

出國報告（出國類別：考察交流）

## 2017 年國際餐飲業科技化新加坡考察交流

服務機關：經濟部商業司

姓名職稱：李鎡 司長、曾碧雲 專門委員

派赴國家：新加坡

出國期間：106 年 8 月 15 日至 8 月 18 日

報告日期：106 年 10 月 16 日

## 摘要

新加坡為我國第5大貿易夥伴，第4大出口市場。新加坡位於東南亞的核心，國際化程度高，因華人族群占大多數，生活及飲食習慣與臺灣相似，多元民族融合造就豐富餐飲文化，餐飲食品相關採購需求機會較多。由於擁有極佳地理位置，並為世界重要的海港與空港，發達的轉口貿易是中小企業的重要跳板，亦為餐飲業者前進新南向市場及觀察穆斯林市場(清真食品)的前哨站。目前新加坡面臨嚴重缺工、租金高漲的問題，餐飲業者積極透過科技化導入，規劃標準化流程，減少人力支出，以提升生產力，臺新雙方可共同集思廣益互相學習，擅用彼此優勢創造新價值。

本司帶領12家臺灣餐飲業者赴新加坡進行考察交流，並與海外重要的商協會合作辦理國際論壇及媒合交流會，拜會新加坡重要的公協會及政府組織，包括新加坡福州咖啡酒餐商公會、新加坡姑蘇餐飲協會、新加坡中廚協會、新加坡經濟發展局等，並參訪科技化程度較高的長城美食集團及勝樂集團，以協助我國業者了解新加坡投資環境、觀摩餐飲科技化發展情況，以期進一步創造業務交流及深化合作之機會。

本次行程後續效益，可分為幾部分：

1. 邀請新加坡業者來臺經驗交流與分享：邀請文東記程文華會長來臺擔任106年10月30日本司主辦之「餐飲服務業的永續經營與創新國際論壇」講師，以帶給臺灣餐飲聽眾創新的經營思維面向。會後將安排新加坡貴賓及臺灣餐飲業者共同餐敘，以延續臺新雙方餐飲業學習及合作契機。
2. 商機媒合：此次帶領臺灣餐飲業者赴新參訪交流，其中，Ddoor 諸度股份有限公司和新加坡螃蟹之家、見康食品有限公司的雪花冰和新加坡Mr.Bean、ASTONS，鄧師傅餐飲集團、希望創造事業股份有限公司與ASTONS已在洽談業務合作。

## 目次

壹、緣起.....	1
貳、活動行程.....	2
參、活動辦理情形.....	3
肆、拜會行程情形.....	10
伍、結論.....	19
陸、心得與建議.....	21
柒、媒體露出列表.....	24

# 壹、緣起

## 一、活動說明

本次活動係依新南向政策規劃辦理「國際餐飲業科技化新加坡考察團」，透過餐飲業科技應用推廣國際論壇及臺新廠商媒合交流會，協助臺灣餐飲業者國際業務拓展及實質合作。另將配合政策投資招商及產業需求安排新加坡政府單位拜會行程，透過推展臺新投資展店之相關政策措施及經營成功關鍵因素交流，並至新加坡餐飲龍頭企業科技化中央廚房參訪，實際商圈考察，以建立雙方人脈交流管道及標竿觀摩學習，俾促成臺新雙方投資招商活動之重點發展及提升國際展店的能量。

此外，為因應新南向政策，協助臺灣餐飲業者拓展海外商機及展店，首要目標瞄準位於東南亞核心的新加坡，並號召已至或有意到新南向國家展店的餐飲業者組團考察。本次邀請森邦集團及 COCO 茶飲業者高階主管擔任論壇講師，隨團參與的臺灣餐飲同業包括：Mr Wish 水果天然茶、休閒國聯集團鮮芋仙、弘爺漢堡、大井烤茶、見康食品彩虹雪/雪花冰、鄧師傅功夫菜、千葉火鍋、面鮮到、翰林茶館、拉亞漢堡、三得電子 Sander、Ddoor 諸度網路科技等 12 家餐飲及科技企業，臺新雙方業者可共同集思廣益互相學習，擅用彼此優勢創造新價值，進行海外商協會實質交流，深化我國業者海外商業合作之契機。

