

明志科技大學

經營管理系

專題研究計劃書

體驗經濟下民宿經營之設計

組	員：	學 號	姓 名
		U95227009	施立人
		U96227017	林鈺雯
		U96227025	梅竣忠
		U96227032	陳雅琦
		U96227034	游惠凌

指導老師：陳昭蓉 老師

中華民國九十八年八月二十五日

摘要

隨著周休二日、消費者生活型態的改變，與休閒娛樂之意識抬頭，帶動國內近年來民宿旅遊風潮。對消費者而言，選擇民宿，除了有別於傳統飯店、旅館之外，更可對地方文化特色有更深刻的互動與體驗的機會。以近年來消費者經濟活動的軌跡而言，更是已經由產品經濟、服務經濟走向體驗經濟，與目前如雨後春筍般蓬勃發展的民宿可謂是不謀而合。面對體驗經濟時代的來臨，消費者對於民宿的選擇是否除了價格以外，同時也重視是否能從消費活動中獲得新鮮、愉悅的感覺或是其他例如感性、知性與知識的學習？對於民宿業者而言，民宿業者如何在體驗經濟此概念下針對消費者之需求，提供更貼近消費者之經營設計？

本研究以體驗經濟之架構，其透過文獻探討、消費者態度調查、實地民宿體驗，以及訪談與參訪民宿業者，蒐集相關資料，其能探索消費者之民宿體驗與民宿業者之經營設計。根據現階段初步的問卷調查，本研究發現對明志科技大學在校生而言，民宿之選擇考量依序為：價格因素、度假氣氛、民宿安全與客房衛生等；有關選民宿的類型為：擁有自然景觀與主題型民宿。本組並至三峽滿月圓針對遊客隨機發放問卷調查，發現至滿月圓遊客主要以家庭為主，顯示對此地區遊客選擇民宿之考量，價格因素仍是最大的考量，其他的考量因素及差異性不大；關於民宿選擇類型則以擁有自然景觀與田原鄉村類型之民宿為大宗。

透過實地民宿體驗、參訪與訪談民宿業主，初步資料分析發現：1. 民宿主人與顧客有熱切的互動性。2. 民宿活動設計符合當地特色景點的行程。3. 民宿內的佈置設計結合當地文化。4. 整體設計符合來此度假的顧客群。本研究計畫將持續參訪與訪談國內其它民宿業主，其能探索民宿業者如何在體驗經濟概念下針對消費者之需求，提供更貼近消費者之經營設計。

關鍵字：體驗經濟、民宿、體驗行銷、地域再造

目 錄

摘要	i
目錄	ii
表目錄	iii
圖目錄	iv
第一章 序論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究問題與目的	4
1.3 研究流程	4
第二章 文獻探討	6
2.1 民宿發展的定義、分類與發展現況	6
2.1.1 民宿的定義	6
2.1.2 民宿的分類	9
2.1.3 民宿的發展	11
2.2 體驗經濟	13
2.3 體驗經濟下民宿經營設計之理論分析架構	15
第三章 研究方法	18
3.1 研究設計	18
3.2 資料收集方法	18
第四章 目前進度與專題研究進度	22
參考文獻	23
附錄	
A 第一階段問卷	25
B 第二階段問卷	30
C 深度訪談內容	38

表 目 錄

表 1.1	經濟四階段	4
表 2.1	學者對民宿之定義表	6
表 2.2	學者對民宿類型的彙整表	9
表 2.3	各學者對體驗的定義彙整表	13
表 4.1	預計完成專題時程表	22

圖目錄

圖 1.1	歷年觀光外匯收入趨勢圖	2
圖 1.2	歷年來台旅客人數	2
圖 1.3	研究流程圖	5
圖 2.1	體驗的國度	16
圖 A.1	性別統計圖	26
圖 A.2	年齡統計圖	26
圖 A.3	民宿選擇考量因素統計圖	27
圖 A.4	接受價錢(一人為單位)統計圖	27
圖 A.5	選擇民宿原因統計圖	28
圖 A.6	得知民宿原因統計圖	28
圖 A.7	偏好的民宿類型統計圖	29
圖 B.1	性別比例圖	31
圖 B.2	年齡分布圖	31
圖 B.3	職業類別比例	32
圖 B.4	平均月收入分布比例	32
圖 B.5	縣市分佈比例	33
圖 B.6	台北縣市居民是否會選擇台北縣市民宿居住	33
圖 B.7	民宿選擇的資訊來源	34
圖 B.8	民宿選擇考量因素	34
圖 B.9	民宿選擇考慮價錢(以一人為單位)	35
圖 B.10	喜愛的民宿類型比例圖	35
圖 B.11	希望民宿有何種服務	36
圖 B.12	通常與誰去居住民宿	36
圖 B.13	最常住的住房類型	37

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

自民國 89 年起政府開始實施週休二日、國人生活型態的改變、國民經濟所得的提高、民眾觀光需求的改變、交通便利...等，使國人逐漸重視休閒活動、觀光旅遊的人數也逐漸增加，觀光的收入也就此不斷的往上攀升，進而帶動了旅遊業的發展。也因為觀光市場的成長，帶動了住宿業者的發展，所以大大小小的旅館、飯店就此成長。在這樣的環境下，旅館飯店逐漸供不應求，而使得各地區的居民紛紛整理自己家中的空房來，讓這些來旅遊的旅客有住宿的地方，這樣也替這些地方的居民們創造額外的收入，所以造就了越來越多人投入「民宿」這項產業。

依照交通部觀光局的外匯收入資料顯示(圖一)，2004 年的外匯收入為 4,053,000,000 美元，而 2008 年的外匯收入提高至 5,936,000,000 美元，由此可看出台灣的觀光市場具有逐年上升的趨勢；並經由交通部觀光局的來台旅客人數資料顯示(圖二)，2004 年來台的旅遊人數為 2,950,342 人，而 2008 年的來台旅遊人數上升為 3,845,187 人，因此可知台灣的旅客人數也是呈現逐年上升的狀態。以上兩項數據顯示出台灣的觀光市場有逐漸擴大的現象，也代表著台灣的觀光市場還是具有一定的經濟價值。

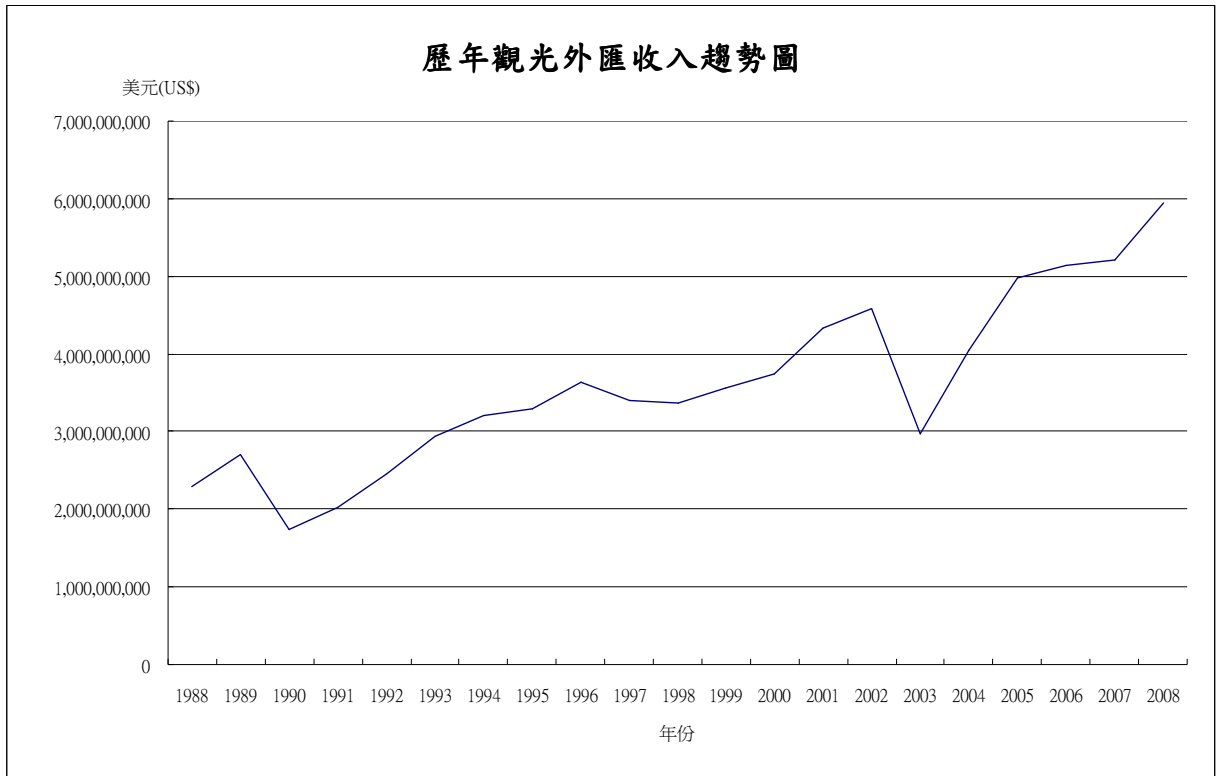


圖 1.1 歷年觀光外匯收入趨勢圖

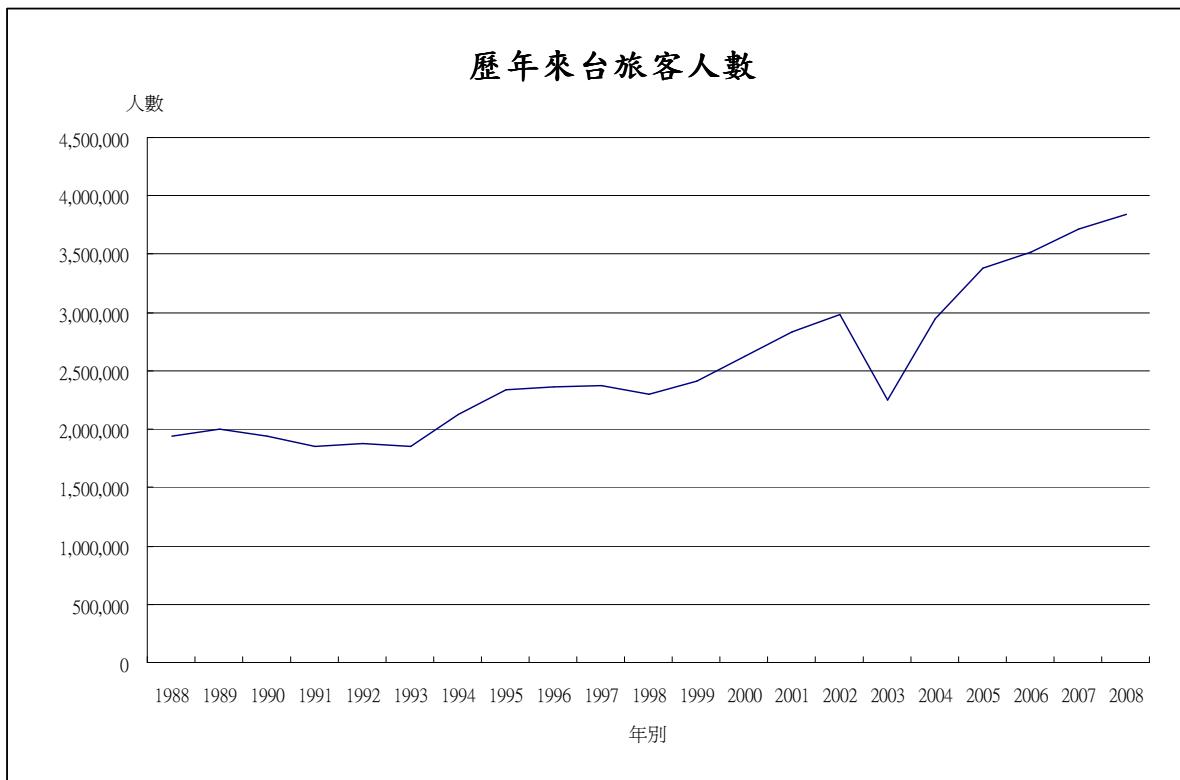


圖 1.2 歷年來台旅客人數

學者 B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore 在 1999 年把人類經濟發展分為四個階段，第一階段為「農業經濟」，第二階段為「工業經濟」，第三階段為「服務經濟」，第四階段為「體驗經濟」(表 1)。

農業經濟的經濟產物是初級產品，是大自然採掘提煉出來的。例如：動物、蔬菜...等，主要是以販售農產品為主要經濟來源。之後，因為發生了工業革命，改變了人們的生活方式，因此使的農業經濟漸漸的轉變成工業經濟時代。

工業經濟的主要經濟產物為商品，是將初級產品利用製造加工的方式成為有用的商品，並販售這樣商品獲得其經濟利益，因為，工業革命的崛起使的工廠家數越來越多，造成市場飽和，讓想從其中獲利的企業漸漸注重「服務」這方面，因此，工業經濟也就漸漸的轉變為服務經濟時代。

服務經濟的主要經濟產物為服務，而服務又分為有形服務與無形服務，是為了滿足顧客需求而產生的活動。服務經濟時代已不像前述的工業經濟時代-只要生產出商品就會有人來購買的方式，服務經濟時代是要配合顧客不同的需求來做不同的客製化服務。而現今服務經濟也將慢慢被體驗經濟所取代，因為服務不一定能夠給顧客留下深刻的記憶，而『體驗』卻能讓顧客在消費過後留下難忘的回憶，讓顧客感動，所以，企業的經營也逐漸的走向體驗經濟的時代。

體驗經濟最重視的就是「使用者體驗」，利用『體驗』的方法讓消費者擁有一種令人難忘的價值，而這個價值會一直留在消費者腦海中，學者認為「體驗」的經濟價值遠高於任何商品和服務，而現今社會正逐漸邁向體驗經濟下。

表 1.1 經濟四階段

經濟呈現	農產品	加工製造產品	服務性商品	體驗商品
經濟類型	農業	工業	服務業	體驗型
產生方式	採摘	製造	施行	籌劃
呈現狀態	替代品	可觸知的	不可觸知的	可記憶的
主要屬性	自然	規格化	主顧化	個體性
存貨方式	以實體儲存	生產後存貨	依需求旅行	可長遠流傳
販售者	商人	製造業者	服務提供者	籌劃大
買方	市場	使用者	委託人	顧客
需求因素	商品本質	商品特性	受惠	感動

資料來源：B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore 體驗經濟時代 p.37

鑒於體驗經濟之發展快速再加上本小組對旅遊相關產業有興趣，並希望將在校所學與此研究主題相關的知識融入其中，因此本小組結合個人興趣與課業而發展出此研究。

1.2 研究問題與目的

根據上述研究動機，本組將探討在現今民宿眾多的情況下，一間民宿該如何設計出一個與其它民宿不同的經營模式，並利用體驗經濟的概念來創造更大的價值。我們欲要達成的目的有：

- 1.了解民宿的發展過程
- 2.探討民宿業者在體驗經濟下如何經營設計

1.3 研究流程

本研究的流程是以確立動機與目的為開始，確立出本研究的主題，再收集相關文獻來探討，建立出本研究的架構。再經由本小組成員收集相關

資料與討論，以及設計問卷並發放調查。接著至民宿做深度的體驗與訪談，並將資料做彙整分析，最後給予結論與建議。以下為本研究整理之研究流程：

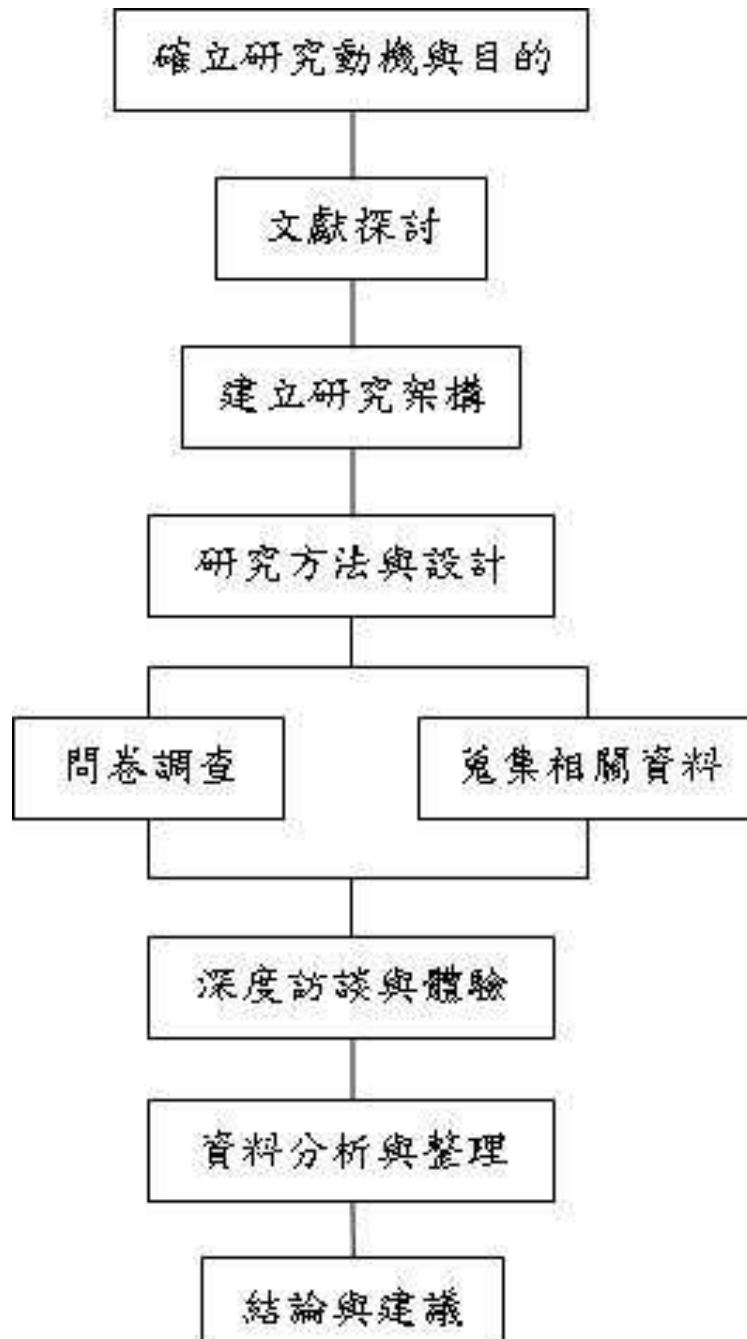


圖 1.3 研究流程圖

第二章 文獻探討

本研究主要的目的為探討體驗經濟下民宿經營與設計。本章節將就相關文獻的回顧與探討來擬定本研究的理論架構。第一節先對民宿的定義、分類與發展過程與現況來探討；第二節將說明體驗經濟的定義與體驗時代的來臨；第三節將說明體驗經濟下民宿經營設計之理論分析架構。本小組將彙整文獻資料以方便未來作為研究架構之所需。

2.1 民宿發展的定義、分類與發展現況

2.1.1 民宿的定義

民國90年12月12日交通部觀光局頒布的民宿管理辦法後，民宿才算是比較正式的定義。民宿是指：利用自用住宅空間房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。此管理辦法制定之前，「民宿」一詞的定義在各研究中有不同的詮釋，以下是各學者對民宿之定義整理表：

表2.1 學者對民宿之定義表

研究者	給予民宿之定義
何郁如、湯秋玲(1989)	以民宅套房出租給與遊客投宿而未辦理管理營利事業登記，又實際從事旅館業務者，稱之為民宿。
郭永傑(1991)	民宿像一般私人住宅將其一部分居室出租與旅遊人口，以「副業方式」經營的臨時住宿設施；其性質與普通飯店、旅館不同，除了能與旅客交流認識外，旅客更能享受經營者所提供當地之鄉土味覺及如在「家」的感覺。
鄭詩華(1992)	日本民宿組合中央會之正式會員資格：民宿是指在海濱、山村或觀光地等地，可供不特定或多數旅行者住宿之設施，且有執照者、提供當地特產自製料理、有家庭氣

