



# OASIS CAFE

## 導入SDGs之營運策略探討

第一屆 企業永續供應鏈人才培訓班

第三組：林菁儀、粘彤、蔡春恭、曾燕菁、莊婕妤

2018年9月17日

# CONTENTS

1. 企業背景
2. SDGs鑑別
3. SDGs策略與實踐
4. 未來規劃



**/01**

**企業背景**





IMEI English 品牌緣起 義美食品安心購 南崁觀光工廠 實驗室 門市查詢 人才招募

增加「『紅棗』契作」。  
再徵求「友善耕作」農友加入!

「食品是老實人的行業，良心可以發揮的產業」 since 1934

#### • 最新訊息 & 優惠活動

- NEW 第56屆畫我爸爸得獎名單
- NEW 小月餅當道・吃得好・吃得巧
- NEW 中秋吃冰・冰冰有禮
- 2018義美「中秋節」商品EDM
- 試辦收購「台灣產」火龍果花苞、花蕊，狂想減量減壓助農友・共創農產品新價值！

[ [更多資訊](#) ]

#### • 食安小百科

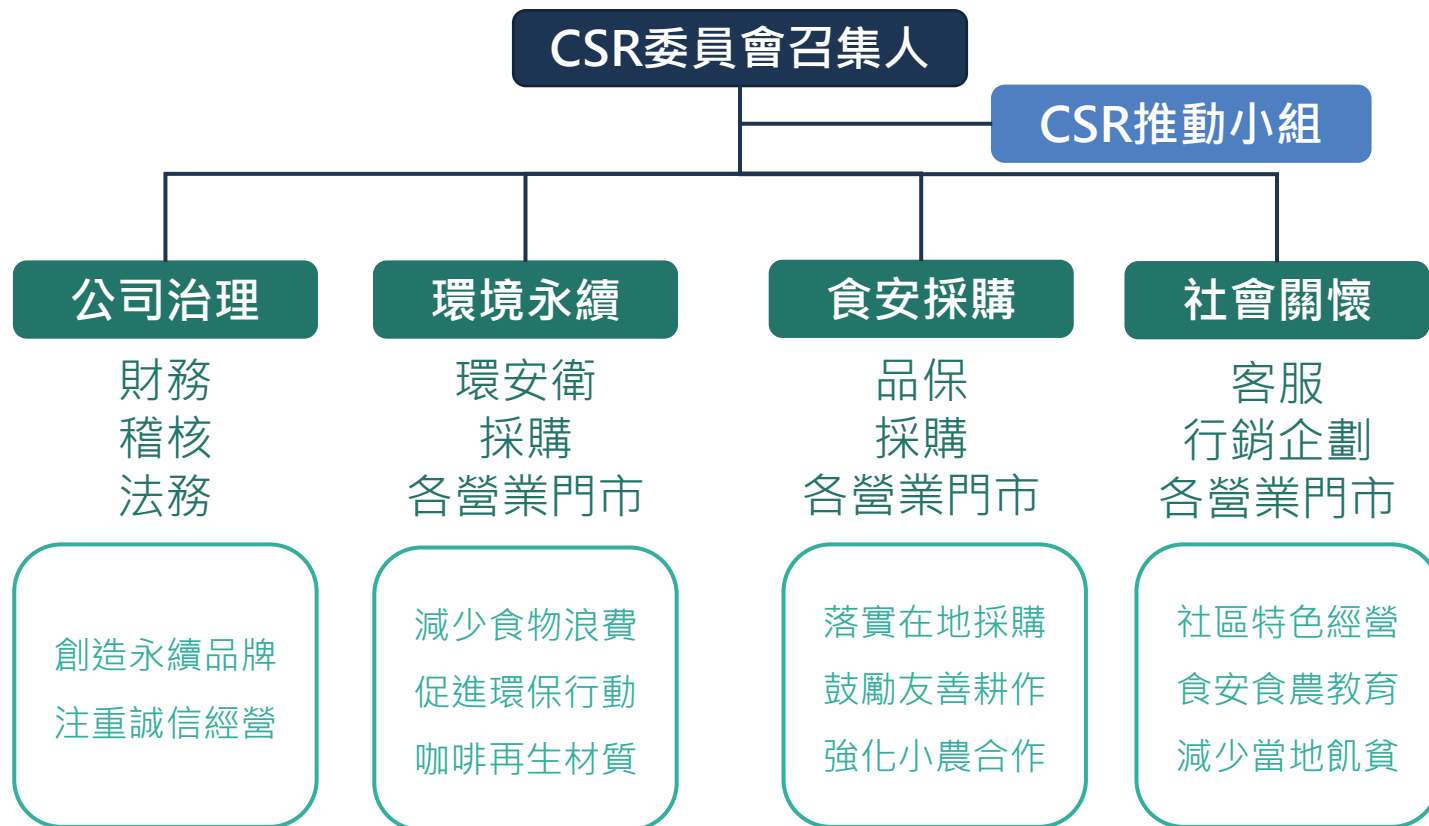
- 「五道檢驗流程」確保進口穀物食安
- 「鼠蟲害病媒防治」只能靠餐廳・攤商自己打拼！
- 誠實面對所有「瘦肉精」
- 確保「食安」不能只靠「檢驗」，確保「農安」、「環安」才是根本之道！
- 「正視台灣基層困境」系列六