## 二、活動目的

- (一)為配合新南向政策，本司正積極帶領我國餐飲業者前往東南亞市場布局，強化臺灣餐飲業者落地經營的能力，並與境外目標市場建立合作管道。有鑒於新加坡位於東南亞核心，亦是觀察清真食品的前哨站，為餐飲業者佈局東南亞的試金石。加上新加坡政積極推動餐飲科技化政策，與臺灣積極投入產業升級轉型類似，因此可結合雙方餐飲創新能量，深化合作契機。
- (二)新加坡目前是簽訂雙邊及多邊（組織）自由貿易協定最多的國家，法治嚴謹、政府清廉及社會穩定，基於前述條件，新加坡市場值得我方

餐飲業者前往佈局經營，因此本司於本年 8 月 15 日至 18 日率領我國餐飲業者，前往拜會新加坡福州咖啡酒餐商公會、新加坡姑蘇餐飲協會、新加坡中廚協會、新加坡經濟發展局等，並參訪新加坡科技化程度較高的長城美食集團及勝樂集團等，以強化臺新雙邊在餐飲產業上的對話與尋找合作的可能。

## 貳、活動行程

日期	地點	主要任務
8 月 15 日	臺灣-新加坡	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 前往新加坡</li> <li>➤ 拜會新加坡福州咖啡酒餐商公會及新加坡姑蘇餐飲協會</li> <li>➤ 中峇魯商圈考察</li> </ul>
8 月 16 日	新加坡	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 參加新加坡中華總商會第 19 屆中小企業大會及第 20 屆資信大會</li> <li>➤ 出席餐飲業科技應用推廣國際論壇</li> <li>➤ 出席臺新餐飲業媒合交流會</li> </ul>
8 月 17 日	新加坡	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 拜會新加坡經濟發展局(EDB)台灣辦事處</li> <li>➤ 參訪長城美食集團總部與科技食閣</li> <li>➤ 參訪勝樂集團總部高科技中央廚房</li> </ul>
8 月 18 日	新加坡-臺灣	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 拜會新加坡中廚協會</li> <li>➤ 搭機返臺</li> </ul>

## 參、活動辦理情形

### 一、餐飲科技應用推廣國際論壇

#### (一)活動內容及議程

為協助業者儘速與國際接軌，拓展海外商機及展店，對於餐飲科技化導入的重點及認知進行探討。我方與新加坡中華總商會合作，搭配該商會歷史悠久和最大型的年度雙語商業大會，每次匯聚超過 5000 家新加坡本地中小企業家及主要決策者參與，在同 1 平臺 2 天裡舉辦 3 大盛會，包括第 19 屆中小企業大會、第 20 屆資信大會及中小企業博覽會同時展開，在現場展示為中小企業量身訂作的最新科技解決方案。在大會開幕演講後緊接辦理本餐飲業科技應用推廣國際論壇，與會貴賓包括新加坡中華總商會黃山忠會長、駐新加坡台灣代表處梁國新大使、陳永乾組長等，現場超過 240 人次共襄盛舉，聚焦餐飲業議題探討，俾使臺灣餐飲業者學習國內外卓越領袖經驗，並藉由跨界跨領域交流，加速國際業務拓展及促進臺新雙方合作。

因新加坡與臺灣雙方業者交流頻繁合作密切，爰本次餐飲業科技應用國際論壇選擇於新加坡辦理。近年來全球餐飲版圖多元化發展，諸如臺灣王品集團與新加坡莆田合作，透過合作關係，創造多元發展技術合作，彼此學習優點再升級。並可思索擴大餐飲版圖之際，導入科技應用、大數據分析，共商系統性轉型之道，創造新價值，提升整體生產力。本次餐飲業科技應用國際論壇以「雙贏·創價·再躍升」做為主軸，分為「合作躍升」、「科技創價」二大方向，邀請臺灣及新加坡餐飲業領導人，以實際經營案例啟發趨勢洞察、思維突破，汲取實務成功經驗，促使生產力提升，攜手共創卓越之巔。