	氛、其勞動力以家庭為主、以顧客自我服務為主。
臺灣省旅遊局 (1994)	民宿是一種借住於一般民眾住宅的方式，所以它不是專業化和商業化的旅館。
潘政華(1994)	民宿之主體、指農民利用其農宅空餘之部分房間，將整棟或分棟之農宅出租予旅客暫時居留之行為，而民宿之客體及指旅客投宿於民宅之行為。
羅惠斌(1995)	一般為趣味旅遊目的如釣魚或觀光地區個人經營之迷你旅館，或利用空房間供旅客投宿謂之民宿。
Alastrar et al.(1996)	民宿大多是自己經營，可供住宿的人數不多，具有私人服務的特質，並與主人具有某一程度上的交流，有特殊的機會去認識當地環境的地方。
姜惠娟(1997)	日本對於民宿之定義：通常民宿指家族經營，工作人員不超過五人，客房10間。可容納25人左右，且價格不貴之住宿設施。
林宜甲(1998)	1. 民宿必須先定位是否旅館業。 2. 管理經營上需有組織。 3. 民宿事業有結合周邊資源，不管是自然的人文的資源、或本身即有資源的特色。
高崇倫(1999)	休閒農業的一環，是由農家提供旅客的住宿設施，旅客除可以參與農家生活，並可體驗鄉村生活及了解傳統活動。
交通部觀光局 (2001)(民宿管理辦法)	第三條：本辦法所稱民宿，指利用自用住宅空間房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。
陳照旗(2002)	結合週邊景色和鄰近休閒資源，且具精心設計的美食，經營充滿鄉居氣氛，並提供「一泊兩食」的服務。
楊家彥(2002)	利用傳統農莊建築，在不破壞農村地貌、景觀之原則下，提供具農村特色的休憩住宿及餐飲。
嚴如鈺(2002)	民宿與旅館飯店一樣，都是提供消費者住宿的場所，但是民宿本身所具備的特性及帶給消費者的特殊體驗感受都與一般旅館飯店所截然不同。
吳碧珠(2003)	將私人住宅剩餘房間租予旅客，並提供住宿或餐飲之設施。

楊永盛(2003)	民宿為私人住宅提供其一部分之起居室提供給旅客作為住宿或餐飲的設施，並以家庭副業方式經營，其性質與一般之旅館與飯店均有所不同。
陳秋玲(2004)	客房數少於15間，結合當地自然景觀或人文資源，以提供住宿和體驗之處所。
鄭健雄、吳乾正(2004)	利用私人住宅提供旅客住宿，由屋主自行經營，房間數不超過5間，具特色之民宿則在5-15間。
王伯文(2005)	客房數少於15間，結合當地或人文資源，以家庭副業方式經營，提供旅客住宿及體驗之處所。

資料來源：參考宋懷德(2007)，《南投縣清境地區民宿業與觀光發展策略規劃之研究》，逢甲大學公共政策研究所碩士論文，頁15，整理編製。

學者嚴本立等人(2002)，「南庄地區民宿概況之調查與分析」於此篇文章內引用外國學者Alastair, M.,M.等人定義之民宿的特性如以下五點：

1. 具有私人服務的，與主人具有某一程度上交流。
2. 具有特殊的機會或優勢去認識當地環境或建物特質。
3. 通常是產權所有者自行經營，非連鎖經營。
4. 特別的活動提供給遊客。
5. 較少的住宿容量。

學者吳碧玉(2003)，「民宿經營成功關鍵因素之研究-以核心資源觀點理論」於此篇論文中定義民宿之特性為：

1. 與民宿主人有一定程度上的交流。
2. 具有特殊的機會或優勢去認識當地環境或建物特質。
3. 特別的活動提供給遊客，給予顧客特殊體驗。

本研究結合以上各學者的說法，將提出本組對民宿的定義。本小組將民宿定義為：1.擁有「家」的感覺。2.民宿主人與顧客有熱切的互動。3.客房數量不超過10間。4.整體佈置有別於一般的旅館飯店。5.提供早餐與休息的服務。6.結合當地特色安排旅遊行程。

2.1.2 民宿的分類

觀看台灣的民宿可以發現，民宿的種類非常多。民宿不再像以往只提供住宿，也提供許多不同的服務，使遊客有一種身歷其境的感覺。除此之外，民宿也結合當地特色，讓遊客在遊玩之際也可以體驗當地的人文特色。這幾年來也有許多學者做過相關的研究，我們彙整這些學者的民宿分類並製作以下表格：

以下為各學者所提出的論文內整理出的民宿可分類成的類型。

表2.2 學者對民宿類型的彙整表

學者	民宿類型
鄭詩華(1998)	<p>一、農園民宿：採集山菜、採水果、採集昆蟲及自然教育等。</p> <p>二、海濱民宿：海水浴、海草採集、釣魚、舟遊。</p> <p>三、溫泉民宿：砂石溫泉浴、岩石溫泉浴、天然熱力運用等。</p> <p>四、運動民宿：滑雪場、滑草場、登山、健行、射箭、柔道、劍道、槌球等。</p> <p>五、傳統建築民宿：古代建築遺址、古街道、古民宅、古城、古都等。</p> <p>六、料理民宿：河川魚料理、自然素材料理、海鮮料理等。</p> <p>七、西洋農莊民宿：位於鄉村地區，通常週遭有較寬廣之活動場所的民宿。</p>
林宜甲(1998)	<p>一、空間設計：民宿包含一些較為特殊的建築物，如小木屋。</p> <p>二、經營組織：以有無服務中心作為區分。</p> <p>三、經營型態：分獨立經營者與加入協會者。</p> <p>四、停留型態：停留一日、停留數日或更久。</p> <p>五、輔導機關：分為行政院農委會、省原住民委員會、鄉公所或農會、無任何機關輔導者。</p> <p>六、旅遊型態：特殊興趣、休憩活動、體驗生活。</p>

	七、其他：不屬於上述任何一項，類型相當複雜且不一。
劉清雄(2002)	<p>一、藝術體驗型者：由經營者帶領遊客體驗各項藝術品製作活動，遊客可親手創造藝術作品，體驗鄉村或現代的藝術文化饗宴。</p> <p>二、復古經營型者：住宿環境均為古厝所整修，或以古建築的式樣為設計藍圖，提供遊客深切的懷舊體驗。</p> <p>三、賞景渡假型：結合自然的景觀或是精心規劃的人工造景，如滿天星斗、庭園景觀、草原花海或是高山大海等。</p> <p>四、農村體驗型：有農村景觀提供遊客體認農家生活之外，並提供遊客農業生產方面的體驗活動。</p>
張東友、陳昭郎(2002)	<p>一、藝術體驗型</p> <p>二、復古經營型</p> <p>三、賞景渡假型</p> <p>四、農村體驗型</p>
張彩芸(2002)	<p>一、原住民部落民宿</p> <p>二、農特產品及產區民宿</p> <p>三、自然生態體驗民宿</p> <p>四、藝術文化民宿</p> <p>五、景觀特色民宿</p>
嚴如鈺(2003)	<p>一、景觀民宿：阿里山、溪頭、南投清境農場、奧萬大。</p> <p>二、原住民部落民宿：沙利達(烏來)、八卦力民宿村(苗栗蓬萊村)、桃山民宿村(新竹五峰鄉)。</p> <p>三、農園民宿：觀光果園、觀光菜園、觀光茶園。例如宜蘭縣大同鄉的玉露茶園、花蓮縣光復鄉的欣綠農園、花蓮縣吉安鄉的花欣蘭園民宿等。</p> <p>四、溫泉民宿：烏來、苗栗泰安、廬山、礁溪、台東知本、四重溪等溫泉民宿。</p> <p>五、傳統建築民宿：新竹縣北埔鄉的大隘山莊以及內灣村的山中傳奇等。</p> <p>六、藝術文化民宿：鶯歌製作陶藝品、三義木雕、埔里蛇窯等</p>
陳墀吉、掌慶琳、談心怡(2001)	<p>一、生活體驗型</p> <p>1.農園：參與生產農作過程</p> <p>2.牧場：加入畜牧牛羊過程</p>

	<p>3.遊樂園：到遊樂區遊玩</p> <p>二、遊憩活動型：</p> <p>1.海濱：戲水、浮潛</p> <p>2.山林：森林浴</p> <p>三、特殊目的型：</p> <p>1.考驗型：登山、健行</p> <p>2.特定活動型：節慶博覽會或運動會</p> <p>3.運動型：滑雪、滑冰</p>
--	--

本研究結合以上學者說法，再利用本小組收集各地區民宿資料研究並討論之結果，定義出民宿的八大分類。本小組將民宿分為：田園鄉村、自然景觀、原住民文化、主題型、溫泉型、體驗型、一般民宿、其他。以下將個別說明：

田園鄉村—具有農園、果園、茶園...等的民宿。Ex:宜蘭-椿禾園民宿(魔法阿嬤)

自然景觀—民宿周圍富有生態環境。Ex:南投-日光清境民宿

原住民文化—具有原住民風格與特色的民宿。Ex:宜蘭-噶瑪蘭ㄟ古厝

主題型—外觀建築與房間具有主題性的風格。Ex:宜蘭-芯園民宿

溫泉型—民宿內附有天然溫泉。Ex:台東-富之山溫泉民宿

體驗型—具有各類的體驗活動。Ex:南投-茶米香休閒農場

一般民宿—無鮮明主題特色。Ex:花蓮-家庭民宿

其他—具有特色的經營方式或設施。Ex:宜蘭-英仕山莊

2.1.3 民宿的發展

台灣民宿產生的原因，開始於觀光地區住宿設施不足，初期發展模式與德國及日本相類似。台灣地區的民宿發展可分為三時期：第一階段為民國七十年代民宿崛起時，第二階段的開端為民國78年政府輔導原住民發展民宿事業，第三階段為民國87年實施週休二日，國人休閒活動增加，

促進臺灣民宿發展，以下分別介紹三階段的政策和各時期的特色。

第一階段：臺灣民宿發展的導入前期

民國70年左右，臺灣經濟起飛，國人開始注重休閒活動，國民旅遊盛行，全國風景區開始面臨突然劇增的旅客使的周邊的旅館都不夠使用，造成旅客無法找到晚上休息住宿的地方，旅客只好請求附近的居民提供住家供住宿，而附近的居民也應此增加了而外的收入，也陸續將多餘的房間整理，提供給遊客住宿，這就是民宿發展的開始。（嚴本立、賴坤明、楊舒涵、楊舒淇，2002）

第二階段：臺灣民宿發展的導入期

民國 78 年，當時臺灣省山胞行政局在全省各地山區選定八個農、林、漁、牧、人文及觀光資源豐富之山村發展民宿，民宿也因此邁入正式化經營的階段（嚴本立等人，2002）。民宿在政府尚未立法之前，就已經存在。民國 80 年初，台灣省政府當時的山胞行政局在其部落產業發展計畫中自訂規則，輔導原住民利用空屋與當地特有環境經營民宿，以提高原住民收入。當時的台灣省山胞行政局便已經開始輔導山村設立民宿，因為擁有許多天然的景觀資源，故吸引許多遊客上山欣賞，甚至體驗部落生活、當地的民情風俗與文化，這成為遊客體驗原住民文化的重要管道。

此時期非原住民民宿經營者仍維持提供基本住所的觀念，未能提升住宿及服務品質，且旅客住宿選擇尚未受環境影響，民宿僅為住宿空間而已。後期開始發展非觀光地區民宿，且民宿的服務品質、生態保育以及社區營造已經有一定的成績，並在行銷及媒體的宣傳下已有不錯的成績，例如推出套裝行程、電腦網頁或者結合週邊資源繼續開發新的遊憩據點，吸引都市中的觀光族群，民宿逐年發展以朝向品質精緻化、規模旅館化為主。

第三階段：臺灣民宿發展的成長期

民國87年政府推行週休二日，民眾休閒時間增加、收入提升，在有錢

有閒的情形下，觀光休閒活動盛行帶動民宿的發展，如休閒農場、觀光果園、農村示範社區等。其所帶來的利益不但能增加兼業收入，同時增加就業機會，留住中壯年人口，也能解決部分產銷問題，提升生產所得。在達到前述的目標前，為了延長觀光休閒時間，住宿的提供是基本的要素之一。臺灣的旅館多集中於都會區，對於參加上述旅遊活動的旅客並無幫助，因為民宿可以提供上述旅遊活動之空間，可說是促進農業轉型的觸媒。

至民國89年政府完成民宿管理辦法草案，並於民國90年12月12日正式頒佈「民宿管理辦法」，此為民宿發展的重要里程碑，也在此時期民宿家數快速增加，民宿經營者積極經營市場，將民宿帶入成長期並邁入成熟期。除了民宿家數持續增加，經營型態歧異，其類型也更加多樣化，提供的服務也更為多元，民宿對於旅遊住宿市場的影響越來越大。

2.2 體驗經濟

體驗是從一個活動中所得到的感受，必須親身參與其中，但不一定是視覺上的滿足或是肢體上的接觸，不管是什麼方式，都會讓你在身心靈上獲得感動。而這個感受是很深刻的，即使在活動結束之後，當初獲得的感動還是會存在於當事人心中，形成一個難忘的回憶。體驗是個人的、主觀的，相同的活動會因為個人的生活歷練不同而有所差異，王伯文(2005)提出體驗通常不是自發的而是誘發的，而且體驗亦被視為是複雜的，因此每個人的體驗都是獨一無二的。以下為各學者對體驗的定義：

表 2.3 各學者對體驗的定義彙整表

提出學者	學者對於體驗之意涵探討
Csikszentmihalyi(1975)	人們進行活動時，將完全投入且專注於情境中，即進入一種舒暢的沉浸狀態-「Flow Experience」。
Holbrook&Hirschman(1982)	「體驗」是個體性的事件，來自於消費時與所得的刺激相互動而成，通常帶有重要的情

	感意義。
Privette(1983)	沉浸體驗是一種經常發生於遊戲、運動或繪畫上的樂趣。
陳水源(1988)	遊憩體驗是遊客參與活動的過程中，從環境獲得訊息與刺激，經自我認知處理後，所呈現的各種生理、心理狀態。
Ghani & Deshpande(1994)	沉浸體驗的參與者會完全專注於活動中，且從中獲得享受，因此重視的是中間的過程，而非最後的結果。
Otto & Ritchie(1996)	休閒及觀光的體驗可視為參與者主觀的心理狀態。
Pine & Gilmore (1999)	體驗是當一個人達到情緒、體力甚至精神的某一水平時，意識中所產生的美好感覺。
Schmitt(1999)	體驗是對某些刺激回應的個別事件，帶有永遠的新奇感。
Vezina(1999)	消費體驗包含所有會影響消費者決策和未來行為的活動。
Mathwick et al.(2001)	體驗是種認知狀態；係透過服務和產品，來獲取消費者投資報酬、服務優越性、美感、趣味性等四類的體驗價值。
Robinette et al.(2001)	消費體驗包含企業與顧客之間的所有交流。
Amould et al.(2002)	消費體驗涵蓋一段時間，可分為消費前的體驗、購買時的體驗、核心消費體驗、懷舊回想性的消費體驗等四階段
LaSalle & Briton(2003)	顧客體驗是顧客與產品、企業之間的互動所造成的反應。
何雍慶(2004)	消費者體驗具有獨特性、持續性、參與性、創新性、高附加價值性等五像特點

資料來源：林佳弦(95)，*民宿體驗行銷模組之建構與經營環境之探索*，編製整理。

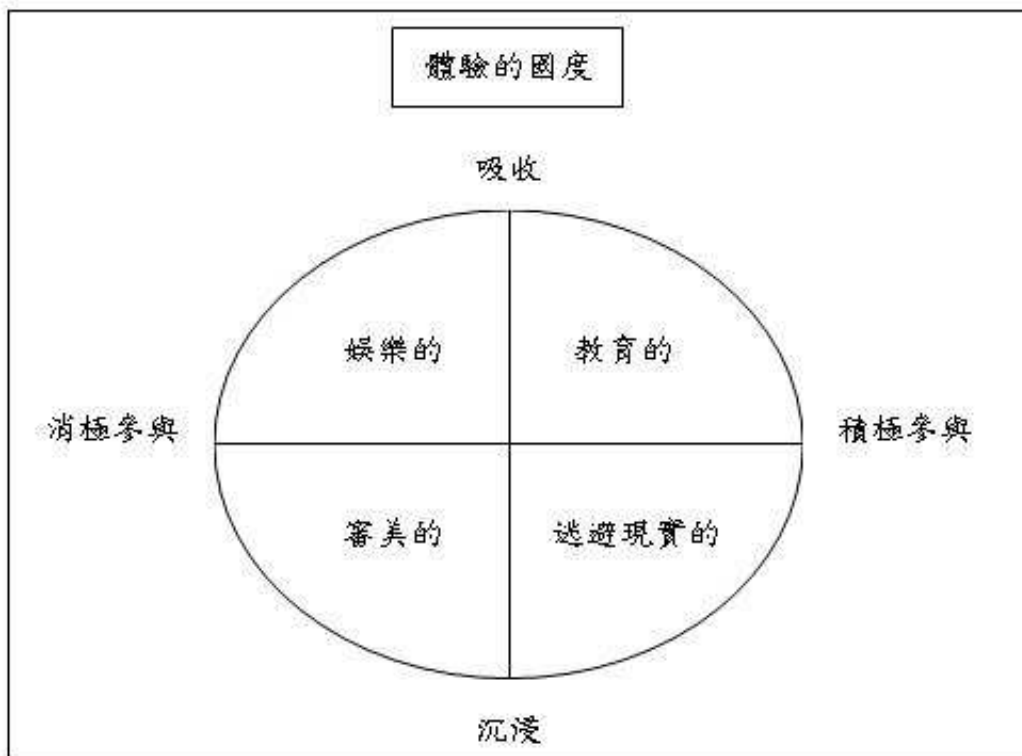
學者 B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore 在 1999 年提出了一個新的概念，此概念為體驗經濟，他們將體驗經濟的設計分為下列幾個步驟，第一為訂定一個主題、第二為塑造印象、第三為去除負面線索、第四為配合加入紀念品、第五為五種感官刺激。利用這些步驟將可達到體驗的設計。

本組結合以上各學者對體驗及體驗經濟的定義，本組將體驗經濟定義為：利用消費者在體驗後所得到的難忘回憶，這樣的體驗回憶會在消費者的心中留下深刻的印象，進而使消費者再度消費或是帶來新的客群。在消費者體驗過後業者所獲得的經濟效益稱為『體驗經濟』。而在體驗經濟的時代下，業者應把經營設計著重在如何持續讓消費者保有難忘的回憶中。

2.3 體驗經濟下民宿經營設計之理論分析架構

根據學者 B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore 在「體驗經濟時代」一書中提及體驗可分為四個領域，並可依照顧客的參與程度分為積極參與及消極參與；又可依照環境的相關性分為沉浸與吸收。根據顧客的參與程度以及環境的相關性可分為四個象限：分別為娛樂的體驗、教育的體驗、逃避現實的體驗及審美的體驗（如圖 X）。以下分別為這四項體驗類型的解釋：

娛樂的體驗是指顧客被動的參與且吸收體驗得到的訊息；教育的體驗是指顧客積極的參與體驗並吸收他們未知道的訊息；逃避現實的體驗與娛樂的體驗完全不同，在逃避現實體驗中，顧客是完全沉浸在其中並且積極的參與；審美的體驗是顧客沉浸在某一個事物或是環境之中，而通常顧客在此體驗中是屬於較消極的方式來參與，像是：觀賞美景。接下來我們將利用以上的觀點作為民宿設計的理論依據並舉例說明。首先為娛樂的體驗，娛樂的體驗在民宿的設計當中包含了像是親自下田種田的體驗；而教育的體驗在民宿的設計當中包含了像是 DIY 手工製作東西，例如：香皂等物品；逃避現實的體驗在民宿的設計當中包含了像是主題式民宿的設計，讓你身陷在此主題當中，例如：童話式的主題等；審美的體驗在民宿的設計當中包含了像是自然美景的欣賞與民宿內寬敞、舒適及放鬆的設計等，都市民宿設計出的審美體驗。民宿的經營設計如符合以上四種不同類型的體驗，且與其他業者的設計具有差異性，即可讓顧客可以留下美好的印象，進而可能創造較高的經濟效益。



資料來源：B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore 體驗經濟時代 p.72

圖 2.1 體驗的國度

學者 B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore 在「體驗經濟時代」一書中也有提到，體驗經濟的五種設計步驟，分別包含了：第一為訂定一個主題、第二為塑造印象、第三為去除負面線索、第四為配合加入紀念品、第五為五種感官刺激。以下將會分別為這五項步驟做一一解說。

- 1.訂定主題：主題是要讓人有深刻的印象並且在結束後留下回憶，所以每個體驗都需要有一個明確的主題，如果沒有主題，顧客將很難抓到體驗的主軸，進而使體驗的感受不完整，也無法讓顧客留下深刻的印象。
- 2.塑造印象：要利用主題來塑造一個整體的形象，讓顧客的感受能夠一致。進而讓消費者留下最深刻的印象。
- 3.去除負面線索：在訂立主題及塑造印象之後，業者應讓體驗的感受一致並去除當中有抵觸到或是干擾整體形象的事物，使顧客的整體感受不會因

為干擾而有所減少。

4.配合加入紀念品：紀念品的價值超過其實體的價值，它與體驗回憶的價值相關，顧客可以利用紀念品來回憶，因此紀念品的設計是為了讓顧客體驗之後再看到此紀念品又可喚起當初體驗的感受。