[ [更多小百科資訊](#) ]

IMEI 義美觀光工廠 實境體驗

義美彌月禮

生日蛋糕・語餅



# OASIS CAFÉ 綠洲咖啡



OASIS CAFE

## 成立年分

2016年5月15日(OA515)

## 我們的使命

提供「健康、新鮮、安全」的產品  
包括在地風味的咖啡飲品及美味輕食。  
店名取為OASIS，希望融入社區生活圈，  
隨時到綠洲充電休息，感受活力與能量!

## 我們的願景

在地 · 永續 · 樂活

連結  
在地  
資源

X

建立  
永續  
品牌

X

促進  
樂活  
人生

## 販售品項



咖啡豆



咖啡/茶飲



輕食/點心



小農產品

## 營業據點

民生社區門市

板橋門市

萬華門市





**/02**

**SDGs鑑別**

**SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT**  **GOALS**



# SDGs鑑別步驟



**瞭解SDGs**

分析各項指標對企業營運的衝擊



**定義優先順序**

透過鑑別方式達成



**設定目標**

設定行動目標及選擇定量(質化/量化)指標



**資源整合**

將SDGs納入策略與產品/服務開發流程



**揭露溝通**


回應SDGs並與利害關係人溝通



# SDGs鑑別方式



## 1.利害關係人議和：問卷調查/焦點訪談

利害關係人	溝通管道	關注議題	關注SDGs
供應商	供應商大會	綠色採購、當地採購 供應商管理	   
顧客	滿意度調查	食品安全、服務品質	     
員工	勞資溝通會議	職場健康與安全 訓練發展與教育	  
社區居民	社區活動	社區關懷、法規符合	    
媒體/網路社群	記者會、新聞發布	誠信經營、企業形象	 
學校/政府機關	座談會/說明會	廢棄物管理、餐點安全保障	  