餐飲科技應用推廣國際論壇活動議程

時段	內容		主講人
10:15 10:45	報到		--
10:45 11:00	長官及貴賓致詞		主辦單位/貴賓
11:00 11:20	合作 躍升	【專題演講一】 餐飲業國際發展思維及趨勢洞察	吳信泰/總經理 森邦集團
11:20 11:40	科技 創價	【專題演講二】 善用科技助攻國際展店、策略佈局與在地經營要領	林家振/榮譽理事長 台灣食品發展協會榮譽理事長、 COCO 茶飲總經理
11:40 13:00	<p>【綜合座談及 Q&amp;A】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 面對餐飲業全球化、多元化競爭，如何兼顧品牌特色與因地制宜，同時建備經營能力及資源整合。</li> <li>➢ 餐飲業面臨人力短缺，如何利用科技化、自動化提高生產力？並帶動創新提升價值與服務體驗？</li> <li>➢ 如何在國際市場中，尋求合作夥伴發掘商機，共創雙贏新局？</li> <li>➢ 請問對臺新餐飲業的合作發展的看法及建議！</li> </ul>		<p><u>主持人</u> 張寶誠/總經理 中國生產力中心</p> <p><u>與談人</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺灣代表 森邦集團/吳信泰 總經理 臺灣食品發展協會/林家振 榮譽理事長</li> <li>● 新加坡代表: 同樂集團/周家萌 總裁 勝樂集團/陳祖坤 董事經理</li> </ul>

(二)論壇重點摘要

國際局勢變化快速，企業經常隨時迎接新挑戰及了解新趨勢，以因應隨即到來的商機或衝擊，包括科技化、機器人、3D 列印、人工智慧等，因為科技的發展，服務業和製造業界線已經很模糊，例如中央廚房導入自

動化設備等，餐飲業者需藉由現代科技協助轉型升級，更聰明便利的管理公司營運，並透過合作以擴大餐飲版圖。

本論壇由中國生產力中心張寶誠總經理擔任主持人，並邀請臺灣森邦集團吳信泰總經理、臺灣食品發展協會榮譽理事長林家振先生(COCO 茶飲總經理)，以及新加坡勝樂集團陳祖坤董事經理、同樂集團周家萌總裁，以餐飲業合作躍升及科技創價 2 大主題，不僅止於技術層面的討論，更多的是企業主經營思維的啟發。數位科技只是工具，企業在決定採用科技工具之前，需要先思考清楚餐廳門店需要用科技來解決什麼樣的問題，虛實通路的整合串接，透過科技工具達成什麼目的，以及為達成目的所需的策略等，最終是要滿足顧客的需求及創新服務體驗。

### 1. 員工更專注在具價值的工作

本次論壇臺新餐飲界先進齊聚共商，一致同意餐飲業不會完全被人工智能取代，未來的餐廳裡重複性高的工作，例如送菜及結帳可能會由機器人擔任服務角色，科技可以緩解人力短缺的問題，把員工從繁重的工作中解放，讓員工更專注在服務改善、產品研發及更有價值的工作之中。

### 2. 服務品質為成功關鍵

餐飲業者提供好吃又優質的餐點是基本門檻，貼心的服務品質將是脫穎而出的成功關鍵。餐廳導入科技應用以提升競爭力的同時，也必需留意到服務品質。假設每家餐廳都導入機器人送餐，服務品質將無法走出差異化，顧客的新鮮感也會降低。森邦集團吳信泰總經理指出，未來會逐步轉型為體驗經濟，等同對餐飲業者提出更高的要求，即採用科技提高生產力，業者也要提供顧客可直接感知的價值及創造驚喜感動。

### 3. 科技導入需符合企業實際需求

新加坡政府全力支持企業創新升級轉型，涵蓋餐飲業範疇，企業若購買自動化機器設備可向政府申請將近 7 成補助，最主要是解決餐飲業人力短缺的問題。新加坡餐飲業應用科技案例包括：勝樂集團去年耗資 6000



萬元興建新總部大廈，集中央廚房、烹飪訓練、員工培訓和研發於一身。中央廚房採用自動化生產線，平均每天可生產3萬份即食餐點。採用自動化生產設備後，2名員工每小時可以烹煮4000人份的米飯。如果採用傳統做法，需要8至10名員工才能完成同樣產量；同樂集團去年在諾維娜Square2的同樂小聚打造磁懸浮食物輸送系統，通過四條輸送帶，把食物從廚房運送到餐桌旁。這讓餐館的服務員人手從10人減至4人，也讓煮好的食物可以第一時間新鮮上桌；珍寶集團總裁黃建銘認為企業的數碼化進程要符合實際運作需求，若和運作流程脫勾，可能會起反效果。目前正試行企業資源規劃（ERP）系統，把集團的生產、成本和人力資源都進行電腦化管理。這套系統為總部的管理提供很大便利，但前線員工反映他們的工作量加大了。由於輸入資料的過程很繁瑣，等於將行政工作轉移給前線員工。