5.五種的感官刺激：五種感官刺激包含了視覺、聽覺、味覺、嗅覺及觸覺。感官刺激增強可增加顧客對體驗的感受，刺激越多，對於體驗的設計越容易成功。

民宿業者將可利用以上五個步驟來設計出屬於他們獨特的經營設計方式，並且利用這五項步驟來設計一個體驗並且增強體驗的感受，使顧客對此民宿的記憶增加，進而可能再度消費，而民宿業者也可就此得到經濟上的效益。

第三章、研究方法

3.1 研究設計

針對研究主題與目的，本研究計畫透過文獻收集、問卷調查、實地民宿體驗，以及深度訪談等方法來蒐集資料。在文獻收集方面，本小組利用網路查詢關鍵字－民宿、體驗經濟，來尋找相關類似的論文。並利用此文獻收集資料來做為本組的參考以及相關理論基礎。現階段發放初步之問卷調查，分別於 98 年六月與八月調查明志科技大學的大三學生以及三峽滿月圓的遊客，希望藉由此次的問卷能夠得知消費者選擇民宿的一些相關訊息，並利用這兩次的問卷來做為我們研究內容的參考。透過三天二夜的民宿體驗行程安排，本組更利用實地觀察與深度訪談的方式，與民宿業者做面對面的接觸，期待能更深入地發掘有關民宿經營設計的方式與業者的經驗談。

3.2 資料收集方法

本研究所採取的研究方法目前分為以下三種：

(一)文獻收集

本小組以關鍵字收集相關論文以及報導，並加以彙集整理，訂立出本組的主題。在資料內容方面，本組尋找了民宿的定義、分類與特性的相關文獻，再針對台灣民宿發展過程做更深一步的資料收集。除此之外，本組也收集了體驗經濟的相關文獻，並整理出體驗經濟的基本架構並了解其相關定義及應用。

(二)民宿消費認知調查

本組利用問卷作為調查的方式，將分為兩個階段做調查。第一階段為以校內學生做初步調查，是為了了解現今大學生對於民宿的偏好及需求；第二階段為至三峽滿月圓來針對遊客發放問卷，主要是為了了解當地的民

宿經營設計模式是否與當地的人文特色、自然景觀具有相關性。

第一階段—問卷發放對象為明志科技大學大三學生

在現在民宿蓬勃發展，且越來越多的情況下，為了了解現今大學生對於民宿的需求及偏好，所以本組選擇了明志科技大學三年級的部分學生，做了初步的問卷調查。本組總共發放了 500 份問卷，並回收了 450 份的有效問卷。而此份問卷主要是為了調查大學生在選擇民宿時會有哪些的考量因素以及對民宿類型的偏好，藉由問卷統計結果，本組發現青少年首先考量的因素是「民宿價錢」，這是因為對於正在就學的學生們，身上並沒有太多的錢可以遊玩，因此在民宿價格方面會希望不要花過多的錢在此上；而第二考量的因素則是希望民宿擁有「度假氣氛」，出門在玩遊玩不外乎就是要放鬆身心，因此民宿是否能讓感到有休閒度假的氣氛是很重要的；第三考量因素則有「民宿安全」及「客房衛生」，上面兩項因素固然重要，但是一間宿舍的衛生及安全也是很重要的，如果住到一間不舒適乾淨的房間是會影響旅遊心情。而喜歡的民宿類型則是以佔有 31.96% 的「自然景觀」為主，接下來則是佔有 30.59% 的「主題型」。因此，未來本組將依據這些因素對本組的研究內容做相關的聯結並希望探討出這些因素對民宿之經營設計是否有一定的影響。

第二階段—問卷發放對象為三峽滿月圓遊客

本小組的第二階段問卷為配合至民宿深度訪談所設計的一份相關問卷，主要是想瞭解民宿的經營設計是否符合此民宿主要客群的期待。而此次本組訪談的民宿業者為台北縣三峽鎮的「插角綠光」。插角綠光週邊景點有大豹溪及滿月圓，而此民宿有結合餐廳，是一個較特別的經營模式。主要客群為滿月圓的遊客，所以本組此份問卷至滿月圓隨機抽樣 120 位遊客填寫，實際回收有效問卷為 101 份。而在此問卷發放過程中，本組觀察發現至滿月圓的遊客主要是以家庭為主，而問卷統計結果顯示此地區的遊客選擇民宿最主要的考量因素為「價錢因素」佔有 17.95%，這是因為受到

金融風暴的影響，人們對於價錢的敏感度較高。而其他幾項的差距並不大，分別有：民宿設備、客房衛生、交通方便性、結合當地文化特色、度假氣氛。在民宿的類型裡又以「自然景觀」及「田園鄉村」為較多人選擇，數據分別為 27.20%及 15.60%。這剛好符合本組此次訪問的民宿類型，以自然景觀為主要的特色。在這第二階段問卷的發放，主要是為了想利用問卷去清楚的了解民宿業者經營模式是否與當地的人文特色具有關聯性。而在經過這第二次的問卷調查，本組發現，民宿的經營設計與當地的人文特色具有相當大的關連，民宿的套裝行程規劃與經營模式等都是當地的自然景觀、人文特色為主要設計。

(三)個案研究—深度訪談與實際體驗

透過實際的案例，本組以消費者及工作者兩種面向去做體驗，並透過面對面的訪談以及親身體驗住宿及工作內容，從中了解一間民宿之經營方式與設計。此外，藉由民宿業者的經驗分享、創業過程以及一連串的甘苦談，使本組更了解每間民宿的背後皆有民宿業者希望帶給顧客不同體驗並使顧客留下深刻的印象。

上述所指的兩種面向，是指以顧客以及工作者的角度去體驗民宿的經營設計與服務。因此，本組選擇了台北縣三峽鎮的『插角綠光』為本組深度訪談的民宿，此民宿為結合餐廳與民宿的一間特色民宿，此民宿的主要顧客群為家庭族群，。本組至民宿三天兩夜，第一天體驗角色為顧客，在這個角色中體驗到以下幾點特色：1.民宿主人與顧客有熱切的互動性。2. 民宿活動設計符合當地特色景點的行程。3. 民宿內的佈置設計結合當地文化。4. 整體設計符合來此度假的顧客群。

本組於第二天本組體驗的角色為工作者，工作內容分別有客房整理、清潔工作、協助廚房內的工作事務。廚房裡的工作環境較為炎熱、空間不大、動作必須迅速...等。而客房整理有一定的方法與步驟，工作環境就為民宿內的客房。本組從這角色中體驗到以下幾點特色：1. 工作者須具備熱

心服務與熱誠，客人上門時須主動接待。2.工作者須具備高 EQ，當遇到抱怨時能夠微笑並以良好的服務態度去處理。3.工作者需具備吃苦耐勞的個性。4.工作者的理想往往和現實有所衝突，使經營上增加難度。結合以上兩種體驗角色不同的觀點，將可讓本組更清楚的了解民宿經營設計的方式及難易之處。也透過深度訪談的方式，來了解民宿業者的經營理念與各式的客房設計、相關活動的設計等。

第四章 目前進度與專題研究進度

本組研究的完成進度為確立研究動機與目的、相關文獻的收集、初步的問卷設計、研究方法與設計、初步深度訪談一家民宿。目前所正在進行的部份為，資料的彙整與分析。日後將接續完成，資料的彙整與分析、此份研究的結論與建議。以下為本組所規劃的預計完成專題時程表：

表 4.1 預計完成專題時程表

時間 內容	98 6~7	8~9	10~11	99 12~1	2~3	4~5	6~7	8~9	10~11	100 12~1
確立研究動機與目的										
訂定主題										
資料收集										
文獻探討										
問卷調查										
深度訪談										
期中發表										
資料分析彙整										
結論										
統整報告內容										
期末發表										

參考文獻

1. B. Joseph Pine II 與 James H. Gilmore(1999)，《體驗經濟時代》，夏業良、魯煒◎譯經，濟新潮社。
2. 王伯文(2005)，《民宿體驗、旅遊意象、遊客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以奮起湖地區為例》，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
3. 台灣民宿市場發展概況&民宿發展的未來趨勢
<http://blog.udn.com/PASA9512/2200275>
4. 民宿發展史
<http://mypaper.pchome.com.tw/news/briardoll/3/1307818119/20080608012800/>
5. 交通部觀光局 <http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>
6. 行政院經濟建設委員會《東部永續發展綱要計畫》。
7. 吳碧玉(2003)，《民宿經營成功關鍵因素之研究-以核心資源觀點理論》，碩士論文 朝陽科技大學。
8. 宋懷德(2007)，《南投縣清境地區民宿業與觀光發展策略規劃之研究》，逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
9. 李綺軒、黃偲婷、郭雅婷(2007) 《民宿的發展與分布—以花蓮地區為例》
10. 林佳弦(2006)，《民宿體驗行銷模組之建構與經營環境之探索》，立德管理學院地區發展管理研究所碩士論文。
11. 林宜甲(1998)。《國內民宿經營上面所面臨問題與個案分析-以花蓮瑞穗鄉舞鶴地區為例》。國立東華大學自然資源管理所碩士論文。
12. 段兆麟(2001)，《休閒農場民宿經營》，刊於《九十年度農漁民第二專長訓練一-休閒旅遊班農業輯錄》，屏東科技大學。

13. 張彩芸(2002)，《海外連線看民宿》，《東海岸評論》，第 167 期 p14-17。
14. 陳墀吉、掌慶琳、談心怡(2001)。《國內民宿之經營及發展現況之探討-以九份風箏博物館為例》，休閒遊憩觀光研究成果學術研討會。
15. 楊永盛，《遊客對宜蘭地區民宿評價之研究》（台北：世新大學觀光學系碩士論文，未出版，2002）。
16. 葉結實、段兆麟(2002)，《體驗經濟觀點的休閒農場遊憩管理構思》，農業經營管理年刊 p197~222，中國農業經營管理學會出版。
17. 鄭詩華，《農村民宿之經營與管理》，刊於《戶外遊憩研究》秋/冬季號（台北：戶外研究學會，1992），p13-23。
18. 鄭詩華、黃靖茹(1998)，《民宿制度之研究》，台中：台灣省交通處旅遊事業管理局，未出版。
19. 嚴本立、賴坤明、楊舒涵、楊舒淇(2002)，《南庄地區民宿概況之調查與分析》，交通部觀光局，明新科技大學旅館事業管理系執行，交通部觀光局委託研究報告書。
20. 嚴如鈺(2003)，《民宿使用者消費型態之研究》，輔仁大學生活應用科學系碩士論文。

附錄 A

第一階段問卷-以明志科技大學學生為例

問卷原始檔如下：

同學您好：

此份問卷為本組研究民宿產業的一些相關問題，煩請各位撥空填寫。

感謝您填寫此問卷。謝謝。

經營管理系 陳雅琦、林鈺雯、游惠凌

施立人、梅竣忠

- 1.性別 男 女
- 2.年齡 15~18 19~22 23~26 27~30 30 以上
- 3.身分 學生 上班族 家庭主婦 其他_____
- 4.您選擇民宿的考量因素？（請排序第 1~9 名）
 - 民宿價錢 交通方便性 民宿設備 民宿服務 客房衛生
 - 民宿安全 建築特色 度假氣氛 經營風格
- 5.您選擇民宿的原因？
 - 出門玩住宿 特地去住
- 6.您會知道民宿的原因？(複選)
 - 網路評價 親友介紹 報章雜誌 電視媒體 其他_____
- 7.以一個人為單位，多少錢的民宿您會考慮去住？
 - 500 元以下 500~1000 元 1000~1500 元 1500 元以上
- 8.您會喜歡何種類型的民宿？(請排序第 1~7 名)
 - 田園鄉村 自然景觀 原住民文化 主題型 溫泉型 體驗型 一般民宿 其他_____

