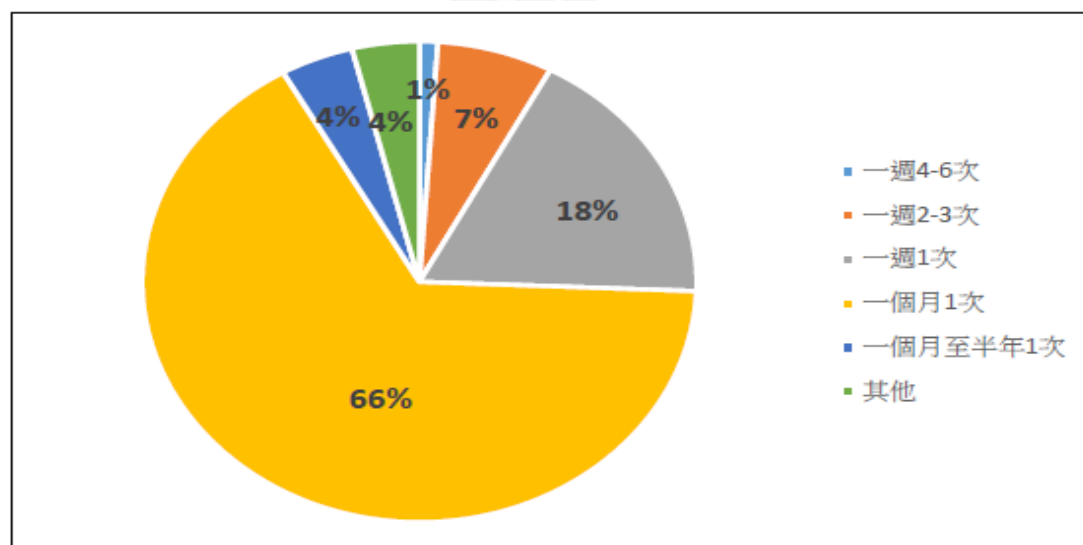
### 三、購買日韓商品之習慣分析

#### 購買途徑



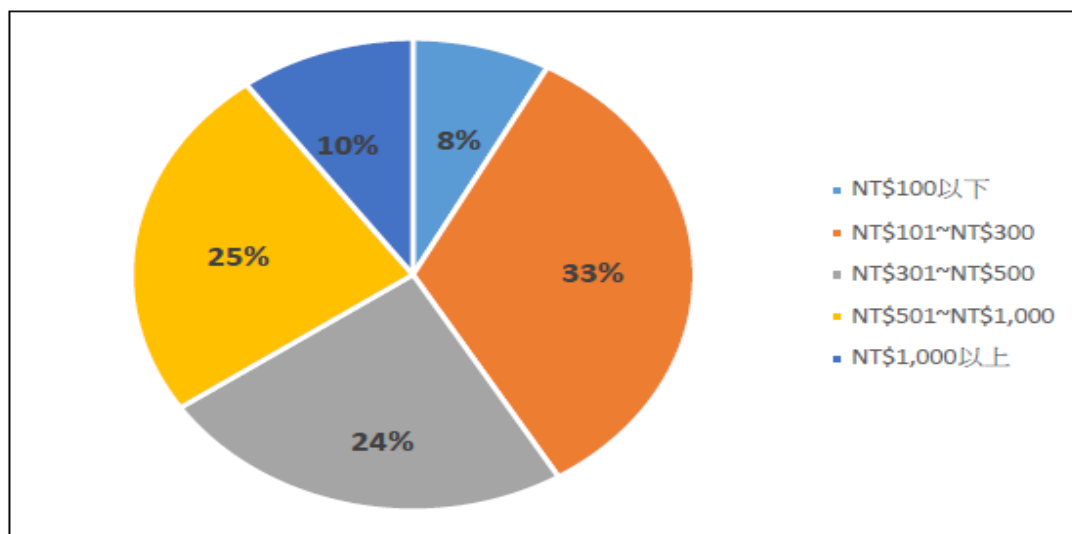
問卷統計結果顯示，多數人偏好在網路上購買日韓相關商品，不僅因為方便且比價性也高，因此建議架設網路平台，藉由門市與網路商店可吸引較多消費者。