### (三)活動集錦



經濟部商業司帶領業者參與新加坡中華總商會中小企業千人盛會



中國生產力中心張寶誠博士主持餐飲業科技化推動國際論壇



臺新餐飲業貴賓雲集座無虛席



臺新餐飲業貴賓與梁國新駐新代表

## 二、臺新餐飲業媒合交流會

### (一)活動內容及議程

媒合交流會與新加坡福州咖啡酒餐商公會合作辦理。本次邀請新加坡有意代理臺灣餐飲品牌的當地廠商、對臺灣餐飲品牌有興趣的通路廠商等，找到最關鍵的人及可能的合作夥伴參與媒合會。透過新加坡多元餐點進行創意交流，會中安排業者上臺發表產品或服務簡報，提供現場設攤及產品試吃，進行媒合交流。

#### 臺新餐飲業媒合交流會活動議程

時段	內容	主持人
14：00 14：30	報到	--
14：30 14：45	長官及貴賓介紹及致詞	主辦單位/貴賓
14：45 14：50	媒合交流會進行方式說明	司儀
14：50 15：50	【產品及服務簡報】	臺灣餐飲業者 (每家 3 分鐘)
15：50 16：50	新加坡餐飲業 趨勢觀察與分享	新方簡報分享 ● 洪鼎良主席-金山嶺美食集團 ● 程文華總裁-文東記私人有限公司 ● 謝書強執行董事-金味集團 ● 馮洱迅廚藝董事-新加坡中廚協會 座談主持：洪寶興 BBM 主席 分享嘉賓： 洪鼎良主席、程文華總裁、謝書強執行董事、馮洱迅資深顧問
16：50 17：05	【Q&A 時間】	司儀
17：05 17：30	【一對一媒合】 自由交流	司儀

時段	內容	主持人
17：30 18：00	交流筵席-經典美食饗宴 交流餐敘	

## (二)媒合交流會重點摘要

為強化臺灣餐飲業者與在地合作交流，與新加坡福州咖啡酒餐商公會聯手舉辦臺新餐飲業媒合交流會，會中臺灣餐飲業者針對自家品牌上台簡報外，並設攤位與新方進行 1 對 1 交流，更邀請金山嶺美食集團洪鼎良總裁、文東記私人有限公司程文華總裁、金味集團謝書強執行董事、長城集團郭觀華總裁、中廚協會馮洱迅資深顧問、新加坡福州咖啡酒餐商公會洪寶興主席，分享新加坡餐飲業科技化的現況應用情形，期待串起餐飲業合作共同創新，創造科技化應用更強大的價值。

在國際餐飲業企業交流部分，現場展攤吸引多家新加坡同業的興趣與詢問，目前洽談中的廠商請詳見下表：

### 臺新餐飲業媒合交流會洽談合作廠商

臺灣公司名稱	類型	洽談中新方公司
Ddoor 諸度股份有限公司	快速買早餐系統	螃蟹之家
見康食品有限公司	雪花冰	Mr. Bean
		ASTONS
鄧師傅餐飲集團	功夫菜	ASTONS
希望創造事業股份有限公司	手搖茶飲	ASTONS

1.臺灣餐飲業者產品及服務企業簡報：由臺灣餐飲業希望創造事業股份有限公司、休閒國聯股份有限公司、弘爺國際企業股份有限公司、景大食品企業有限公司、見康食品有限公司、鄧師傅餐飲集團、千葉連鎖餐飲集團、福友餐飲事業有限公司、翰林國際企業股份有限公司、森邦集團、三得電子股份有限公司、Ddoor 諸度股份有限公司等 12 家代表依序分享

經營實績、業務範圍、與科技應用狀況，現場設攤討論以探詢彼此合作的可能機會。

2.會中聆聽金山嶺美食集團洪鼎良總裁、文東記私人有限公司程文華總裁、金味集團謝書強執行董事、長城集團郭觀華總裁、中廚協會馮洱迅資深顧問、新加坡福州咖啡酒餐商公會洪寶興主席，分享新加坡餐飲業科技化的現況應用情形，期待串起餐飲業合作共同創新，創造科技化應用更強大的價值。