# SDGs鑑別方式



OASIS CAFE

## 2. 內部CSR小組會議-SDGs工作坊

### + 正面影響最大化



### - 負面衝擊最小化



原料

供應商

運輸

營運生產

使用

廢棄

# SDGs鑑別結果



OASIS CAFE





**/03**

**SDGs策略與實踐**



## 在地小農合作



## 社區特色經營



## 環境永續經營



# 在地小農合作



## 策略

透過商業機制合作，採購友善耕種的小農作物，支持在地農業，實踐食物正義；以「健康、新鮮、安全」食材特色吸引消費者，提高知名度與忠誠度。

- ❑ 對環境更友善的生產和消費模式
- ❑ 減少運輸過程的碳足跡
- ❑ 可溯源的生產履歷
- ❑ 支持並維繫在地食物系統的永續發展

## 利害關係人

企業管理者、員工、消費者、社區居民、農友、弱勢團體



## 執行方針

### 1. 餐點供應

增加季節性輕食餐點的品項數，幫助提高客單價、提升午晚餐時段來客  
菜單詳載食材來源，促進食農教育

### 2. 零售

規劃小農作物零售區，擴大客源、增加營收

### 3. 活動

推廣當地當季飲食觀念與NG蔬果，舉辦試吃會、烹飪課、小農面對面等活動，提升關注與認同

### 4. 公益

提撥利潤5%之食物，捐助在地弱勢族群







### 餐點供應

- 行動：餐點增至**五項**，包括三項為季節或彈性菜色
- 成效：午晚餐之來客**提高15%**、時段總營收提高**22%**

### 零售

- 行動：規劃小農作物零售區
- 成效：純零售收入佔總營收**6%**，至少**12%**零售消費者轉成為咖啡店會員

### 活動

- 行動：舉辦**試吃會**、**烹飪課**、**小農面對面**
- 檢討：保留**烹飪課**；強化**食材及農友介紹**，幫助認識小農食材

### 公益

- 指標：捐贈利潤**5%**之食物
- 檢討：因生鮮食材有**保存條件限制**，故轉型為「**由志工烹煮後再發送**」

### 小農合作

- 指標：食材採購金額佔比由**5%**逐步提高至**25%**
- 檢討：因冬季輕食需求較低、颱風季蔬果供應不穩，佔比為**21%**，應再尋求季節性解決方案





## 在地小農合作



## 社區特色經營



## 環境永續經營



## 策略

根據分店所在的區域人口特性，發展各分店特色。

- 辦公大樓區
- 校園學區
- 新興住宅區
- 高齡化社區

透過分眾定期/不定期舉辦特定活動，  
鞏固提升顧客忠誠度，並提高曝光率達到社群行銷效果。



**特色裝潢區塊** 累積一定會員點數，可擁有便利的專屬服務。

- 會員專屬場地借用服務
- 學童導護專區
- 活動優先報名資格

**會員主題福利** 除了固定的格調外  
特色經營店各自擁有專屬區塊與部分特色輕食餐點。

- 圖書門市 – 閱覽討論專區
- 親子友善門市 – 兒童遊戲專區，專屬停車場
- 照護門市 – 強調無障礙設施，健康資訊專區





## 圖書門市 - 書香與咖啡香共存

目標社群

辦公大樓區、校園學區，上班族與學生族群



## 特色裝潢

- 專屬的舒適書本閱覽區
- 半開放式包廂設計
- 依照學區年齡層，選擇書本類型

## 主題活動

- 舉辦曬書日活動/二手書交換(捐贈)日
  - 與出版社結合，架上書本可看可買
  - 參與捐書活動可增加會員點數，所得書本捐贈家扶中心、福利院等單位
- 獨立又開放的閱覽區
  - 會員資格優先座位區
  - 閱覽區塊可做為學生討論 / 上班族洽談 / 學童導護空間



## 會員專屬福利

- 會員購書另享點數及折扣優惠
- 會員點數換購包廂時數

## 長期目標

- 與出版社結合，互利共存
- 用一杯咖啡的時間開個會 – 優先想到OASIS!
- 利用會員優先制，維護一定閱覽品質，並維持消費者忠誠度







## 親子友善門市 - 爸媽喘口氣喝杯咖啡吧！

目標社群

新興住宅區、校園學區，小學生與新手爸媽

## 特色裝潢

- ☐ 桌椅強調防撞設計
- ☐ 兒童閱覽區
- ☐ 透明兒童遊憩區 – 看得到更安心
- ☐ 玩具展示區



## 主題活動

- ☐ 提供兒童糕點與輕食
- ☐ 小朋友一日店長體驗活動
- ☐ 下午3-4點固定店員帶動體操活動
- ☐ 玩具租借服務



## 會員專屬福利

- ❑ 場地開放會員包場舉辦生日派對或親子交流聚會
- ❑ 會員消費點數可換購玩具或兒童遊憩閱覽區時數

## 長期目標

- ❑ 新手父母重溫約會咖啡的第一選擇
- ❑ 培養孩子對咖啡店的第一印象
- ❑ 讓爸媽放心帶小孩走入的咖啡店





## 長者照護門市 - 一杯咖啡的暖心服務

目標社群

偏鄉、高齡化社區，樂齡長者

## 特色裝潢

- 強調無障礙設計輪椅可直接進店
- 菜單特大字訂製
- 健康呵護專區  
血壓機、衛生署資訊專區  
(未來目標與社區藥局結合服務)