問卷統計分析結果：

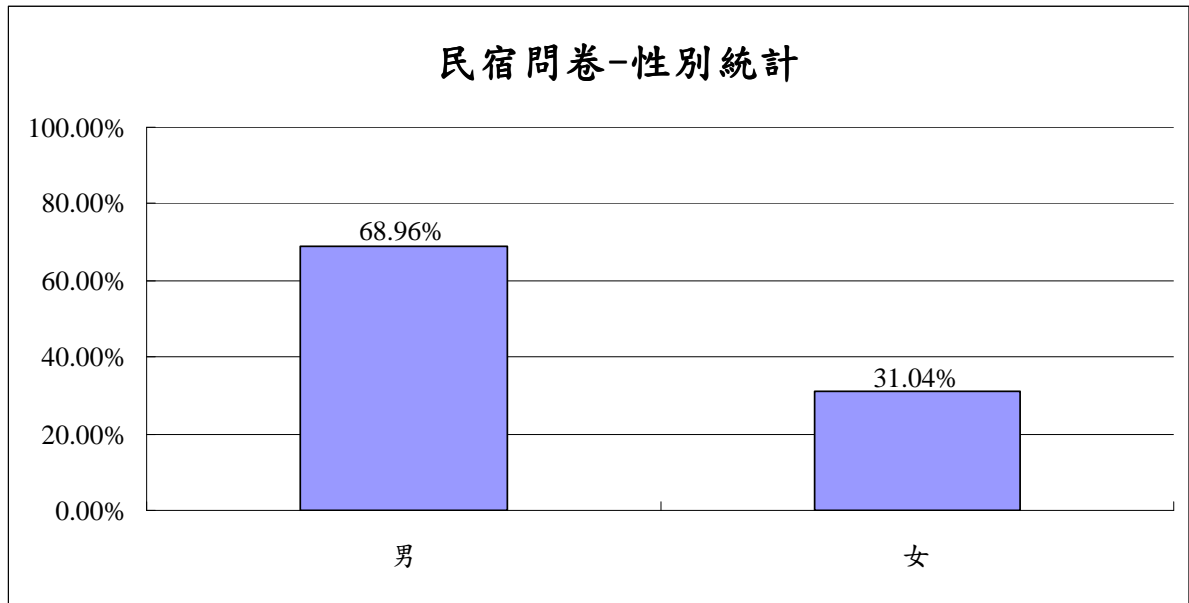


圖 A.1 性別統計圖

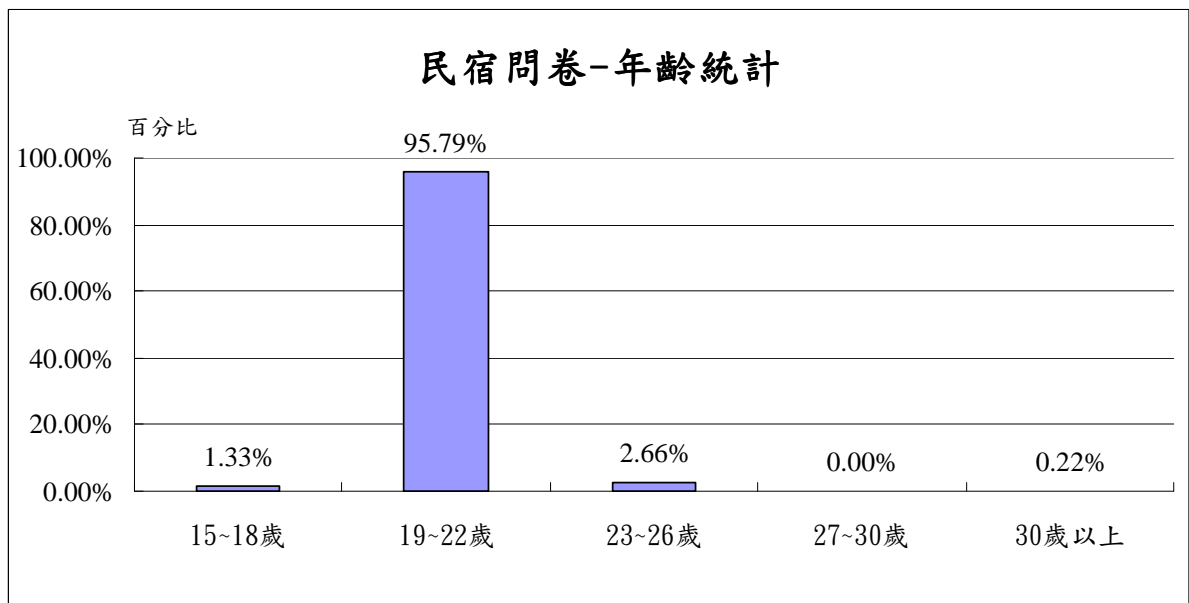


圖 A.2 年齡統計圖

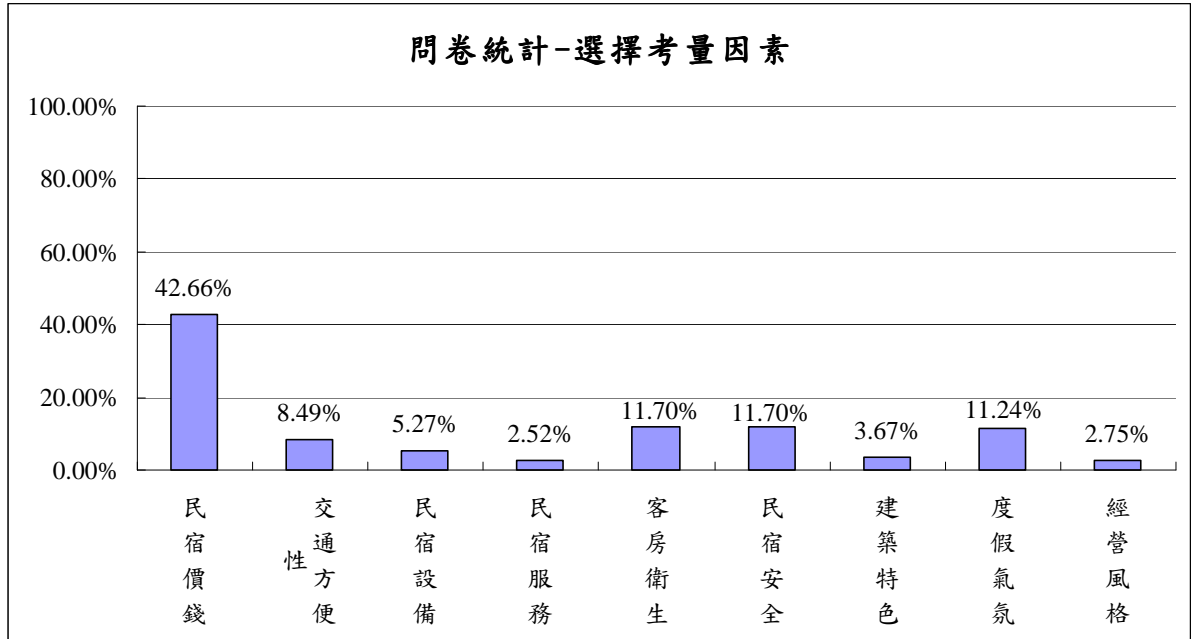


圖 A.3 民宿選擇考量因素統計圖

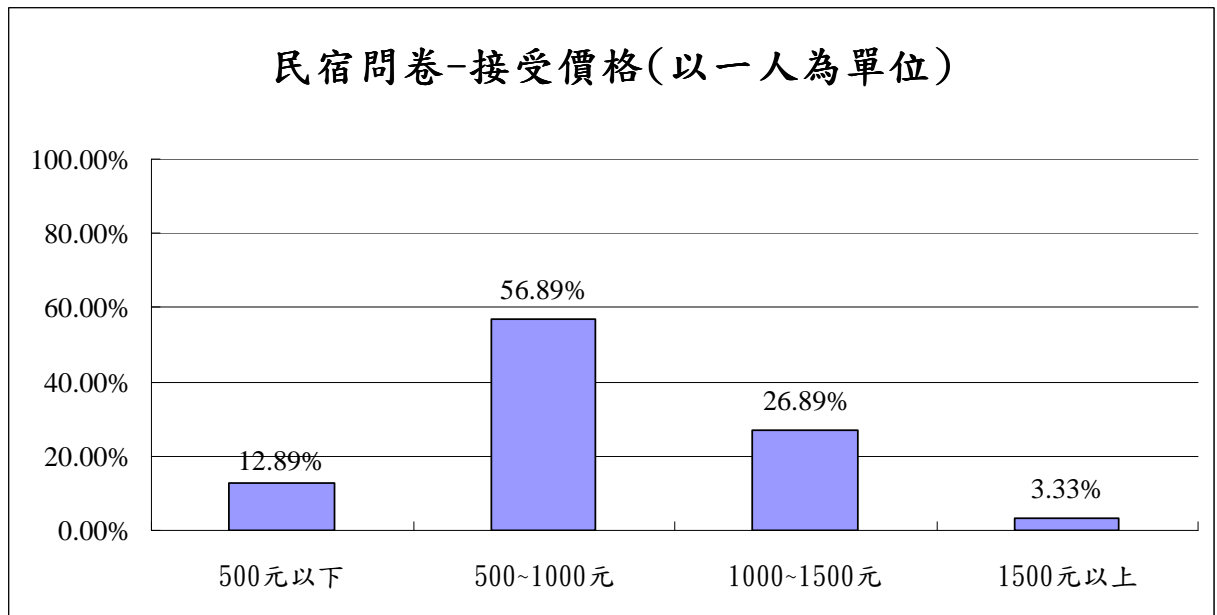


圖 A.4 接受價錢(一人為單位)統計圖

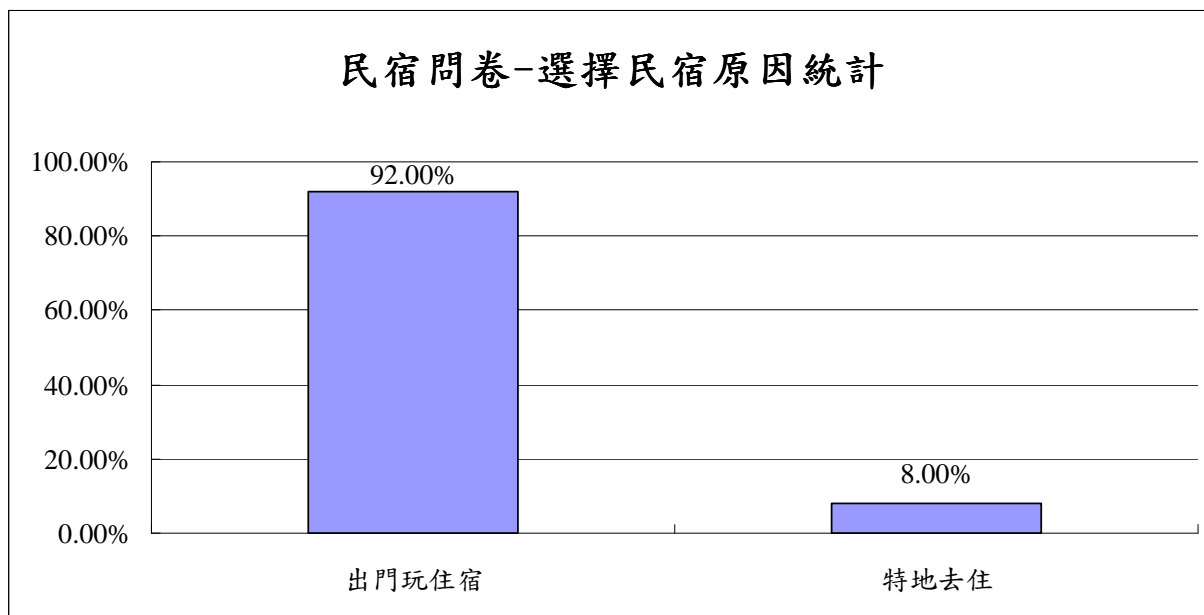


圖 A.5 選擇民宿原因統計圖

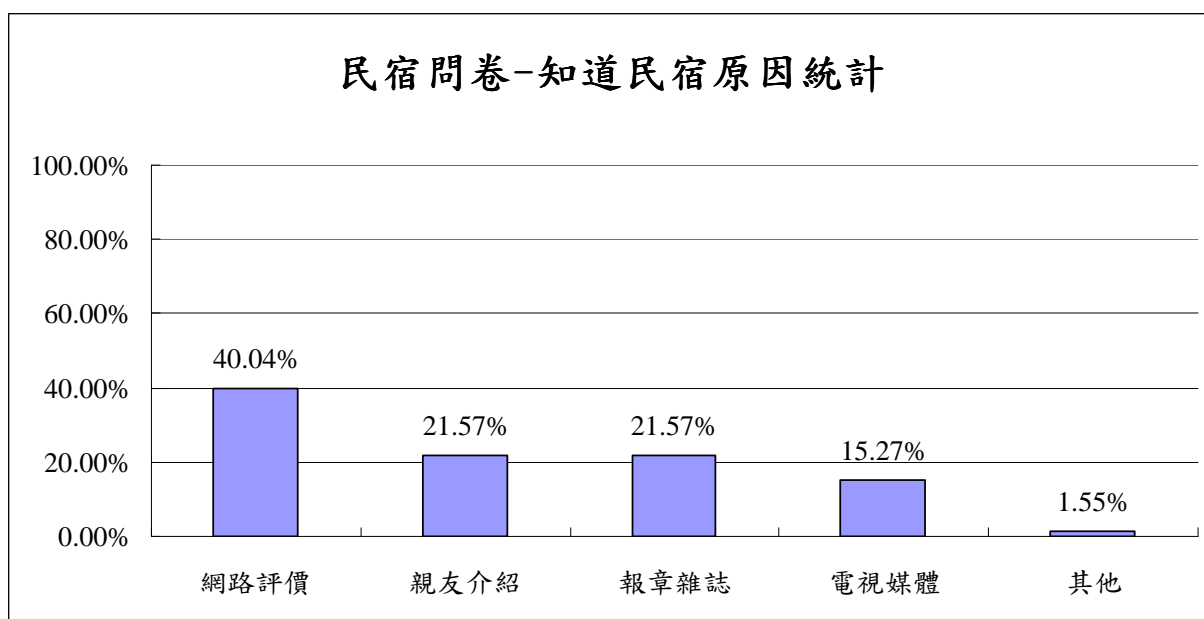


圖 A.6 得知民宿原因統計圖

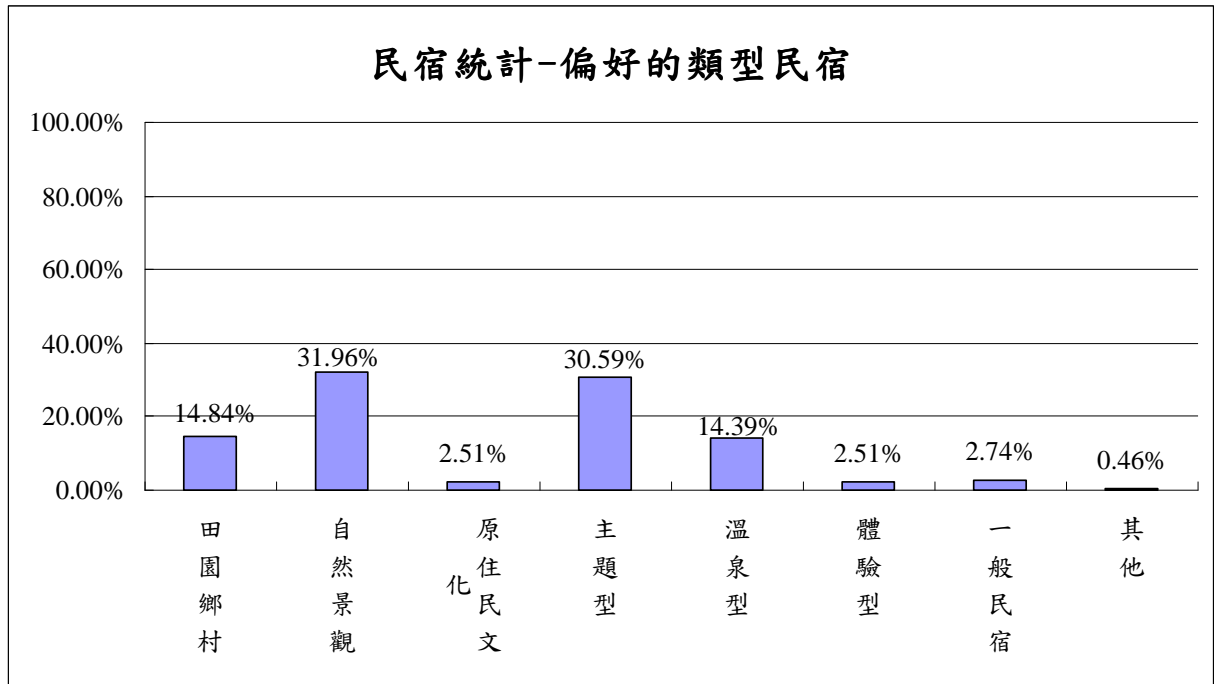


圖 A.7 偏好的民宿類型統計圖

附錄 B

第二階段問卷-以台北縣三峽滿月圓遊客為例

問卷原始檔如下：

先生/小姐您好：

我們為明志科技大學經營管理系的大三學生，我們目前在做民宿產業的相關研究。此份問卷為研究民宿產業的一些相關問題，煩請各位撥空填寫。非常感謝您填寫此份問卷。謝謝。 明志科技大學 經營管理系 陳雅琦、林鈺雯、游惠凌、施立人、梅竣忠

- 1.性別 男 女
- 2.年齡 20 以下 21~3031~40 41~50 51~60 61 以上
- 3.職業 製造業／工業 商業／金融業／服務業 農林漁牧 軍公教 資訊業 家管 學生 其他_____
- 4.個人平均月收入(新台幣:元) 20,000 元以下 20,001~30,000 元 30,001~40,000 元 40,001~50,000 元50,001 元以上
- 5.請問您居住的地區為：_____ (如為台北縣市居民請回答第 6 題，其餘請至第 7 題)
- 6.請問您會考慮當地民宿居住嗎？ 會 不會
- 7.當您旅遊時，最常使用何種方式選擇當地民宿？
至當地在選擇 網路評價 親友介紹 報章雜誌 電視媒體 廣告傳單 其他_____
- 8.請問您選擇民宿的考量因素？(最多選擇三項)
民宿價錢 交通方便性 民宿設備 民宿服務 客房衛生 民宿安全
建築特色 度假氣氛 經營風格 能結合當地文化及自然資源 口碑風評民宿與顧客互動較高 其他_____
- 9.如果以一個人為單位，多少錢的民宿您會考慮去住？
500 元以下 500~1000 元 1000~1500 元 1500 元以上
- 10.請問您會喜歡何種類型的民宿？(最多選擇三項)
田園鄉村 自然景觀 原住民文化 溫泉型 體驗型 一般民宿 歐洲風格 傳統風格 小木屋型 地中海風格 童話風格 其他_____
- 11.請問您會希望民宿業者可以提供何種的服務？(最多選擇三項)
套裝行程 接送服務 售票優惠 體驗活動(ex.DIY) 附設停車場 附設餐廳
提供無線網路 與民宿主人具有高度互動性 提供附設設施 可以攜帶寵物
其他_____
- 12.請問您通常和誰去住民宿？個人 朋友/同事 家人親戚 情侶/夫妻 參加旅行團 員工旅遊 其他_____
- 13.承上題，通常住房類型為何？
套房 通鋪 小木屋 獨棟式 景觀套房 其他_____