#### 平均可能多久消費一次



以抽樣樣本得知多數人以平均一個月消費 1 次，次為一週 1 次。

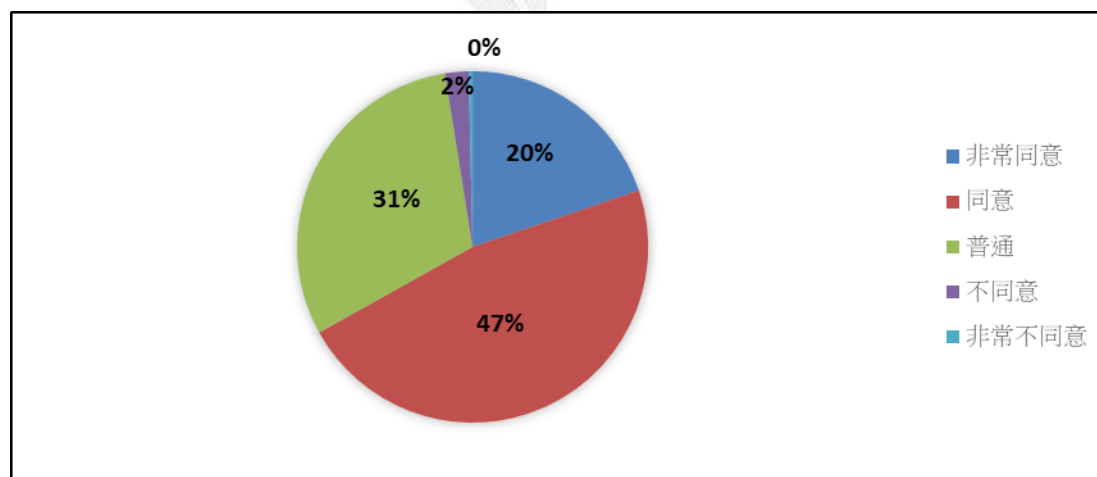
每次可能消費金額



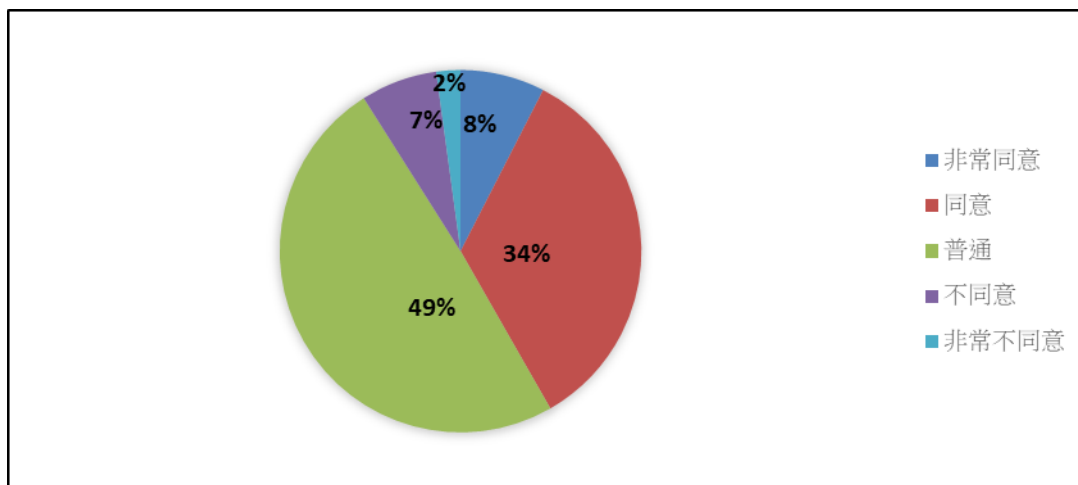
以抽樣樣本得知多數人以 101 元至 300 元為主，次為 301 元至 500 元。