## 主題活動

- 調整營業時間，提供晨間咖啡
- 樂齡歡唱空間(投幣式包廂/會員點數)
- 銀髮特惠日
- 與社區藥局合作辦理健康講座、義診、健檢活動



## 會員專屬福利

- 會員消費點數可換購歡唱時數
- 健檢、講座優先報名

## 長期目標

- 與社福中心合作：

培訓具備照顧服務員、社工師專業證照的工作人員，建立高齡者退化性徵兆的知識，利用長者外出購物、用餐、駐足閒聊的機會，辨認需要社會福利介入的早期需求。





## 在地小農合作



## 社區特色經營



## 環境永續經營





## 省水電裝潢

### 1. 節能電器：

主要在空調、食物料理、冷藏與照明等長時間使用的生財器具  
→選購能效較高的產品

ex:冷氣與冰箱都要選用變頻，並認明能效標章

### 2. 照明：

-自然採光並更換LED燈具, 可顧及店內氣氛

-店內天花板照明也可改成分區切換，

分區是依照自然採光的強弱，靠窗邊的區域可在白天時關閉

-店內日光燈管使用T5日光燈，足以因應講座活動的照度，  
亦可考慮LED燈管



## 環保杯使用

### 1. 自備折扣：

提供自備飲料杯的消費者650ml(含)以上,每杯折扣2元或加量優惠，650ml以下,至少折扣1元。

### 2. 回收材質：

咖啡飲料外帶環保杯使用蓋子和杯身單一材質以利回收，材質又以最後不用時，可再回收利用為選擇原則。

### 3. 租賃杯：

租賃外帶環保杯使用PP食品級塑膠材質，可耐高溫120度。杯子回收後交由專業的的餐具清洗廠，經由高溫浸泡，清洗、乾熱等流程，確保杯子符合衛生要求，再租給下一個使用者。



## 咖啡渣回收

### 1. 堆肥：

咖啡渣成為堆肥的材料，並同時減少咖啡店裡頭的垃圾量

### 2. 吸濕除臭包：

咖啡渣再利用之吸濕除臭包

繁忙當中，聞到來自咖啡的一縷清香，極具心理層面的紓壓效果





**/04**

**未來規劃**



## 目標

## 實績

### 1. 在地小農合作：

12個月內小農食材採購金額比從5%→25%

12個月內小農食材採購金額比已達21%

### 2. 社區特色經營：

在辦公大樓區、校園學區、新興住宅區、高齡化社區，設立特色經營門市  
圖書門市、親子友善門市、長者照護門市的開設

### 3. 環境永續經營：

營運設施、設備、器具的節省資源耗用、少廢棄  
省水電裝潢、環保杯使用、咖啡渣回收再利用

永續營運尚待突破之處	
財務資源	資金的挹注
人力資源	人力培訓的多樣性、時效、意願
營運場所的取得	符合需求的場所不易取得，ex：規模、金額
營運規模	目前營運規模小， 影響到供應的成本、管理理念的外溢效果

策略	目標
增加營運據點	每年增加 <b>二個</b> 門市
營運內容與產地結合	產地 <b>社區化經營</b> ，預計2019年先試辦一處
擴大廢棄物減量的規模	<b>包裝減廢</b> ：產品包裝材的減廢；食材供應的減/免包裝 <b>運輸減排</b> ：減少運輸工具能資源耗用及廢氣排放
尋找資金及人力支援 以利擴充營運規模、永續經營	透過CSR的需求，尋找合作的廠商，每年至少 <b>一家</b>





**Thanks  
Q&A**