3.善用優勢，共同合作：臺灣餐飲具有技術與服務的優勢，新加坡業者則熟悉東協市場，雙方進行利基型項目的合作，共同鏈結新南向國家市場，未來有意願合作之廠商雙方將持續性地洽談合作。

### (三)活動集錦



經濟部商業司李鎡司長為臺新餐飲業媒合交流會開幕致詞



臺新餐飲業者為生產力提升共思升級轉型之道



臺餐飲業者於媒合會進行企業簡報及設攤交流



臺新餐飲業者共同合影留念

## 肆、拜會行程情形

本次拜會參訪共分 2 大主軸：一是拜會新加坡餐飲公協會及經濟發展局，以瞭解新加坡投資環境，以及官方單位如何推廣餐飲服務產業；二是參訪新加坡餐飲業導入科技化的企業並考察商圈，以相互學習觀摩並增進合作交流機會。

### 一、新加坡福州咖啡酒餐商公會、新加坡姑蘇餐飲協會

#### (一)接待人員：

新加坡福州咖啡酒餐商公會洪寶興 BBM 主席及新加坡姑蘇餐飲協會程文華會長。

#### (二)拜會情形：

##### 1. 協會簡述：

- (1)新加坡福州咖啡酒餐商公會為新加坡華人社團，成立於 1921 年，是新加坡兩大咖啡酒餐商公會之一。其商號會員店佔有新加坡咖啡店行業約 30%的市場，其中商號會員店中所擁有的連鎖經營咖啡店，經營之模式多元，為新加坡咖啡店行業中的翹楚。目前擁有約 1000 名會員，經營類型多元，佔有新加坡咖啡店行業約 30%的市場，具代表性。
- (2)新加坡姑蘇餐飲協會成立於 1876 年，擁有百年歷史，會員為在本地經營中餐館的經營者，其中不乏資深的中餐廚師及國際烹飪大賽中的獲獎大廚。當年在新加坡中餐館行業中叱吒風雲的四大天王廚師便是協會的創始人。協會的宗旨為同行凝結團聚力，切磋廚藝，延續傳統，發揚光大，造福社群。會員包括大東、紅星、詠春園、肥仔榮、龍鳳、波記、喜臨門、梅林、華南、文東記、高記、金山嶺及勝樂集團等等。秉持著先賢的教誨，致力於將中餐發揚光大，力求精益求精，在新馬甚至東南亞極富盛譽。

##### 2. 現場拜會情形：

新加坡福州咖啡酒餐商公會洪寶興 BBM 主席、新加坡姑蘇餐飲

協會程文華會長均是新加坡地方上德高望重的企業經營者，政府機構在採行餐飲或服務業相關措施前，往往都是先和該公會磋商，這也使得該公協會在新加坡政策方面，具有一定的發言權，具影響力。其中程文華會長是新加坡文東記集團董事長及多個商業團體董事長。文東記在程會長的領導下，分店遍佈新加坡全島以外，也包括東南亞其他地區如臺灣、印尼、馬來西亞等。程會長從學習粵菜起家，是廚師也是企業的領航者，願意扶攜後進。非常喜愛及熟悉臺灣餐飲業品牌，具跨國展店實務經驗。

本團業者在新南向國家已拓店者以越南、印尼居多，臺新間有許多可以相互合作之處，新加坡地理環境比台灣小，亦擁有多元豐富的餐飲經驗，值得給臺灣欲發展的新南向國家的餐飲產業帶來更多的創意，雙方合作能創造出更豐富的價值。更重要是建立與海外公協會的人脈橋梁，運用其龐大的資源，未來有助於我國業者在國際展店上事半功倍。

新加坡福州咖啡酒餐商公會福州大廈拜訪照片



## 二、新加坡經濟發展局(EDB)台灣辦事處

(一)接待人員：Lifestyle 產業主管 Victor Li 及 Jennifer Tan

(二)拜會情形：

### 1. 單位簡介：

新加坡經濟發展局致力於加強新加坡作為全球商業中心的地位，是負責規劃與執行新加坡經濟發展策略的主要政府機構，構思、設計並推出為新加坡投資者和企業創造價值的方案，促進商機交流，有利臺灣業者未來展店資源整合運用。