四、消費者喜好分析

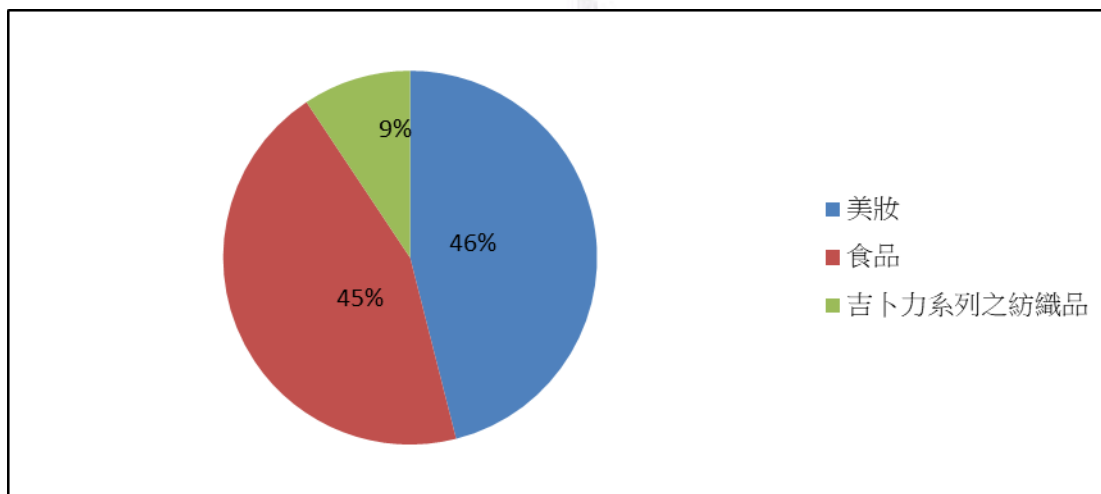
較喜歡日本商品



較喜歡韓國商品

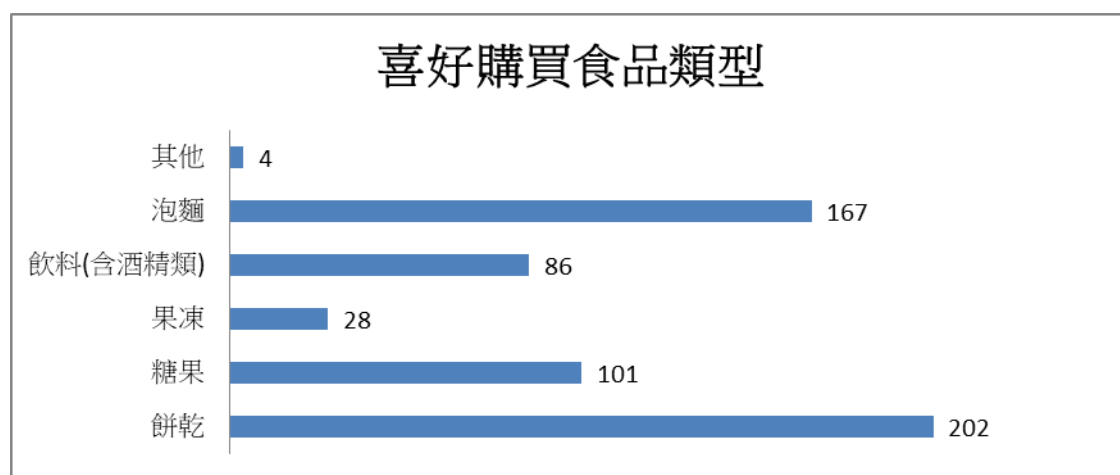


喜歡日韓商品之類型



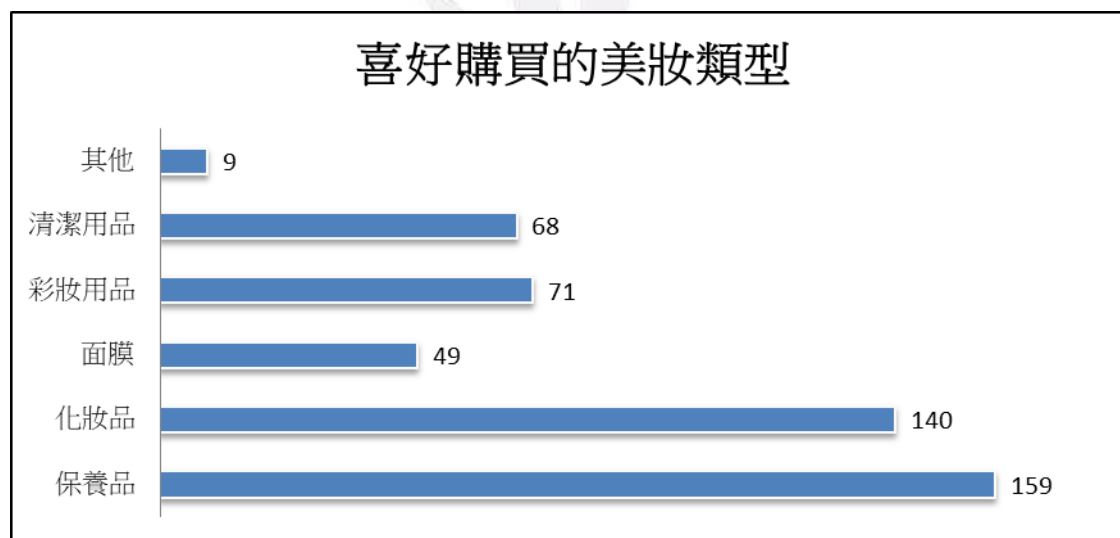
由上述抽樣樣本的數據顯示，相較於韓國商品，日本商品更受多數人喜愛，其中，又以美妝和食品產品類型讓人最有意願購買。所以，建議個案公司可以增加日本商品比例，以日本美妝和食品為主要進口方式來減少商品庫存的問題。

### 喜好購買日韓商品食品之類型



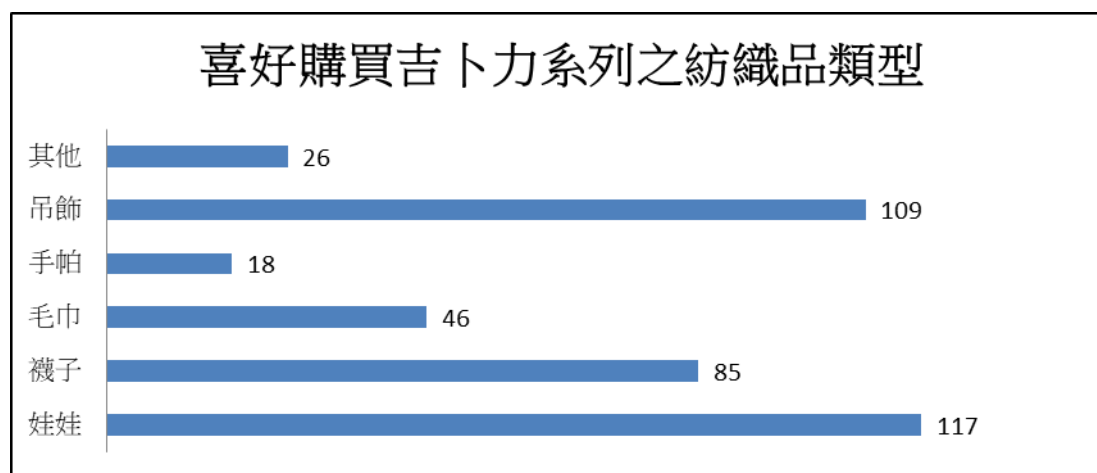
以抽樣樣本得知，消費者喜好購買食品第一名為餅乾，其次為泡麵，所以建議個案公司可以多以餅乾和泡麵為主要銷售商品。

### 喜好購買日韓商品美妝之類型



以抽樣樣本得知，在美妝部分，保養品跟化妝品是消費者最主要購買的項目，所以個案公司可以多以進貨這兩項為主。

### 喜好購買吉卜力的紡織品之類型



由表可知，娃娃和吊飾是消費者主要會購買之紡織品類型，所以個案公司可以多進貨這類型的商品。

## 肆、結論

在這競爭激烈的商圈，一間名為日多屋的小店，賣著各式各樣的日韓商品，雖然這間店規模不大，但在市場上卻有一定的競爭力，日多屋憑藉著自家的供應商，擁有比其他商店「成本低」且「更多樣化的流行日韓商品」，因此價格比較親民是它的優勢，也更容易吸引較多的客群。