問卷分析統計結果：

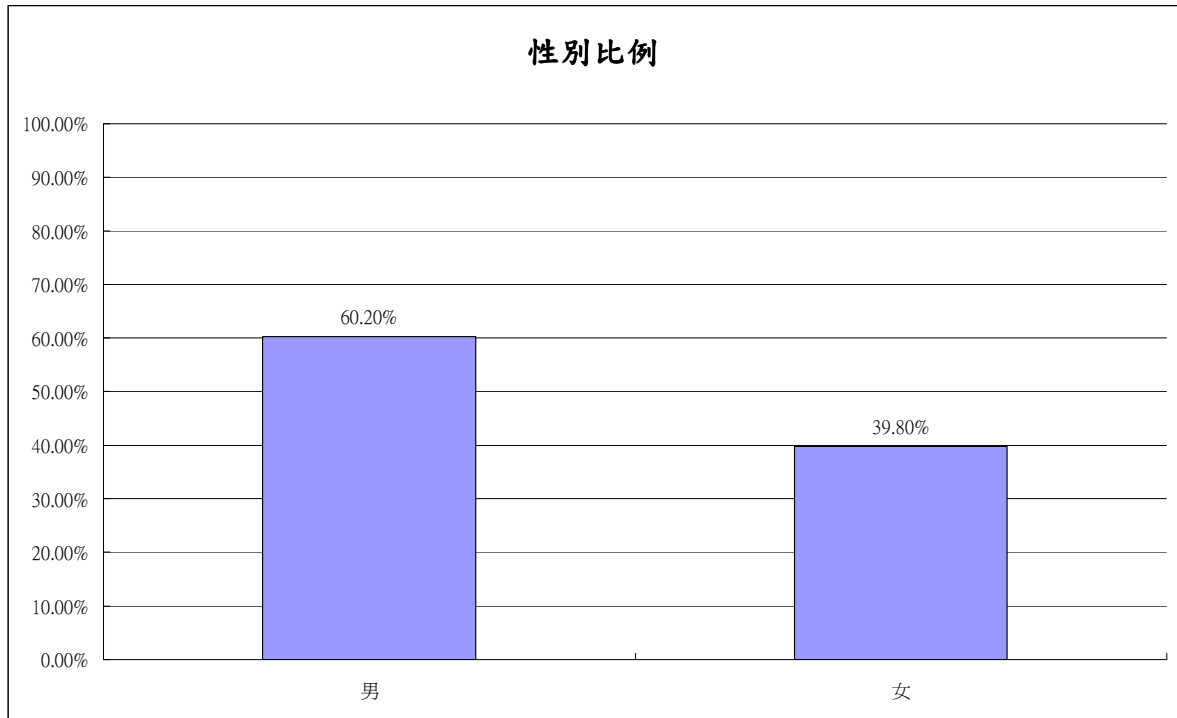


圖 B.1 性別比例圖

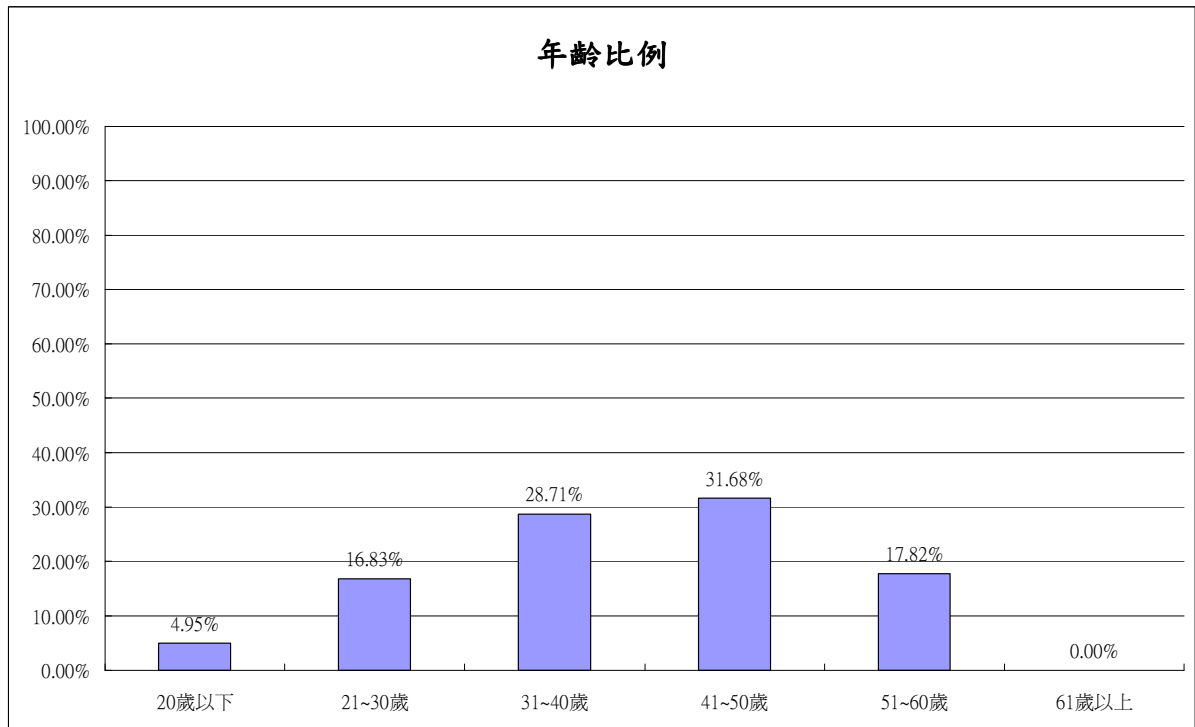


圖 B.2 年齡分布圖

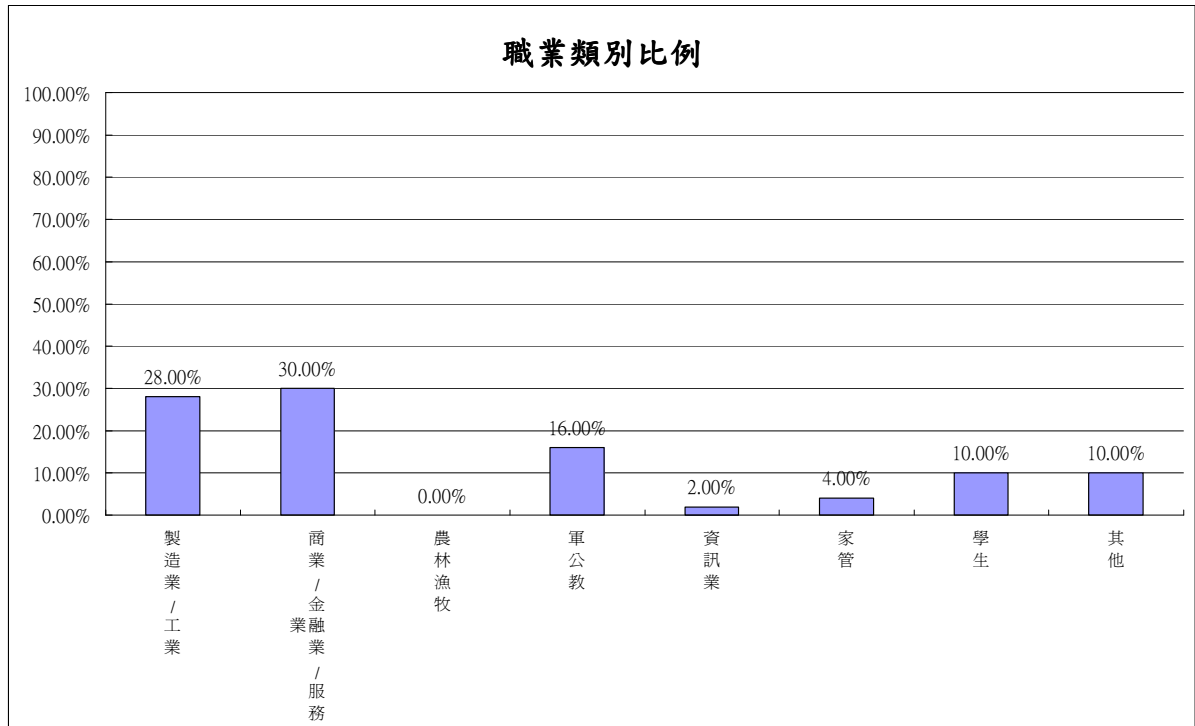


圖 B.3 職業類別比例

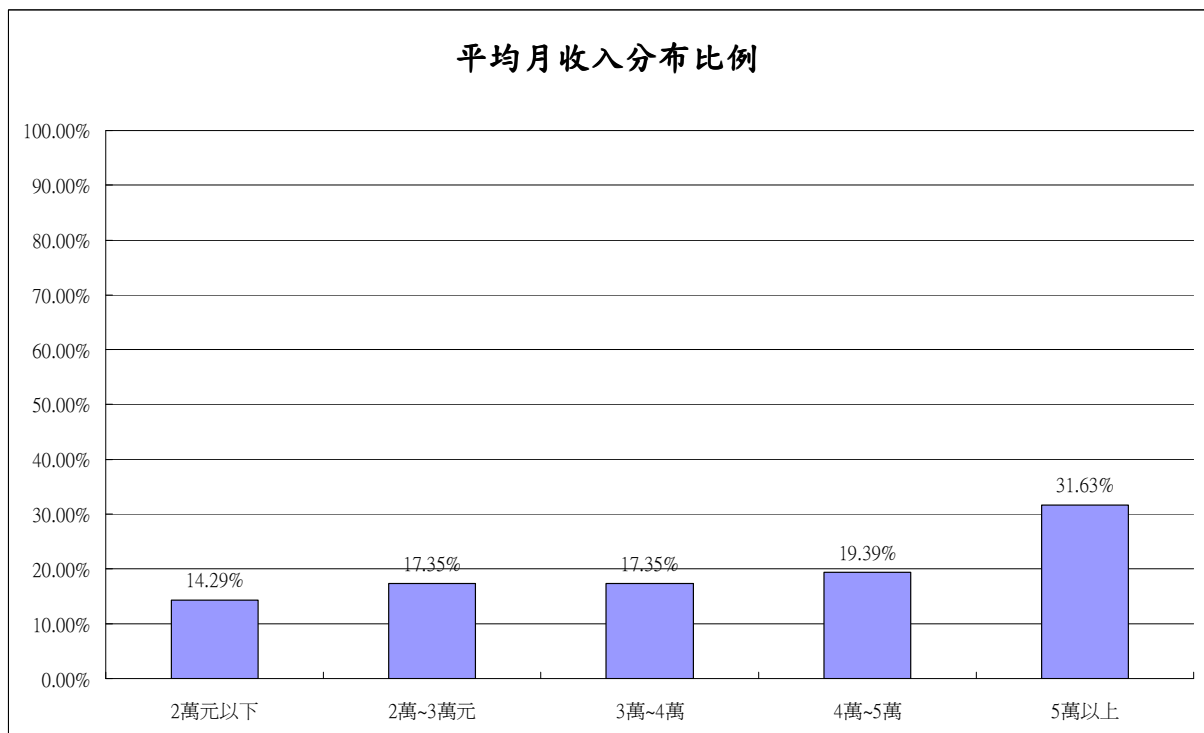


圖 B.4 平均月收入分布比例

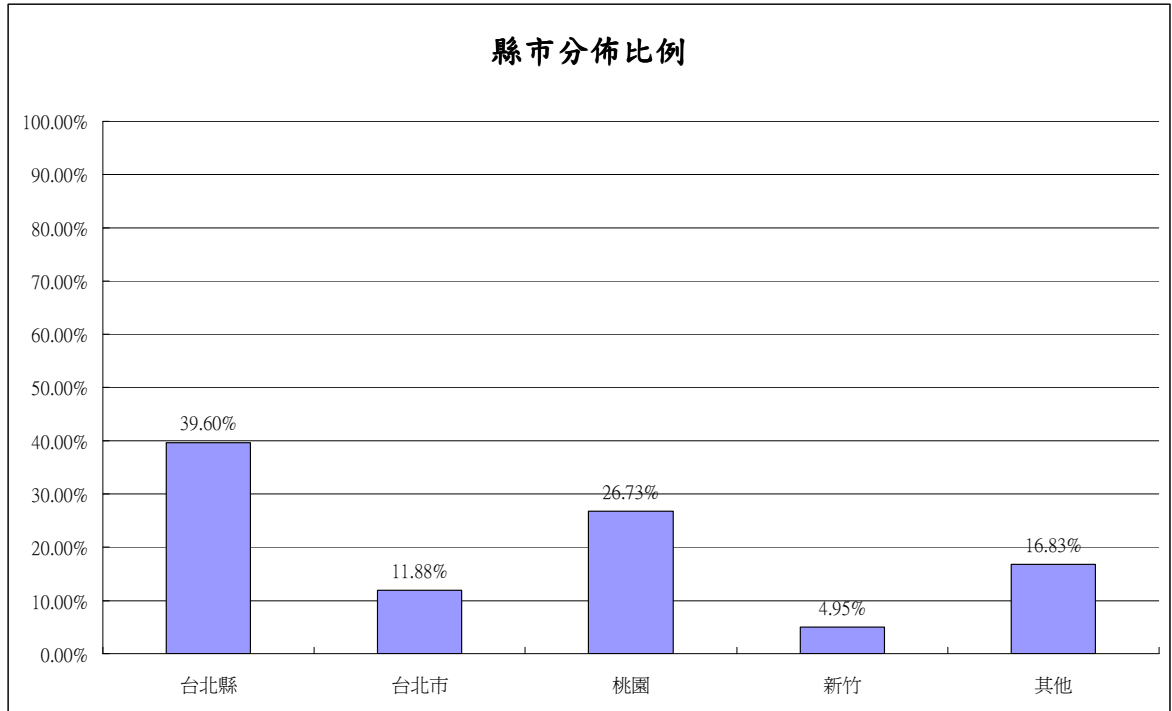


圖 B.5 縣市分佈比例

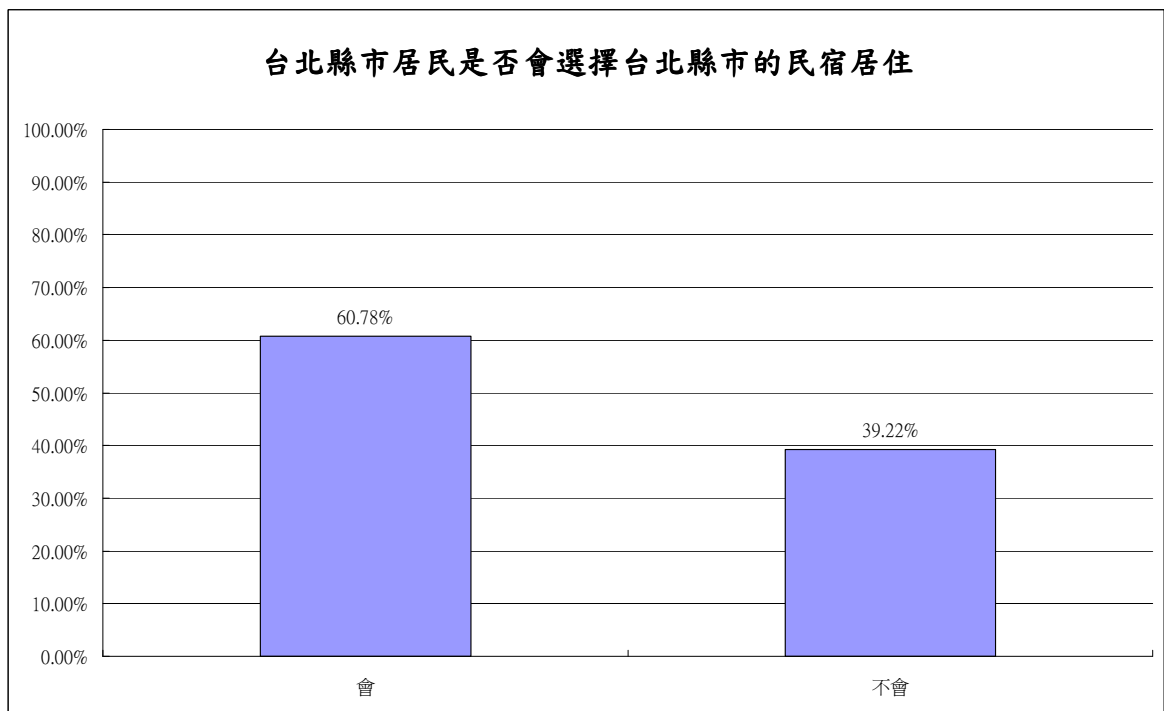


圖 B.6 台北縣市居民是否會選擇台北縣市民宿居住

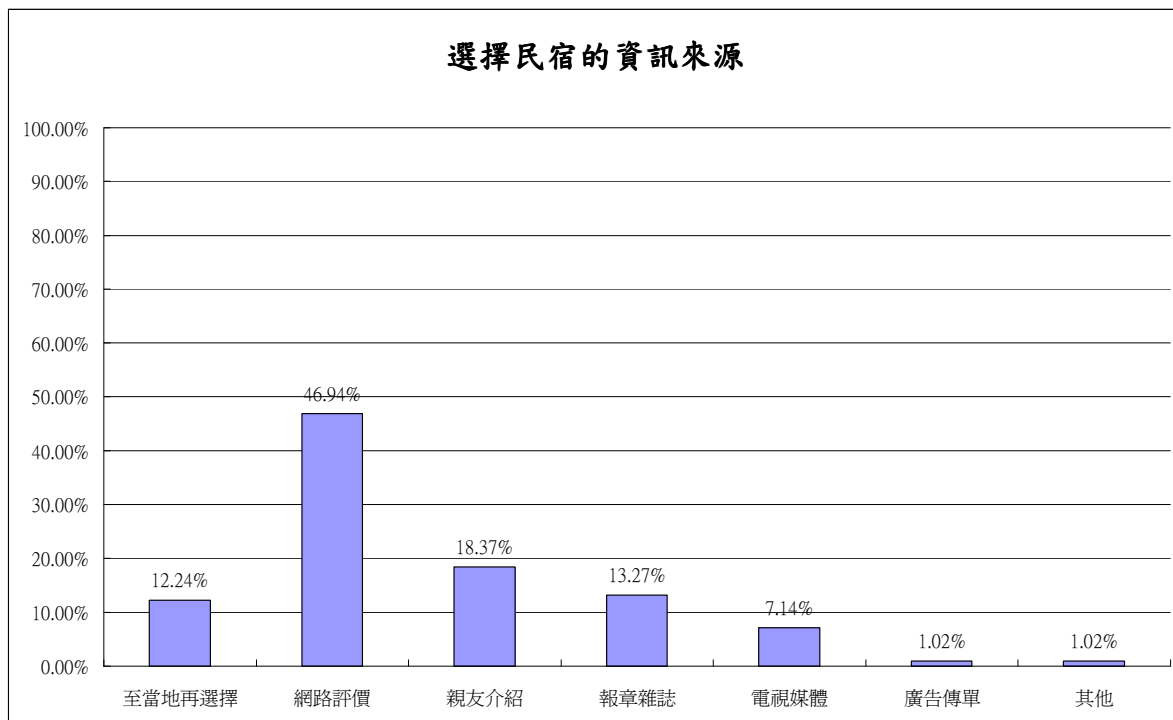


圖 B.7 民宿選擇的資訊來源

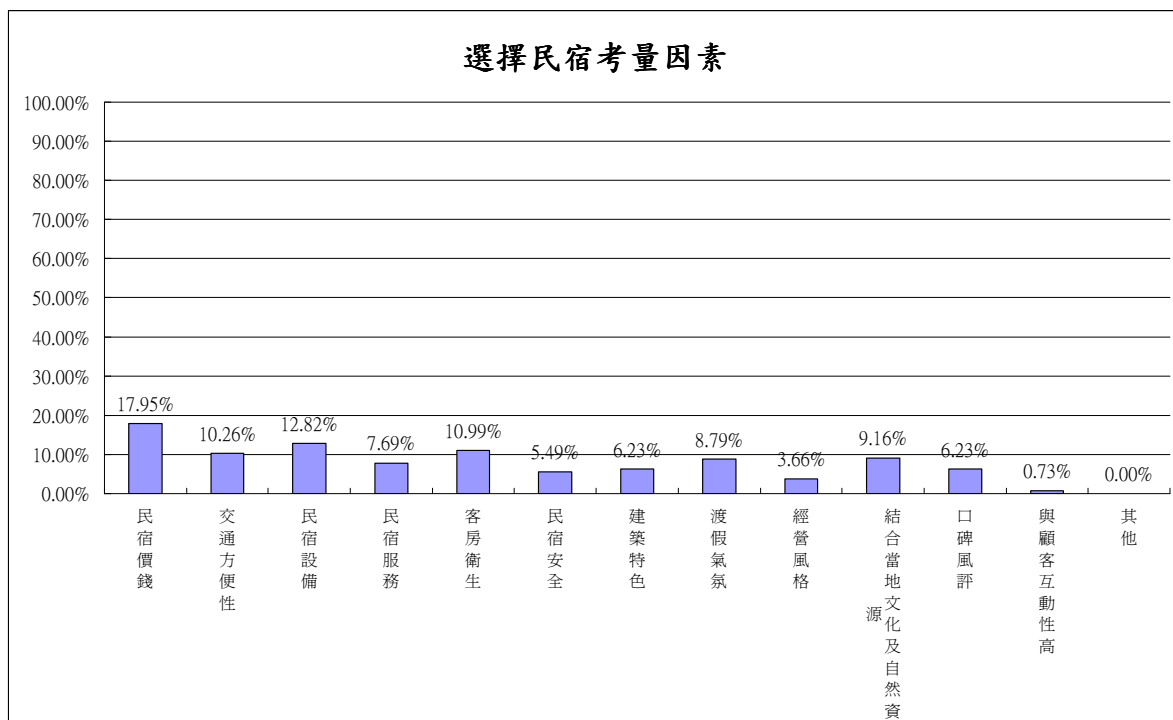


圖 B.8 民宿選擇考量因素

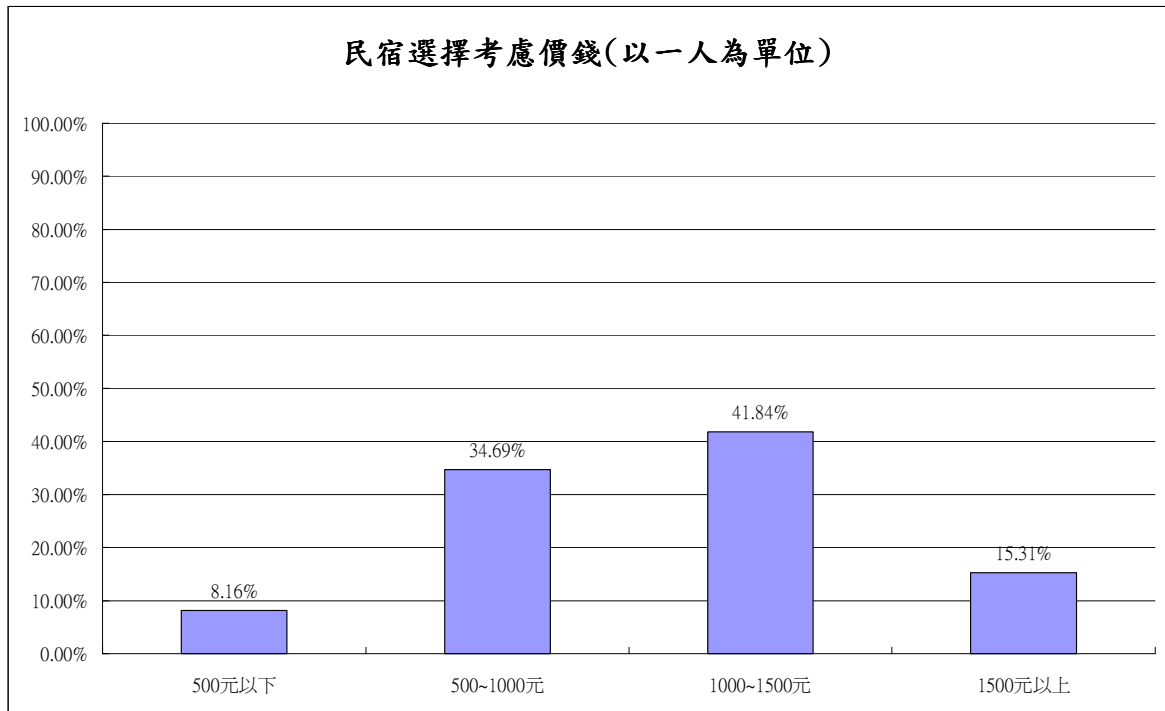


圖 B.9 民宿選擇考慮價錢 (以一人為單位)

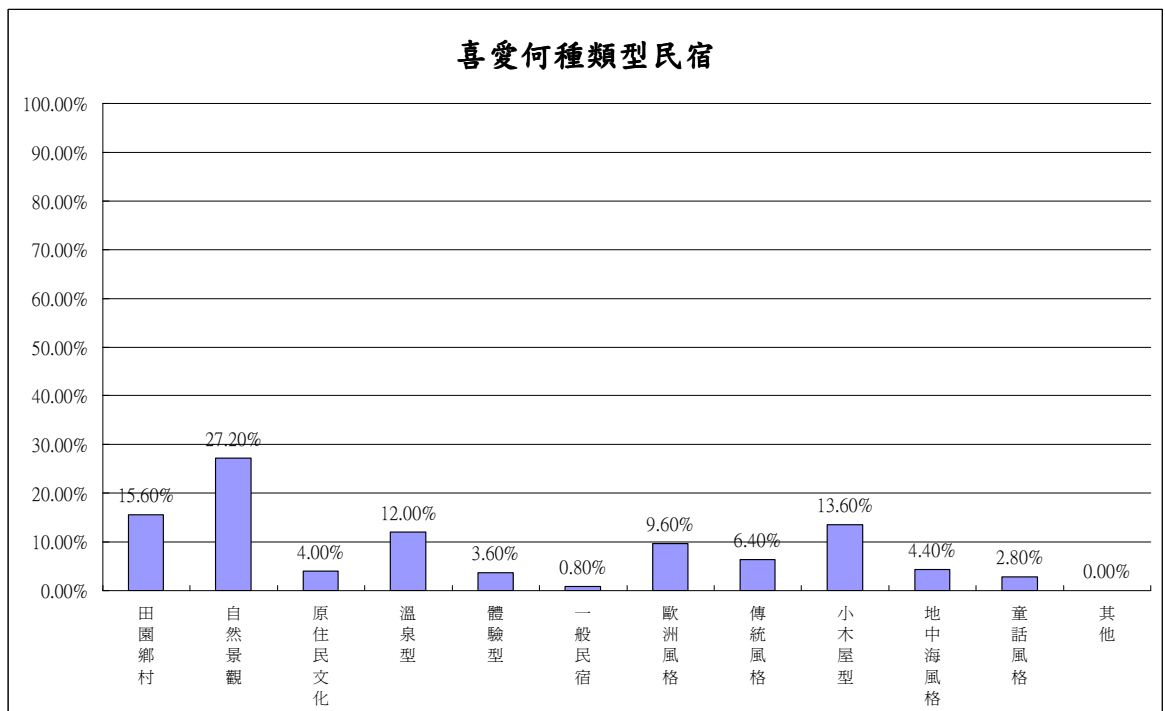


圖 B.10 喜愛的民宿類型比例圖

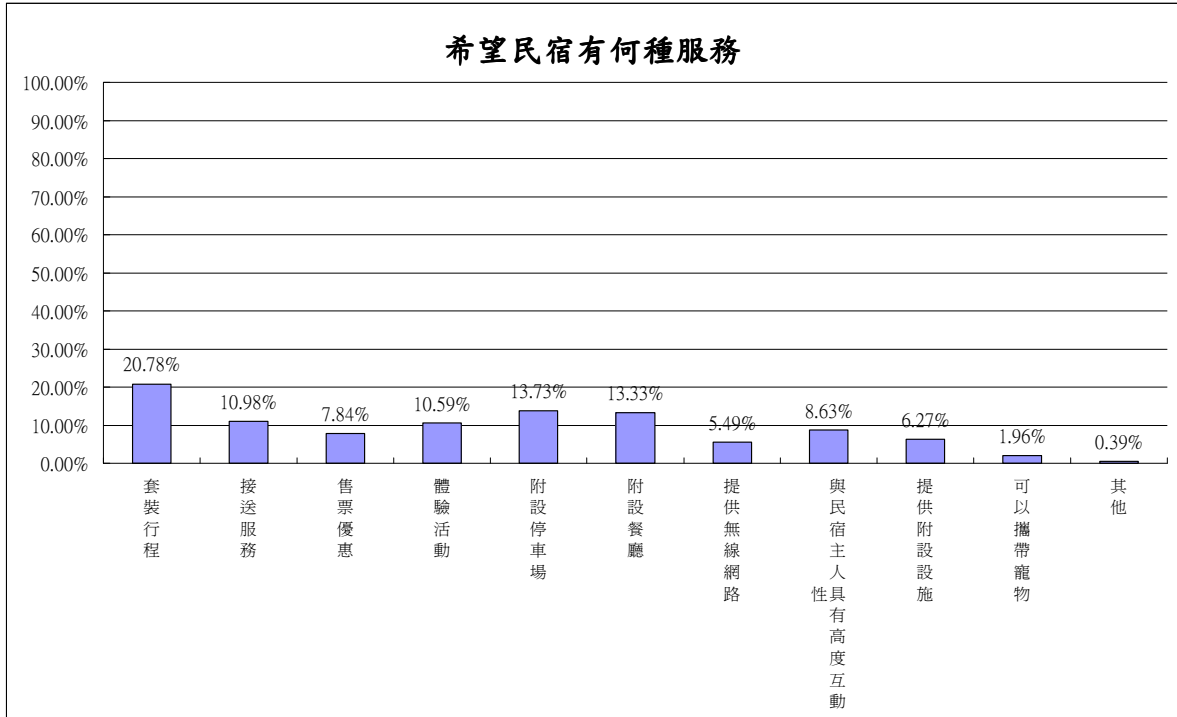


圖 B.11 希望民宿有何種服務

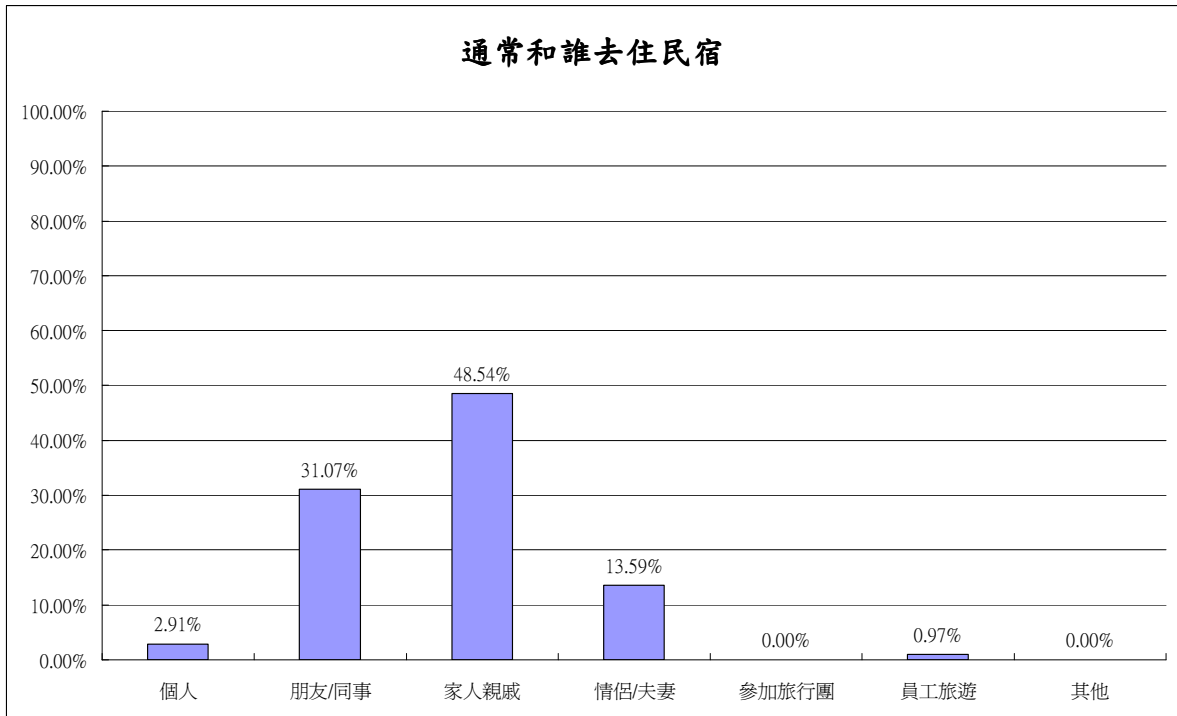


圖 B.12 通常與誰去居住民宿

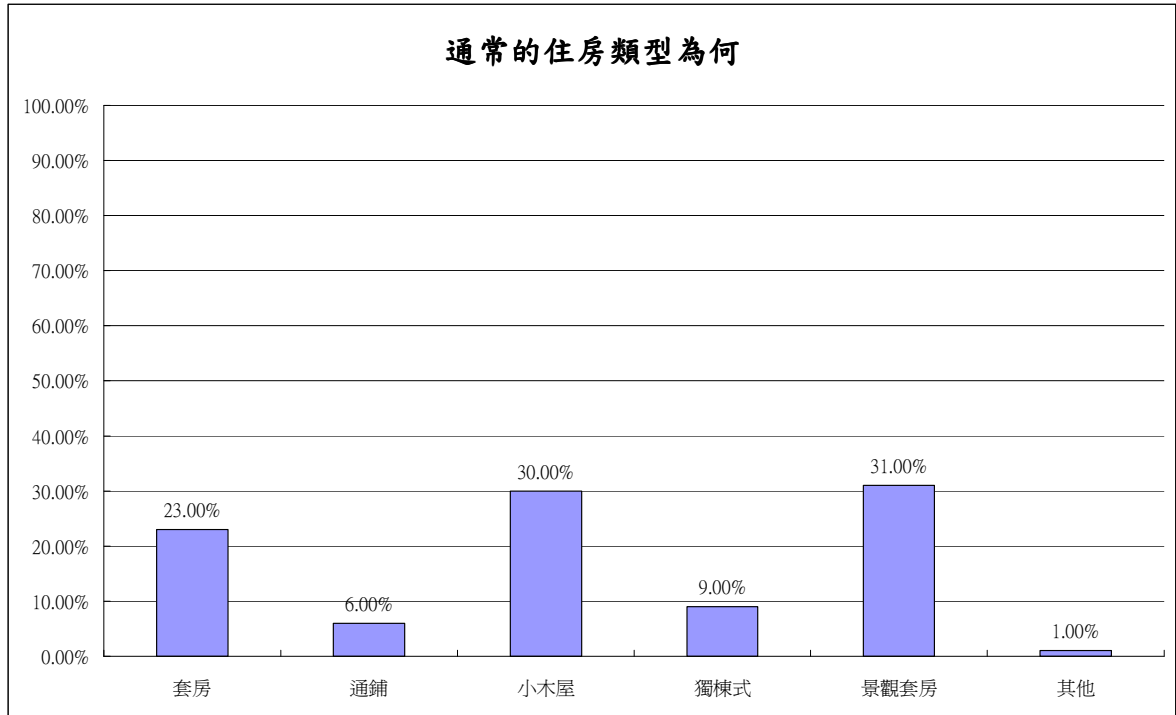


圖 B.13 最常住的住房類型

附錄 C

深度訪談內容：

訪談一：

簡大哥：「先跟各位介紹一下，我們從人、事、時、地、物這五個東西一個一個介紹，我們先講一些之後，我們等下再帶你們參觀整個環境。我們從人的部份開始講起，我先說一下我們這邊的經營者，我們經營者包括就是我，還有你們剛剛看到的那位曾先生，還有他的弟弟，總共三個人，那我跟這個剛剛你們看到的曾先生，他其實是大廚，他就是我們廚房，那我是負責吧檯這個部份，那我們另外的那位曾先生，他們大部分都這樣子稱呼我，因為我年紀比較大，他們叫我大哥，然後這個你們剛剛看到的曾先生是二哥，那他的弟弟他們稱他叫小哥，就是這三位。那以這間餐廳以及民宿的經營者是我們三位，主要是以我們三個為主事，這是人的部份。那平常時候呢，沒錯！看到的就是你們看到另外的這位小姐—小琪，他今年剛升大一而已，才要唸大一，然後念的是北台，然後是餐飲管理，所以這可以說是她自己本身的學以致用，那你們現在是大三，大三嗎，所以要寫專題報告，那以我們例假日來講，譬如說向明天星期六、星期天，我們會有很多的所謂的假日工讀生，甚至增加到樓下會增加兩到三位，樓上也會增加到兩到三位，所以說，這樣總共加起來，我們有七八位的工讀生，因為我們分平日來講，客層並不是像剛剛說的那樣，那你們也看到，可能都是三三兩兩的客人來，所以說，以平常的時候，我們的人員規劃，就是以我們三個人為主，除非說，當天可能有訂位的，可能訂 15~30 位，這時候，就會加派人手，所以說，我們以工讀生的調配來講，大部份都是以像我們這個小琪這個小姐就是住我們山上，離這裡大概五分鐘的路程，那另外還有一位假日工讀生，他也是住這附近、這山上而已，所以在我們這邊人員調配上，會隨時需要的話，就會比較好掌握，那其他的工讀生呢，大部分有兩位是那個台北大學，所以說住在山下，那另外有的是住在我們三峽這裡，可能在，有一位是念輔大的，輔大的學生，所以說，可是她家裡還是住這邊，所以說，他們平日來講以假日工讀為主，平常的時候他們還是去上課，那以我們這邊的工讀生來講，在這邊工作大概都已經將近一年的時間了，所以說，對內場的操作都已經非常的熟悉，那包括說自己要做些什麼事情，當他們過來個時候都已經會安排他們應該做些什麼事情，這是人的部份。那接下來談到的是時間，時間的部份來講，我們這邊開幕是在，我們應該這麼講，這個地方，他其實原本就已經有這個餐廳了，那我們是來接手，實際上它的開幕期間是民國 95 年的時候他就已經開幕了，那他經營了大概 95 年的二月份就已經開始經營，然後經營到當年的十月，也就是說經營其實只有經營八個月，那當時的主事者也是一位年輕人，大概 20 出頭歲，那未知名的原因，不曉得，他就不作了，那可以說我們來談這個地方。」

(接電話…)

簡大哥：「稍微再補充一下，你們叫他陳老師還是陳教授？陳老師嗎，我們幾乎是從小學就認識了，我們同個小學，然後因為我們，她就住在我們的老街，你們有兩位是三峽人，你們住什麼地方？」雅琦：「民權街。」

簡大哥：「民權街也住老街阿！那你呢？」

立人：「大同路。」

簡大哥：「大龍路在那個…福華電子旁邊那邊河旁邊，大龍橋。」

立人：「不是，是那個介壽國小跟安溪國中那邊。」

簡大哥：「大同路？不是大龍橋，OK！好，了解。那你們是新居民還是從小住這邊？」

雅琦：「從小住這。」

簡大哥：「從小住這邊，所以妳從小就住民權街？所以說你跟陳老師他們家算鄰居了，她們家也是住民權街呀！對嗎。我也是從小時候住民權街，我住在中間那一段，阿你說你是新入的移民？」立人：「十年吧」

簡大哥：「十年，Ok！那我跟你們的陳老師其實認識了很久的一段時間，然後，其實我們從小都在這個街上，都在老街那邊玩，我們一直到高中、大學，當然我們不唸同一所學校，可是我們既然因為我們在地的關西，那我們經常我們這一群同居的朋友，都經常在一起，包括她跟我太太也非常非常的熟，然後我們這一群，我們大概十幾、二十個吧！都是包括住在民權街、民生街這邊的，這一個區域的，包括中山路，學校那邊的，三峽國小旁邊的，我們這一群都是三峽國小畢業的，那非常非常的熟，包括其中有一位，才剛從美國回來，他還在美國念書，當時呢，是我跟你們這位二哥還有現在在美國的這位，我們三個是從小，可以說比陳老師關西更密切，我們三個是從小一起長大、包括一起做壞事，然後每個寒暑假都近來山裡面玩，然後他比較會念書，所以說他後來就到美國去，甚至說，現在都已經拿到綠卡，已經住在美國，他大概每隔一兩年就回來一次，他上個禮拜才剛回來，那當然這是題外話，那我這意思就是說，當我們這一群好朋友經常窩在一起的，那也造就了我們現在有這樣子的關西，包括說，我們跟在地文化，甚至是說我們這些傳統，包括像你們陳老師他們自己家裡，她其實住在老街裡面的一棟房子，你們有去過他們家嗎？沒有齁！他們家是靠近街尾，那個長福橋那邊，以及後面後段，可是他們家的保存是非常非常的完整，包括裡面都還是木造的樓梯，裡面屋子還可以直接通到後面那條河裡面，所以說可以說他們那個房子是非常的完整，所以說有機會可以請陳老師帶去參觀她們家。因為他們家是後面，然後就是因為他們的房子非常完整，當初這個老街再改建的時候呢，她當初有提出了一份報告，就是說，他們要整修這條老街，那主要整修的是老街的立面，所謂的立面就是房子的前半部，房子的後面其實並沒有真正的去維修或者說依照現有的方式去做調整，那這些東西呢，到後來變成說，只要是整建過後的部份，他的產權是屬於地方上的，所以說，你現在，妳住在民權街的什麼地方？」

雅琦：「我住在不是老街裡面。」

簡大哥：「靠比較熱鬧這邊？」

雅琦：「不是，靠比較不熱鬧那邊。就是往中原國小那個地方」

簡大哥：「嗯哼！OK！所以說是後段那邊。等於說是過了老街後面那段新房子那邊去了就對了？」

雅琦：「就是在中原國小跟老街中間。」

簡大哥：「所以說那段也是新房子，就是不是屬於老街就對了。OK！那也就是說老街當初在改建的時候，有一個規定就是說，他們老街的立面包括這個走廊，產權是屬於地方上的，所以說在這樣的方式之下，可以變成商店的那就是跟當地的租。可是他們家因為修建的非常非常的少，甚至包括他們的走廊都沒有維修，因為他們非常的完整，就連那個立面都是保持原來的，他們保持的非常好，所以說，他們的店面完全都只有他們住家而已，目前是只有他哥哥在住。所以說他們家也沒有租給人家做任何的店面，他們單純就是住家，可是他們可以講說是維持將近百年前房子的原始形狀，一直到目前這樣，幾乎包括裡面，裡面我已經很久沒進去了，到後來很多年沒有進去了，因為自從她嫁出去，我們那群就很少去她們家了。那我只記得說以前，包括他們到二樓他們房子那個地板、地磚都還是紅色的那種，一塊一塊那種磚，然後樓梯都還是木造的，然後非常的完整、非常的漂亮。所以說有機會還可以請陳老師帶你們去參觀她們家，還蠻不錯的。」

簡大哥：「那是前一位經營者，那時我們剛剛講到時的部份，就是說我剛剛講說，他們做到十月份，95年的十月份之後，那就沒有繼續做下去了，那我們是到…，因為我們當時，我們這三個人都有遇到一些原因離開了自己原本的一些工作，那等一下再談說我們各自原本的工作是什麼。那離開了我們工作之後，我們就開始尋覓我們自己工作的第二春，那我們討論了一些之後，我們覺得說剛好有這個機會，所以我們來接手這邊，那當然在接手這邊之前，我們還去找過了一些其他的地方，包括我們到花蓮去、到宜蘭，然後包括這條路上其他的這些點，包括像現在前面看到有一個屋子那邊，那個叫「樸真山居」，他其實裡面還蠻漂亮的，他裡面做的是日本懷石料理，他們一直以來都只接受預約的客層而已，他們不接受臨時來的客人，他們是外來的，說是板橋那邊來的，那我們去參觀的時候是剛蓋而已，包括這條路上其實以這整條路上來講有非常多的餐廳，包括民宿也都有，我們也一家一家去參觀過，去試吃過，我們才來決定在這個地方，因為當時有考慮到其他的一些因素，所以為什麼沒有在，因為花蓮當時剛好有一個朋友，他在那邊開民宿，他也找到兩家店，剛好有在頂讓，一家是在市區，一家是在類似像我們這樣子有山、在山裡的地方，那當然是考慮到說我們彼此都有家庭、有小孩，那三峽又在地來講，又是我們比較熟悉的地方，所以說我們後來就決定在這個地方，所以說在隔年，也就是在96年四月份的時候，那我們進駐到這個地方，那包括這整個區域，你現在目前所看到的這整個東西大概90%左右，都是原本他就建設好的，那10%左右的東西是我們自己作或者是我們自己調派工人來這邊作的，舉個例子：就像我現在坐的這個地方，這是一個水池，我們考慮的點是第一個他原本這地方，來三峽大部分就是親近山和水，所以說水最讓人容易親近

的，包括這個夏天大家都喜歡玩水，那我想你也知道後面我們這條溪，叫做大豹溪，其實就是每年都發生很多意外的地方，包括你現在也有聽到救護車的聲音，這很難說不曉得這發生的地方在哪裡，不曉得。因為包括我們在這裡將近一年多的時間，光救護車來來回回就非常多趟，包括山裡面，很多地方都發生過意外，所以說在四月份我們進入到這個地方，這個地方原本看他中間，你看救護車他現在出來了，等他過了之後再講。原本這中間其實放土，然後裡面種著一棵樹，那這一棵樹後來我們考慮到我剛剛所講的山與水這個問題，那我們就把樹整個移到那邊去，比較後面下面去種。然後把這邊改建成水池，包括建外面的這一個大圓圈，當然這個我們沒辦法自己做，也是請工人來做。然後改建成這樣一個水池，然後讓小朋友，因為我們現在變成是我們的地標，很多的小朋友來這邊就是指定說他要來玩水，因為你帶小朋友來以下的河邊去玩畢竟比較危險，所以說這邊變成一個他們除了餐廳以外，他們另外一個能夠享受體驗的地方。這所謂的就是附加的價值，可是在當初一開始，在去年的時候，我們這個池子，冬天的時候比較少人在玩水，所以我們當作養魚，所以有魚，到今年五月的部份，我們才把魚全部撤走，重新漆過、整理過，變成一個水池，它可以玩水，那從去年的四月份，我們開始來接手，我們總共中間經過兩個月的整理時間，包括到外面那個…停車場、裡面的紅磚道的部份，都是我們一個磚頭一個磚頭親自下去埋的，然後把它挖開，然後一個磚頭一個磚頭下去埋的停車格的那個線，包括你現在看到的門口，門口的位置原本不在這邊，原本可能在過去，可能大概在五米左右，就是左邊那根柱子如果不動的話就是整個平移過去的位子這樣子，那我們包括這個石頭、整建的部份 這都是我們自己動手作的，門口的那個。那時候我們四月份來接手，整理了大概兩個月的時間，我們大概在六月份左右，六月初我們有進入了一個試賣期，就是大概將近了一個月，那我們正式的開幕是在七月份，當時呢，我不曉得你們有沒有聽過上面還有一間「花園山林」，也蠻漂亮的，你上網有時候尋找一下花園山林，剛好跟他們同一天開幕的時間，好像不知道是七月六號還是七月幾號，我忘記了。所以說做到現在，已經有一年多的時間，這是時間上面的一些說明，然後地點呢，這地方，我想，三峽是我記的如果沒有錯的話是台北縣第二大縣，最大的是烏來，三峽是第二大，我們這邊位居這個地居插角里，插角這個名稱由來，據說拉，這也是道聽塗說聽來的，因為以前這邊，我們這側的山叫東眼山，也就是說過去呢其實就是復興鄉，那這邊的山，我記得滿月圓這邊，後面這區是滿月圓的山區，然後過去呢翻過山另外那一邊也就是接近烏來那邊，所以說如果知道的話，以前這兩個區域的話都有所謂的山地人那當時呢，也就是說，其實我們這邊山區地方以前都是會通的，都有小路可以通，所以說，很多這些原住民都在這個山區打獵阿！那當初呢，他們為了所謂的佔據地盤，那把那個牛角插在這邊這個區域，當作一個記號，所以說，當時的平地人找來時後就說這是「插角」、「插角」，插了一隻牛角，聽說這個名稱是這樣由來的，那到底對不對，我不清楚。因為我小時候雖然說我也是住在山上，我小時後是住在大板根，大板根那個地方以前日據時代是一個農林廳的海山製茶廠，他專門製作茶葉的，我

就住在製茶廠的旁邊的山上，我到小學入學前都還住在這裡的山上，我小時候還爬進去那個製茶廠裡面偷看過，因為那時候他其實已經荒廢，在日據時代都已經沒有再作茶葉，那我曾經打破玻璃進去看，我不曉得你們有沒有看過，就是一個圓盤，然後他把茶葉倒進那個圓盤裡面，然後上面就像…就另外一個圓盤在上面揉，然後把那個茶葉這樣揉，裡面大概有將近有一百具的製茶機，全部都在那地方，包括有輸送帶，什麼的都在那個地方，那當然那時候是荒廢的，所以說我們小時候爬進去就是看一看就趕快出來，因為較膽小，就趕快爬出來，那小時後就都會在這個區域玩耍，這是包括一些我們這裡的地理環境，然後這邊是插角里，在上邊一點叫作是有木里，有木里就是靠近滿月圓那邊的方向，往下就是竹崙里，竹崙里就是到湊合橋那個地方往下去玩耍，接下來就是大瀑布，靠近三峽那個地方，那這個地理環境大概是這個部分。那後面再講溪，就是有名的大豹溪，那每年的寒暑假，都經常發生事情，去年七月、八月份吧，就發生了一件，其實就在底下，我們下面有一座橋叫「東眼橋」，就是在一個大彎的那個地方有一座橋，有一個星期天，同一天的時間，一個是中午，一個是下午，同時兩個人發生意外，兩個人是不同姓，可是同名，同一天，然後兩個人都掛掉了，這是我後來聽到消息，那現在也當然有時候就會聽到上面的救護車，所以我們現在這個溪上面，大概現在，據我所知，設置了十四個救難點，由紅十字會他們派水上救難隊在這邊護駐，讓每個地方，因為在去年就是發生那些事情後，我們縣長周錫璋把這條溪列為所謂的危險水域，他禁止下去玩水，就是在八月的最後一個星期，所以說最後一個星期，那時候我們生意差非常非常差，因為大家進來山上就是要去玩水嗎，那整條區域就是完全不能夠碰到水，那碰到水就開勸阻單，勸阻無效就開罰單，就這樣子。所以說，以去年來講的話，那時候就是列為危險水域，那今年呢就又開放了，六月份就又開放了，可以玩水，可是原本只有十個救難點，今年設到多到十四個救難點。那原本我們的後面也要設一個救難點，那就後來因為我們這個水域因為整理過了，等下帶你們去看為什麼他後來不設，因為要進去我們這個區水域比較困難，那也比較少人，也比較安全，所以後來這個地方就沒有設救難點。」