藉由這次的專題報告，我們特地設計問卷調查消費者喜好，並建議可以架設網路商店，因為問卷結果顯示「民眾多在網路上消費，而且也可以經由網路商店讓更多知道日多屋。」還有，在進貨時，可以參考我們的問卷調查：顧客的日韓商品喜好程度，建議可以朝向以「日本商品為主打商品，韓國商品為次要商品」的策略，看能否因此改善營業額偏低的問題；庫存方面除了利用 ERP 系統加強控管存貨外，也可以參考我們的調查結果，「多採購餅乾、泡麵類的食品以及保養品、化妝品」，相對減少不熱賣的吉卜力系列商品，希望能減少以往高庫存的商品問題。

## 伍、參考資料

1. Hitaya 日多屋-逢甲店
2. 輔翼科技股份有限公司
3. 104 人力銀行-輔翼股份有限公司
4. 店家訪談

## 附錄 一

### 消費者日韓商品之喜好調查

為幫助個案公司日韓商品專賣店降低高庫存及缺貨之問題，使用此份調查結果，了解目前消費者對日韓商品之喜好程度，來幫助此間店之進貨。

#### 一、基本問題

1. 性別：  
   男    女
2. 年齡：  
   18歲以下    19歲~22歲    23歲~27歲  
   28歲~30歲    31歲以上
3. 月收入(含零用錢)：  
   NT\$10,000以下    NT\$10,001~NT\$20,000    NT\$20,001~NT\$30,000  
   NT\$30,001~NT\$40,000    NT\$40,000以上
4. 職業：  
   學生    上班族    服務業    軍公教    待業中  
   其他\_\_\_\_\_

#### 二、購買日韓商品意願分析

1. 是否曾購買日韓商品  
  (僅限:食品、美妝、吉卜力系列之紡織品)  
   是    否
2. 為何不曾購買日韓商品  
   單價高    品質疑慮    不喜歡日韓商品  
   其他\_\_\_\_\_

3. 會想嘗試購買日韓商品嗎  
  是 否

### 三、購買日韓商品之習慣分析

1. 購買途徑：  
  網路通路 量販店 零售商店  
  日韓商品專賣店 其他\_\_\_\_\_
2. 平均可能多久消費一次：  
  一週4-6次 一週2-3次 一週1次 一個月1次  
  一個月至半年1次 其他\_\_\_\_\_
3. 每次可能消費金額：  
  NT\$100 以下 NT\$101~NT\$300 NT\$301~NT\$500  
  NT\$501~NT\$1,000 NT\$1,000 以上

### 四、消費者喜好分析

1. 較喜歡日本商品：  
  非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
2. 較喜歡韓國商品：  
  非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
3. 喜歡日韓商品之類型：  
  美妝 食品 吉卜力系列之紡織品
4. 喜好購買日韓商品食品之類型：  
  餅乾 糖果 果凍 飲料(含酒精類) 泡麵  
  其他\_\_\_\_\_
5. 喜好購買日韓商品美妝之類型：  
  保養品 化妝品 面膜 彩妝用品 清潔用品  
  其他\_\_\_\_\_
6. 喜好購買吉卜力的紡織品之類型：  
  娃娃 襪子 毛巾 手帕 吊飾  
其他\_\_\_\_\_

謝謝您的耐心填寫

## 附錄 二

### 工作分配

#### 一、 撰寫主題分配：

1. 前言：李佑哲 D0375011
2. 公司簡介：陳緯翎 D0307262
3. 個案公司的資訊系統—輔翼：杜承芳 D0307067、盧苾瑩 D0307097、李沛軒 D0375038
4. 欲研究之問題：杜承芳 D0307067、盧苾瑩 D0307097、李沛軒 D0375038
5. 個案研究：杜承芳 D0307067、盧苾瑩 D0307097、李沛軒 D0375038
6. 問題與解決方案：杜承芳 D0307067、林怡珮 D0373953、張媛琪 D0372051
7. 問卷分析：杜承芳 D0307067、盧苾瑩 D0307097、陳緯翎 D0307262、李沛軒 D0375038
8. 心得與建議：林怡珮 D0373953、李佑哲 D0375011

#### 二、 PPT 及紙本報告：張媛琪 D0372051

#### 三、 口頭報告：林怡珮 D0373953、白芳語 D0375085





## 參考文獻

1. Hitaya 日多屋-逢甲店
2. 輔翼科技股份有限公司
3. 104 人力銀行-輔翼股份有限公司
4. 店家訪談