簡大哥：「人、事、時、地、物，好，講到物，我們這樣講好了，物其實就是講到我們自己內部的一些我們自己的所學的東西，應該講說，我們這邊所經營的當然就是以餐廳為主，那在物價上，民宿的這個部分；那我去說，以餐廳來講，剛剛講說，其實我們這三位，我們自己都完全不是這個行業出身的，我自己我本身是文化大學印刷廠工讀生，念印刷的。所以說我大概在十多年前的時候就進入了印刷界，當時從手工完稿每天開始做起，當時我們還要拿針筆畫線，到後來用蘋果電腦-APPLE，然後到前幾年，到 2007 年我才離開了印刷界，離開的原因我們等下另外再說，以我本身來講，我是印刷業，那我們剛剛講我們這位二哥-曾先生，他本身是國立藝專，以前的國立藝專，他是西畫組，他是畫畫的，他以前畫都是一百號、兩百號大油畫在畫，所以說他基本上是藝術創作家，很多的東西他也喜歡動手下去作，包括植栽也好，甚至他還做過雕刻，他也曾經到報社，因為

他後來跟著我去，我因為後來自己開了印刷公司，他去我那邊工作了一段時間，然後我教了他一整套的印刷流程，那公司結束之後，他自己去外面去報社去做編輯。然後，後來自己也變成一個管理階層，到後來，他也自己在接一些印刷的case 自己在做。我們另外這個小哥，也就是我們最小，他弟弟，原本是營造公司的總經理。台中港的有部分碼頭是他們去蓋的，他們當初專門承包一些大工程。那他自己本身是唸土木工程的，所以說他在土木工程營造業這個方面也做了相當久的一段時間，那結果是因為他們公司的董事長捲款潛逃，然後公司留下了一大筆爛帳，讓他去處理。當然他不是債權人也不是債務人，那他當時就是因為這樣子而離開了他自己的本業。那我離開了本業是因為在 2007 年的時候，原本我們公司是專門做設計彩盒，盒子的部份，那我們主要配合的公司都是美國 Kmart、Walmart，這些比較大的公司。我們專門做聖誕燈，它的彩盒設計以及製造，那我們的工廠是在大陸，我的工廠當時最多人的時候，到一個工廠有七百多個人。那因為我進到這個公司的時候，他原本就要叫我去大陸去，管理大陸的公司，可是後來因為台灣的業務太忙了，也因為當時我負責的是設計的部份，所以說我變成留在台灣，我也沒有辦法走。一直到 06 年 07 年的時候，因為當時整個全球的景氣都已經在萎縮，包括這些美國的這些廠商，也都需求量都已經減少，我們工廠從七百多個人，降到只剩下不到 200 個人。那時候他還想說要叫我過去，可是當時我已經不願意過去大陸了，包括投入的時間、精力、薪資各方面其實都不是很有滿意，所以說我也亦然決然的跟他說，你要派我去，那我就乾脆辭職，就不要幹了。那當時我也這樣子就自己去承接一些案子，做一些設計的東西。包括當時我還跟著一位做風箏的老師。不曉得妳們有沒有聽過，他叫黃錦徽，如果你不曉得的話，不曉得這個名字沒有關係，不過我想妳們一定知道，在中正紀念堂要改名成為民主紀念館的元旦，它裡面有一個風箏展，包括那時候吵的最熱的是：把風箏把蔣公銅像通通給圍起來，那時候吵的最兇，那一場就是我們去做的。包括我們的工作人員要爬到中正紀念堂的最上方，從最頂端吊掛那些所有的風箏下去，那一場就是我們去做的。那我跟著這個老師，這個老師他其實大我沒幾歲，大概大我四五歲而已，可是他從小就開始玩風箏，然後他在全球世界很多的國家，包括荷蘭、比利時都獲得很多風箏的大獎，那現在也列入是文建會重要的藝術工作者之一，他家也住在山峽，住在中正路警察局對面那邊而已。所以說我那時候，它的原稿原本全部都是手繪的，是我把它全部都改成電腦檔、電子檔，甚至以後我們在修改的時候就會很簡單，所以說我那時候跟著他學習這些風箏，前後大概將近一年的時間，那也跟著他到很多地方去做展覽，跟著他做展覽，包括去中國大陸、花蓮、高雄。高雄夢時代開館的時候，那時候展覽也是他去做的，那海洋公園我們也去做一個鯊魚展，花蓮還有一個松園別館，那邊也去做了一個展覽，然後國防醫學院，甚至我們還一起到美國聖督伊洲，去他們的科學博物館去做了一次展覽，所以說我跟著他也這樣前前後後也出去過滿多地方。所以說以我們的這樣一個人力、人員，我們自己的所經歷過的東西來講，其實照理來講我們其實不足以去應付這一家店，也就是說，就我們自己本身來說，完全沒有管理經

營，甚至是自己親自去下去操作的這樣一個行業，完全是由門外漢進來的。我們是進到這個行業決定接手做了之後，才開始去學習，包括我剛剛講我們這位二哥他的廚師，當成主廚這樣的一個經歷來講，我們是請三峽大學城裡面有個叫芙蓉飯店的，他是福華飯店的體系裡面西餐部的主廚，他上來幫我們教課、授課，甚至幫我們開菜單。那我們完全都從他那邊去學習基本的一些技巧。之後再由他自己發揮創意，然後自己去把我們的菜單，在這一年多以來慢慢做修正做改變，到現在來講。當然一開始的時候我們覺得說我們的菜色並不是那麼樣的，說好到什麼樣的程度，畢竟我們都還是生手，可是這一年以來，已經慢慢的讓來的這些客人有一點點的接受度。包括像我吧台這邊的部分，包括這些機器、飲料的調配，食材的一些準備，我是由另外我們有請了一位工讀的小姐，他自己是家裡以前是開咖啡廳，他自己已經做了好幾年，包括他自己都還有調酒的執照、廚師的執照，那他只有星期六、星期天來上班。不是我們不要他來上班，而是他自己還有兼別的工作，因為他晚上還要到中壢的PUB兼調酒，所以說他的工作是很繁忙的，平常時候他要休息，所以他只能夠做星期六、星期天。那我這邊所得到的任何的所有的資訊，都是從他那個地方，他教我，然後我慢慢的操作熟悉來的。另外的就是說，我們這位小哥，他在這個餐廳裡面的工作範圍就是，包括外場、整理環境、工程上面的一些改建，譬如像這個剛才講的這個水池，就是他發包去找工人來做的，完全由他自己做監工。所以說以我們這三個人來講，我們每個人各有自己的工作，那每個人在自己應該盡的範圍裡面去做好自己的部份，平常的時候就互相去支援。包括現在所有的DM設計的東西都是由我在做，那我們庭園的一些植栽、改建，是由我們二哥廚師他去做的，那譬如說我們這屋子會漏水，要做防水的一些工程，包括民宿區裡面的一些改建就由我們小哥去負責這個部份。所以每個人是有他自己的工作性質存在，大家相輔相成，我們目前這個大概就是這個樣子。你可以看得到從我們旁邊的那個步道，那邊一直到下面去，一直到這個地方，旁邊是一個茶園，到屋子的側面，一直往前延伸，然後到我們剛屋子後面那邊、前面，我們整個佔地將近是一千坪，實際上是九百多，將近一千坪。那這邊這塊地，他的地主原本是青果合作社，青果合作社因為在以前他肩負著跟現在農業合作社的一樣的功能，把各地產銷的一些農產品運輸到平地去。因為現在各個農會的合作社的功能愈來愈齊全，那這青果合作社在很多的山區裡面都有類似像這樣的產銷中心在，可是因為他們的功能開始萎縮，慢慢的很多的地已經都沒有再用，他們開放出來給一般民眾做租用。可是他們還沒有販售，不能夠出售這塊土地，因為這塊地，照他們來講他們是財團法人的機構，這塊地是屬於機關用地，所以他們把各地方有多餘出來的這些農產運銷處的這些地，都已經放領出來讓人家去做租的這個動作。所以這塊地他們是這樣租進來的，這個地方當初只是一塊空地，然後那邊有一個斜坡有沒有，斜坡的這樣直線出去，其實整塊地是這樣子下斜下去的，那那邊就是當初他們來蓋的時候，把那個地方，側面那一塊都有填平，跟這邊一樣平，只留下一個通道往下，這樣的方式。包括現在所看到的這個屋子，原本最初只有兩間的鐵皮屋而已，是後來我們前一個業主他們把整個

地方，包括整地、植栽庭園和樹，跟這個屋子整個全部的改造、建造起來，所以說你現在看到所有的東西，包括桌子、椅子，包括你們現在坐的這張椅子，都是前一個業主他們的。那我們是所謂的整店承租，把它整家店全部都承租下來，所以對於我們來說我們的花費會比較小的，因為我們不用去投入這些、購買這些機器設備的成本，變成是用租用的方式。當初他們整理這個地方，據說啦，實際上我不清楚，據說花了總共將近一千五百萬，這邊整個包括看到的桌子、椅子，包括民宿裡面看到的電視、器材等所以東西，大概在一千五百萬左右。我們進來所接收的時候，我們自己所去整建的地方，花的經費不到原本的十分之一，投入金額大概就在一百多萬左右，一百出頭萬左右。那可是因為我們也知道自己對這個行業是完全陌生的，所以一開始的時候甚至是連我們自己都不支薪的，我們支薪是支薪給這些員工，我們三個人是完全不支薪的，是到後來慢慢的收支比較能夠平衡的時候，我們才開始發放自己的薪資，可是以我們自己的薪資來講的話，有點說是不符合比例原則，變成我們自己工作的時間非常的長，那我們自己的收入，可以嚴格上來講，可能比工讀生還要少。那我們知道為了自己的工作、為了自己的一些興趣、目標在做的時候，那自己多付出一些，那這些就等以後看看能不能回收了。因為目前來講，經營也不過一年多而已，可以這麼講，到去年十二月底為止，也就是去年的這六個月，正式營運的這六個月，可以說是真的是入不敷出的，因為是一個在培養我們自己能力，也包括建立自己的人脈，建立這些再次光臨的一些客層的時候，其實這些東西都是比較，只有付出那收入的話會比較少，一直到今年開始就慢慢的開始回收，也比較有一些盈餘，那我們也開始漸漸能夠去發放一些應該有的回報或是一些我們自己的回收，可視當然來還是不敷原本的一些成本，講到這邊你們有沒有什麼問題？」

雅琦：「所以這個是已經全部算是你們自己的還是租的？」

簡大哥：「沒有阿，我剛講了我們還是整店承租，每個月還是要付租金，我們付租金給金果合作社是租這塊地，然後付給前一個業主他們所蓋的這邊所有東西租用這整個所以地方又是租另一筆費用。所以我們付了兩筆租金，是這樣子的。當然租這塊地來講，這種山上的地是比較便宜的，據我所知，這塊地單純租地來講的話，大概是在3萬元左右將近一千坪啦，可是這家店的承租包括裡面機器設備所有的東西可能一個月要將近...，因為我們有談到所謂的大月小月，因為這個山上的經營來講，冬天是客人比較少，大月就是七八月暑假這段期間，所以我們有分大月小月，平均下來的話，大概一個月要付的租金包括前面講的金果合作社的租金一個月大概要十萬塊錢。可是對於我們來說或許付了這十萬塊錢，我們一年算起來也不過120萬，可是當他們當初在蓋的時候就花了1500萬，1500萬要十幾年才能夠回收阿對不對，所以相對於我們來講，我們檢到了便宜可以這麼說。人家花了1500萬讓我們去嘗試。」

簡大哥：「其實我們原本在做的時候對我們自己其實沒有什麼信心，我們原本打算作一年，如果做不下去就收了不做了，沒想到結果這下半，應該說今年度的上半年還蠻OK的，所以說就決定要繼續做下去，否則其實我們沒有給自己太大的

期望說能夠做到什麼程度，所以其實我們當初來主要是抱著學習的心態，因為畢竟我們三個都不是在這個行業裡面，我們想要進入這個行業並不是說我們對這個行業有多麼大的一個憧憬、期許或者是說我們想說學習這樣。只不過說我們也是剛好有這麼一個機會，在人生每個人的這種工作旅程當中當然是有人是長期做同樣的一個工作就一輩子做到老做到退休。那也有可能是，像現在目前經濟不景氣可能被裁員或是其他原因被迫失業，那轉業可能做其他行業，那這個部分我們來做這個或許可以講說我們是主動去接觸這一塊，然後去想去做這個地方，那可是並不是說我們對他有多大的期望，因為老實說我們不知道自己的能力到哪裡，那像這樣的工作呢，畢竟我們都不是做這一行，那我們自己能夠承受這樣子的一個工作，那到底接受度能有多高我們也不知道，所以我們都用嘗試的方式去做。」簡大哥：「那所以說我們最主要的目的原則就是，我們是抱著學習的心態做這一塊，如果說萬一如果當時我們想說萬一真的做的不好，我們可以另起如灶，比如說我們在大學城裡面，因為這是我們下一個目標，因為我們決定我們下一個目標就是說當然在山的這個區域，我剛就講說平常的時候還有冬天的時候客人是比較少的，那這時候我們如何去開發自己的業績開發我們自己的客層，那我們可能就是往比較熱鬧的區域去，那我們甚至會想說在台北大學城附近要找一塊區域，不管是不是像現在這麼大或著是很精緻的小店，做出我們自己的風格，包括我們能夠做的一些設計上面的東西，讓它變的跟其他的店有所不同，甚至把那邊當成是這邊的分店，包括在比較不景氣或是這邊生意不好的時候甚至有能力的時候可以分的出人手去山下再照顧另一家店。那利用這樣的方式去拓展我們自己的業務，這是我們目前決定這樣子做，只是時程目前還沒有訂，我想可能是在今年年底甚至明年年初也不一定，這個動作會開始下去做。還有什麼問題？」

惠凌：「你說房子是用租的，那房子內的東西可以改建或是改變嗎？」

簡大哥：「其實並沒有說我們不能下去動，其實我們動的地方非常多，那如果照你剛剛講的那個問題，那是不是我們連這個水池也不能動，那我們連外面都能動，而且這個是一個破壞性的建築，你蓋上去到時候要打掉是整個都要打掉的對不對，那是破壞性的一些建設，那以這樣子來講我們都能做了甚至是裡面，那等一下裡面我帶你們進去看，我會告訴你們哪些是我們自己另外做的，等一下會帶你們整個環境看一下了解一下，那一些朋友認識的比如說，雖然說我是做印刷的可是我一個朋友他也是在作營造的，像這個水池的防水工程、還有屋頂的防水都是我朋友來做的，甚至溜滑梯也是人家送的，那我們自己沒有花錢買也是人家送的，包括像你現在看到的這些上面吊掛的的些燈，晚一點他會打開，它其實蠻漂亮的，這些燈就是我剛剛講的我以前是在作聖誕燈的工廠，然後朋友從大陸幫我寄回來，寄了非常多包括上面有一個假的椰子樹，那個也會亮，那個都是直接從大陸寄回來的，這些東西都是有一些朋友上面的支持、他們的幫忙，甚至像這些有些是根本不收錢的。」

簡大哥：「那這個區域其實對我來說是一個蠻大的困擾，就是說在山上雨水比較多雜草長的非常快，這我上星期才全部割過，可是現在又慢慢的長出來，那等下

個星期我又要在割過一次，那像這個我根本就沒有辦法處理，這裡面一盆一盆的是人家送的然後我們還沒有地方種就放在這邊結果就雜草叢生，所以到時候可能就整個清掉，那我們這邊有定時的澆水，這個都是我們的撒水器，晚上、半夜我們有設定三個時間 10:30、13:00、16:00 中各會噴灑三次，我剛講說原本這個門口這個柱子整個平移到這邊，門口整個是這樣子移過來，然後這個的石磚阿原本是繞到那個地方去，那這個是我們一塊一塊把它挖出來然後我們自己重新擺上去然後自己塗上水泥，包括這個枕木我們也是切然後買那個柏油，然後這一圈是我自己親自給他打下去，然後包括這裡面的整建，全部都是我們自己蓋的，所以說有些東西我們能夠不花錢就不花錢，那就是花我們自己的體力去蓋去做這件事情，那這邊包括，當初的這些石頭，因為我剛講說我們原本的路大概在這個區域，大概在這個地方，那這個地方所有的石頭我們都是請對面開怪手的，然後他從那邊開怪手過來這邊然後幫我們把一個個石頭堆好，包括我們裡面蓋土種植摘，這些都是我們自己做的。」

簡大哥：「那你看到這些旗子啦，這已經大概要半年快一年了，這都是我們自己設計，然後自己發包去找認識的印刷工場，都是我們自己發包下去做的，那起初原本設計的時候是沒有這些紅磚，那人家來的時候都是隨便停，那一停下去大概只能夠停個 10 輛左右，那後來我們就自己規劃，把他停成 2 排，所以現在這個樣子大概可以停 16 輛，那我們將來的希望是我們可以能在這個區域整片的草地到時候可能要挖掉，就是把路稍微縮進來，然後把這邊改建為停車場。我們原本是想跟隔壁承租那一塊土地然後整理起來然後當停車場，可是對方不願意租，因為對方覺得說租給你們也沒多少錢，對方反而問我們說這塊地有沒有要賣，因為人家太有錢，所以我們也沒有辦法，甚至你可以看到這棵松樹有一點歪掉，原本三顆是非常直的，那這顆歪掉就是這次風災吹歪的，現在也很少有這麼大棵的松樹了，這個地方是除了我們自己的停車場以外當做第二個停車場，因為有時候那邊停不下就會停到下面這裡來，包括遊覽車有時候進來的時候就直接停下面，這開放給其他的一些停車場，可以作停車的動作。」

簡大哥：「那這邊我們是已經沒有時間去整理了，原本這裡也是一個花園，你看還有磁磚還有石頭的走道，阿現在已經沒有時間去整理這一塊，就乾脆讓他自由發展，直接放棄。阿或許你們會那悶這個是什麼東西，這個鐵殼船是我們這一里的龍舟練習隊，他們所用的練習船，那他們用我們後面的這一塊水域再做一個練習的地方，那原本今年的五月底的那個龍舟賽他們就是要在這個地方做練習，後來山峽的龍舟隊也不知道發生什麼事情所以說後來龍舟競賽也沒有辦了所以說取消了後來也沒有做，那我們當初的規劃是，這邊呢我們把這邊還要做成一個其他戶外用餐區，可是沒有能力沒有辦法到這個地方所以就放棄了，就目前能夠做到哪邊算哪邊，這邊就是我們工作區，我們自己在這邊有鋸台啦，那個一些木造的東西都是我們自己在這邊做，剛講說我們那個小哥，他雖然是做營造的，但他在前半年，還去上了室內裝潢課程、木工裝潢課程，那就是專門接下來很多東西就是要它來做的部份那後面這條溪就是剛講的大豹溪，我們可以往這邊稍微走一

下看看，你們剛有下來過嗎？」

我們：「沒有。」

簡大哥：「九月份有一個颱風蠻大的，當時這個河川的水淹到我目前站的這個地方，你可以看到那時候整個河道河面有多大，所以當時我們看到淹到這邊我們也趕快撤離了也沒有做了，那當時上面都有枕木，結果都流走了。」

簡大哥：「那這邊原本他不是這個樣子，這就是我剛講說龍舟隊要練習 所以他把那邊用石頭請挖土機來把它整個擋起來，然後所以這邊水就稍微深一些，也包括這邊河岸的一些整理，其實這邊的水大概只有半個人高左右，那現在目前這塊區域，如果他們要下來玩，除了第一個從我們餐廳下來，要不呢他就必須從那條橋的那個地方下來，那從那個地方下來要經過一推亂石才能到這個地方不是那麼簡單，所以說其實這塊地來說變成是說一般人反而比較少來，除非要下來這邊一定要從我們餐廳這邊下來，那也因為說，其實這種河川地來講，比較尷尬的是說這塊地不屬於我們這是河川管理局所有，那我們既沒有管理權，那你如果下來的時候萬一發生危險，我們也沒辦法負責，那這時候就會比較尷尬一些，所以對於我們客人來講，他們如果要下來 OK 沒有問題但是安全要自己負責，因為這個地方不屬於我們管我們只是提供一個通道讓你方便下來。」

簡大哥：「那這個是我們抽取溪水因為山上的水源比較不一定有時候大有時小，所以我們在這邊抽取溪水然後抽到我們上面去，這最主要是灌溉外面的庭園用，這條溪他已經從民國 91 年進行護溪運動，也就是說對於河裡面的任何生物都不能抓取、捕捉任何都不行，像我們來這邊一年多，我已經看到 3 次有人在這河邊釣魚阿抓魚阿被警察抓走的，這是我曾經看過的，上次我遇到一個他帶小朋友在玩水然後他的桶子裡面剛好有裝條魚，那警察來之後就先拍照存證然後下來放照片給他們看就把他們帶到警察局去，那有沒有罰，據說是要罰三萬塊錢，我不曉得有沒有罰，那他們後續的處理我也不曉得，不過我最近也看到三組人被抓走，照顧這個區域原本這邊的雜草全部都是要修剪過的，那對我們來說其實真的是能力有限，以這一塊這麼大的區域我們要去維持，要花很多的時間精力。」

簡大哥：「廚房廚師一般來說不太喜歡別人進他的廚房，那廚房那邊到時後再看二哥有沒有要讓你們參觀他的廚房，那這邊其實我們的置物間包括我們一些手工器材、工具、電鋸啦、原鉅啦、強力膠阿都在這邊，那邊有個小休息時是我們廚師專屬的休息室，那這邊我們是一塊一塊搬近來從新給他黏好，包括這個台子包括這個木做的台子，這都是後來我們自己後來改建的，包刮上面的這個，這個我們稱為浮木然後浮在半空中，這是我們自己訂我們自己裁，我們自己加上去自己油漆的，包括這些燈具，都是我們自己安裝，包括這個也是我們自己去買的，包刮中間的這個隔板全部幾乎都是我們自己蓋的，包刮男生廁所也是我們自己蓋的，包刮上面的東西，全部都是我們自己蓋的，那因為他這邊原本的時候全部都是這種塑膠的，真的一點質感都沒有，那中間他以前是一道從前面到後面這樣一條通這樣的方式，然後就分成男生廁所、女生廁所這樣子，阿原本這兩間也是女生廁所，後來我們覺得看起來不是很洽當，我們就整個拆掉整個重建，那上面的

東西也是我們自己設計自己弄的。這些木頭，然後自己蓋包括水盆什麼都是我們自己做的。」

簡大哥：「這個就是剛剛我講說它，是兩間屋子合併在一起，中間這邊剛好有一條縫。那這個就是在下大雨的時候會漏水，阿不過這個工程呢，我下星期會可能再，做一些補強的動作。」

簡大哥：「那這個餐廳原本他的桌子呢，就沒有上面這個桌巾，就是這種，很深的咖啡色，所以說這個桌巾桌布呢也是後來我們自己又去做的。我們自己到那個…呃…那個……呃……那個迪化街那邊的布海，自己去找布然後回來再自己處理。那這兩顆樹，這是我們自己做的，我們到山上找乾的樹枝來，然後樹原本應該是輻射狀，四面的，然後把它砍，一面兩邊砍平了然後再把一些樹枝接回去，然後整個由下用噴漆的方式，包括說這樹下面的底座，其實它底下是水泥，這底下主要是些水泥，然後再上面埔一下石頭，包括這些木頭都是我們自己蓋、自己弄、自己建的。」

簡大哥：「那這邊有一個，呃…曾韻文基督之星在寫一本書的過程，這個就是，我剛講的他們的大姊，他專門在寫書的，然後他先生就是…我不曉得你們有沒有聽過，林文義，在電視上面有一個叫做林文義，那是一個、之前一個、也是一個…一個電視名嘴拉。」

簡大哥：「包括那幅油畫，厚，厚，不是大廚他畫的，這是人家從國外帶回來送給我的，然後這個呢，就是一個藍染作品，我們三峽而已，我們三峽有一個最主要的就是藍染，阿這是我太太做的，喔…我太太他做的。阿其他還有…還有一些其它的藍染作品……阿等一下再帶你們看。」

簡大哥：「阿這邊就是我們後面臨溪的坐位，阿就是在這邊。那這邊我們其實也想做一些改變改善的地方。因為其實我們覺得說…譬如說拉，現在我們民宿房間裡面可能有人住，那我現在是其他的客人，那我現在走過來其實可以看到民宿裡面，其實…呃……不那麼恰當，如果說沒有人住當然就ok，可是有人住的時候，就會覺得說…ㄟ，阿你那裡面有人，然後結果我還在外面用餐走來走去，這樣子看起來是有點奇怪，所以說我們的打算是，要把這邊整個這樣子整個這樣子隔起來。喔…因為他們當初可能這樣子的設計，可能想說裡面還可以當作營業空間。可是事實上，太大場了，根本沒有辦法照顧到這麼多。所以說可能到時候整個隔起來之後，這每一個，這邊就延伸出來…到這邊這一塊，然後整個延伸過來。」

簡大哥：「木瓜，老實說我們來的時候還沒有發現他，然後後來呢，他就無形之中慢慢、慢慢的長大，之後才發覺…阿為什麼會有木瓜，我們也覺得很納悶，而且人家覺得，這邊的這顆木瓜，比那顆更奇怪，他的木瓜是用垂吊下來，然後頁瓜他是長這樣子的、他是垂吊下來的，不像那邊的他是直接長在那個…那個……根部只有一點點，他是整條這樣子長下來的。」

簡大哥：「我們曾經有客人就，很…他很納悶，為什麼從來沒有木瓜長成這樣子的，後來叫我還留名片給我，叫我等木瓜成熟之後，再寄一顆給他。讓他回去研

究看看。」

惠凌：「那他有成熟的時候嗎？已經有……」

簡大哥：「那這是另外一個出口。」

簡大哥：「裡面的東西包括你看到玻璃桌子很漂亮，這都是人家送我的。有些人不要的，包括你現在看到的，這整排的，這些木櫃，這些原本是在……誠品，因為我們有遇到一個工廠，他是專門做，誠品的東西。所以這原本是他們的書櫃，後來誠品不知道因為什麼原因，不要了，那他們也沒地方丟，那我們就整個把它接收過來。」

簡大哥：「那這間就是你們剛剛看到的四人房，其實跟一般的四人房來講的話，它其實是蠻大的，跟其他的房間來講的話。」

簡大哥：「那你住的那兩間，就是標準的雙人房，然後你們的 104 雙人房加床，可以睡到四個人。這是另外一間的四人房，它的格局只是跟剛剛那一間顛倒而已。」

簡大哥：「那這間是唯一一間雙人房，然後後面有陽台的，因為其它的三間都沒有陽台，唯一一間有陽台的，所以我們對於它的訂價，稍維貴了一點，它的訂價，大概差了兩、三百塊這個樣子。」

簡大哥：「阿一般來說，像我們自己，我們如果有客人住宿的時候，我們就會留守。那我們自己住的話，原則上大部分都會看哪一間是空房，原則上都是住這間，我們自己也都睡在這一間。阿如果是我們廚師留守的話，他可能就直接睡下面，就比較難說、比較不一定。」

簡大哥：「不過呢我們都會盡到告知的義務，讓人家知道說，我們的留守人員會在什麼地方，所以說我們在這個地方，我們做了一個牌子，我們會告訴人家說，我們現在的，我們的…服務人員在幾號房，然後或者是撥手機，或者是播內線電話、或是在什麼地方。要替換的牌子通通都在這邊、都丟在這邊。」

簡大哥：「當個會議室，還是說，運用的空間跟樓下完全不一樣。Ok，我們再到這邊來。在這邊樓上，曾經坐到 48 個人，那這椅子呢只有 24 個而已，所以不夠坐的時候呢，就用白色椅子擋在這邊。這個上面呢，就是我們沒有開放的一個空間，原本呢，你可以看到這邊，這是一個柵欄，全部都遮起來，原本都是這個木頭，一根一根都打在這邊，可是我們全部把它們拆掉了，拿去做其它的功用，到別的地方重新蓋別的東西。那你現在看到這個白色的這個就是防水漆，也是找朋友來整個這樣子全部重新做，可是因為台灣地質本身的關係，還是會有一些裂縫。那這本身已經塗了兩、三上道上去了，可是看這個地方，還是稍微會有一點裂縫，就在這個地方，在那邊會看的更明顯。這地方還是會有漏水的現象。有沒有看到，這邊有一個裂縫，水還是會進去，所以說接下來，下個星期三可能就會有人來做這個縫口，那從這邊呢，我覺得，我們餐廳來講的話，其實景色最好的是，從這上面往其它地方看，我想，這跟在下面看的那種感覺是完全不一樣的，包括整個可以像是環山群抱，然後可以看見底下的溪水，一覽無遺，其實上面這邊的景色是樓下的人完全沒有辦法體會的。所以說其實後來也有人跟我們提議說，

抱括剛剛我說的我那個朋友，他們做營造工程的，他們想要來開發上面這一塊。他想把上面呢，蓋成渡假小木屋，因為現在小木屋有所謂的…呃……就是、他是一個模組，做好的、一個一個做好的，他只要吊車來，放下去放下去，一個一個就放好了，就可以用。不過我們考慮到這個地方是用租的，其實他們一個一個蓋起來，也是不合成本，所以這個東西呢，我們就沒有多下去做考慮了。除非說這塊地他將來真的放出來可以讓人家來購買的話，那買下來之後才有真正投資、再利用的這個…呃……需要性。」

簡大哥：「這就是民宿區，剛剛裡面的那個樓梯上去，所以說以這個地方來講，我們是不做開放利用。其實對於我們來講，他就是一個造形而已。因為旁邊都沒有做圍欄，其實對於客戶來的話，其實是蠻危險。」

簡大哥：「來，幫我鎖起來後。XX 利用，要先做 XX 利用。這裡是讓小孩子玩遊戲的地方，包括有一些玩具、包括漫畫拉童書，這些書籍呢，其實現在這個場裡面看到的所有的書，都是人家捐贈的。阿自己家裡有什麼阿，通通拿過來這樣。阿這裡有一些過期的雜誌，有人看過了之後，就會拿來這邊放，然後提供大家以後這樣看。」

簡大哥：「遠遠的看，看到下面底下有四個字，可以看得出來有什麼東西嗎？右下角有四個字。」

組員 1：「三，有三嗎？」

組員 2：「三角湧。」

組員：「三角，有角。」

簡大哥：「三角湧街。這個你如果看得出來這是一個老街的透視圖。三峽老街以前在路中央有一條軌道，它是專門運煤，從這邊這樣運過去的。三峽人應該有看過這幅圖的原圖。阿這幅圖是，它是用藍染的方式，然後用蠟染以及拓染的方式去做的。阿近看可能看不出來什麼東西，要遠遠的看才看得出來。那這幅，原始的圖稿，這個紋路是我畫的、是我刻的，那染的時候是我太太染的。」

簡大哥：「這個壁面呢，這個原本的石頭面是原本就有的，可是這個，這邊的所有木塊是我們去找，整隻的木柱，然後把它一段、一段、一段的切下來，來後切成一小片、一小片之後，一片、一片、一片黏上去的，那可是黏上去呢，我們又兼顧到說，想要說，他其實如果說在某些時候想要有些變化的時候，所以我們只有黏死…呃……數進來的三塊，上面數下來、下面數上來以及裡邊數上來的三塊，三條是黏死的，其實他這個地方呢，他是可以經由，……(動作中)……，看這邊有一個鏢絲，我們這邊有一塊呢，是沒有…這邊裡面是一塊木板，那木板整個這樣鎖上去，一大塊，所以說我們可以…這邊鏢絲卸掉了之後，這邊還有……還有幾個有那個時候有做記號，……(動作中)……，我忘記了…我們總共有鎖了九顆的鏢絲，阿這個鏢絲卸掉之後可以整塊板子卸下來，譬如說我們裡面要掛一幅畫拉或其它東西，那旁邊的三條木頭還是會留著，他的用途…當初的設計是這樣子做，那有幾塊是沒有黏死的，就可以隨時的拿下來。那這個是瑞士帶回來的，也是朋友帶回來的，包括…你們看我們這邊有一隻獨角仙，這是在我們後面抓到

的。」

組員：「這是活的喔？」

簡大哥：「他以經死掉了。把牠黏上去。那 ok，我們來看一下外面，小棋，外面燈有都打開了嗎？最外面的還沒有開。」

簡大哥：「不是不是，右邊那、右邊那三個要全開，嘿、對，ok。這邊看到，我剛剛講的，我朋友送的那個…聖誕燈，然後我們自己把它掛起來，包括現在這個地方、這上面，我們的燈，就在這邊」

簡大哥：「包括這整個的…氛圍、整個電來講的話，其實所有的東西都是我們自己去做設計、去做改變的，那你現在看到的，這個是晚上會看到的整個的夜景會不一樣，跟白天看到的不是很相同。那…還有一些東西我們還沒做，譬如說…我們有買了水管燈，要在這個走道兩側要排兩條，排兩條從最裡面拉到最外面去，那我們的燈已經買了，可是還沒有時間、還沒有空下去做。有一些工程上面，我們在陸陸續續的做，包括外面這顆大樹，我們也要牽這個燈上去，但我們還沒有空做、還沒有空做。就先放著。」

簡大哥：「好，目前來講的話，我們這個整體的整個設施就大概就是這個樣子。好，有問題嗎？還是…還有些什麼想要了解、想要知道的？」

惠凌：「就是你們幾乎都是以白色為牆壁的顏色，你們不怕會弄髒或是什麼嗎？還是說你們是想要給人家簡潔感？」

簡大哥：「呃……老實說，因為這個漆的部分，它原本在我們來的時候就是這個顏色，所以說，我們是就著他目前有的顏色去做調配佈置。那當然，我們後來買的、我們自己運用的漆也不是買同一個顏色。因為，最起碼我們不用全部、全部下去改，對於我們經費上也會花費比較少一些，所以說，如果有遇到必需要用到的我們一定都跟它買用樣的漆、同樣的顏色下去做。原本呢他本來就沒有什麼太髒拉，髒呢，因為它這是水泥漆，水泥漆呢就修一修補一補，不會有太大的痕跡。所以說都還是可以的。」

雅琦：「民宿當初弄進來的時候是先有餐廳再有民宿嗎？還是就是一起…」

簡大哥：「我們進來的時候，我們租下來的時候他們原本就有經營了，可是我們當初開始做的時候，我們並沒有經營民宿那一塊，呃…是過了大概好幾個月之後吧，我們想說空著也是空著，就開始經營那一塊這樣子。」

雅琦：「說以那個民宿內的東西也都是之前留下來的這樣子？」

簡大哥：「沒有錯，全部都是他們的。除了我剛剛講的那些隔間，那些板子誠品送的有沒有，那是人家送我們、我們拿來擺，那其它看到房間內的東西都是原本就已經有的，包括棉被、床單，那些都是原本就有的，那我們現在就是，有使用了之後我們就是送洗，再配合有一家這個送洗店，送去那邊送洗，然後會殺菌、乾燥、熨平，然後送回來，我們再整理。」

雅琦：「這邊也是你們的？」

簡大哥：「喔，不是，茶園是另外一個地主的，據說這塊茶園他們要賣兩千五百萬。太貴了、太貴了。不過基本上他們可能是家傳的地，所以說開個天價，讓人

家要買也買不下去。那他們是有自己在種茶葉，這個茶葉據說有人來收購他們的茶葉。阿可是據我所知，三峽的茶葉，以前還不錯，可是後來茶葉已經不好了，現在三峽唯一比較 ok 的是碧螺春，這個碧螺春是春茶。可是碧螺春春茶是生長在比較高的地方，那這個地方呢，普通來講…因為茶葉他自己生長的環境是必需品、排水要 ok 的，要比較日照不到的，要比較潮溼的地方，阿山巒霧氣要比較多。可是這個區域來講，並不適合拿來種茶葉。所以說他種的茶葉是交給什麼樣的人這我也不是很清楚。那只不過說偶爾需要，因為我們有一些飲料、或是我們的餐需要一些裝飾，弄一些植物、譬如說我們講說…呃……迷迭香或者是薰衣草，搭配一些裝飾，那當然迷迭香、薰衣草我們都有種，抱括薄荷我們也有種，這個我們明天再看。像我們茶點飲料的時候，就需要一些茶葉來裝飾，所以說就會偷偷過來拔一些。喂!! 這個不要錄進去!!」

簡大哥：「那個…過濾器，過濾過之後在最後還有一道 XX 瑞浦的那個，密滲透過濾芯，然後再經過儲水的動作，才能夠喝，所以說對於我們自己的飲用水來講，是經過很多道的過濾。」

訪談二：

曾小哥：「以民宿的經營來說的話最初期還是要了解地方的關係，他不比像一般的旅館或是大型連鎖，他們是可以去創造一些新的東西，民宿經營的話一般都是小型的而且它是順應地方狀況然後才去做，他不會說花很大的錢，像一般的汽車旅館阿那些都不一樣民宿現在應該是作為地方特色，針對這邊地方的一些客源需求來產生，我想這重點就是，像我們這邊民宿來說就是靠這個溪再來就是靠滿月圓，所以我想滿月圓的部份是一個比較重點的部份，那下午的話我想希望你們讓你們做問卷調查，你們是有自己設計過問卷？」

我們：「有」

曾小哥：「那有沒有去發過？」

我們：「有。」

曾小哥：「我是希望我們明天的行程是這樣，因為這邊爬山的人來說，假日會比較早，那爬山的人她們會不會來這邊住民宿有沒有這個需求這可能是一個重點，一方面從這個調查來說可以知道民宿應該怎樣因應，有沒有這個需求，那價位是多少？那怎樣的客源會來？我是希望你們下午花一個半小時的時間把這份問卷設計出來，那明天的話我希望你們分組比如說有人去做問卷調查，有的人去做遊客人數的調查，到底多少人去？然後是屬於什麼樣的層級例如像是家庭阿、情侶阿。第三的就是說既然你們都來了也可以派個一、二個人可以上去爬一次滿月圓看看，體驗一下這種感受，對你們報告也會有些幫助，你們這附近的景點拍個照。對於你們報告的新奇度完整度也會比較夠，所以我是想明天分成二組或是三組你們再討論看看。」

曾小哥：「原則上一組就是上去爬山，走一下體驗一下。你們好像有二個山峽人麻(施立人、陳雅琦)，那這就是你們的安排，有的人可以去勘查，那另外二組

，有一組可以去做問卷調查，那你們下午就把問卷設計出來，那是不是問卷如果你們覺得不太那個，我也可以參與討論，那如果你們自己覺得OK那我也沒問題，那另外一組就可能專門負責遊園的部份就是到底它有多少人近來？那這個部分我覺得可以活一點，因為滿月圓他本身是屬於林務局的地方所以他是一個公家機關，那如果說你們學術研究那你們可以直接到他們的管理站那邊，他們跟我們也很熟，就是試著去跟人家溝通、去跟人家要一些資料，相信你們是學生她們會很願意提供你們資料。那可能你們也要跟他們要充足的資料就可能是一年份或是半年份的，我想他們都會願意給你們，等於是說這個部份是不是季節性的每個月每個月是怎麼樣或著我想對你們來說也是有所幫助，那用這種資料在參與我們的問卷設計，還有你們派人去爬山然後拍下來大概知道人家整個行程，我想對於這邊的民宿經營你們可能就可以抓的住，我想這樣的作法比較有意義。」

曾小哥：「妳們今天早上大部分就是做一些體驗，那體驗這種東西以後你們如果是做企業經營也是會遇到，不管你們跟員工或還是老闆，這種東西你們自己要知道，那些是重點，那些是你們自己以後找什麼樣的人來做這樣的一個工作，不管什麼樣的工作都要去體驗以後才會找好不好。那我想你們這邊的問卷設計，希望說是現在是大概三點半，是不是盡量安排一下在五點之前把她完成，那我晚上出去時就會幫你們印，然後看你們需要幾份就幫你們印幾份回來，那另外你們問設計上面，因為問卷調查基本上需要有一些誘因，那我們這邊一方面也是幫我們宣傳一方面也是給客人作為你們的誘因，就是說你們可以設計說填問卷就送我們的優待卷，那我會去作一個八五折的優惠卷在我們的型錄上面，所以你填問卷就送優待卷，那這樣對於填問卷的意願也會比較高一點，好不好，那就是這樣子，你看，優待卷我大概準備個五十份看夠不夠不夠再來跟我拿，那你們問卷大概要幾份跟我講一下，因為有時後填問卷人家願不願意配合這也是很難說的，那問卷的發放或是那天你們需要的洋傘也是可以帶過去或是帶張桌子去，或是帶幾張輕便的椅子去我們也可以配合你們，那筆的部分我會準備，那有缺什麼趕快跟我講，原則上五點多我會出去鎮上一下，那你們再把問卷的部份給我，好不好。」

曾小哥：「那就這樣子，那你們就在討論一下問卷是做過就沒問題，那我給你們的提示就是說，我想除了基本的就是年齡、性別、住的地方，因為重點是說你是住台北縣你會不會來這邊住民宿，還是外地來才會住民宿，那第二個就是說，那他來住民宿，他希望是什麼形式，因為民宿有些是單純的民宿，那有些她可能會有些活動例如幫你去導覽阿，第三種他可能做些DIY的部份，我們可以知道說他們需要的是哪種？那價位在哪裡？然後住的需求？大概是多久不要弄得太複雜就幾個重點。」