### 2. 現場交流情形：

藉由官方單位的拜會，協助業者更了解新加坡投資環境，分享餐飲業概況與商機，掌握新加坡市場與投資契機，未來展店時亦有支援的管道。新加坡經濟發展局臺灣辦事處與餐飲業者所討論議題包括：新加坡餐飲業投資環境、人才招募、規定、訓練、新加坡合作夥伴尋找、政府資源協助及聯繫窗口等。本團團員日後若進入新加坡市場可積極與該單位洽詢可合作事項，將有助於臺商更容易進入新加坡市場，掌握投資風險及資源整合。

新加坡經濟發展局臺灣辦事處表示新加坡的優勢是擁有高度信任的親商經商環境及透明的政策、對科技技能嫻熟的勞動力人才及優異的研發創新能力、擁有亞洲最廣泛的貿易協定及環球交通樞紐，新加坡亦名列亞洲最適宜工作、居住和娛樂的地方。相對而言，新加坡除了地理優勢外，在國際上的形象是法治嚴謹、政府清廉及社會穩定，目前是簽訂雙邊及多邊(組織)自由貿易協定最多的國家，餐飲業者可以思考如何透過新加坡打入東協市場，進行海外佈局策略考量，新加坡可做為攻下新南向國家的灘頭堡，將對經商投資、貿易保護及商業仲裁大有助益。再者，臺灣和新加坡的往來情誼深厚友善，溝通管道緊密暢通，不失為前進新南向國家的首選考量。現場臺灣餐飲業者提問重點包括：

#### (1)新加坡人力聘用及薪資

新方表示由於新加坡本地年輕人普遍沒有意願從事餐飲服務

業的工作，加上外勞法令限制，人力將是餐飲業者面臨的首要問題。臺灣的大學畢業生到新加坡工作起薪約 1500~2000 新幣不等，若以金錢考量誘因不大，但以多元學習開拓國際視野，可能是吸引人才到新加坡就業的誘因之一。員工部分按比例分配（例 1 位新加坡人搭配 3 位外籍勞工），政府將視企業人力培訓狀況，核予補助，以降低培訓成本。

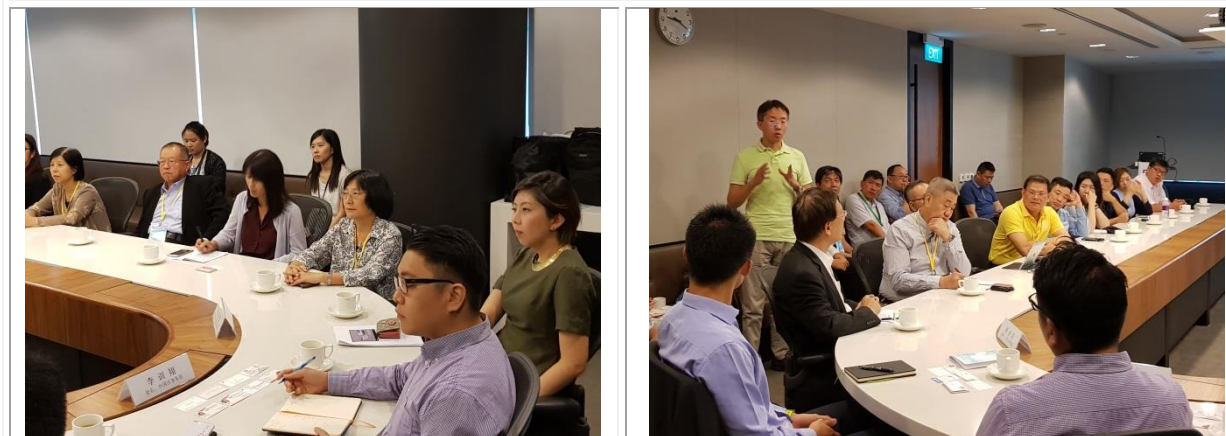
## (2) 餐飲業投資環境及補助

在市場面，業者說明臺灣餐飲業達到規模經濟有難度，臺灣有超過千家的連鎖店，體質優，但國際化不足，好的連鎖事業可以幫助在地收入，期待能有機會或新模式進行資源佈局，壯大華人商業規模。新加坡經濟發展局認為臺灣餐飲業者可以思考如何透過新加坡打入東協市場，新加坡是高國際化程度的國家，公司所得稅為 17%，稅收制度富有競爭力，非常適合臺灣餐飲業進行策略考量，增加跨國餐飲營運經驗，並擴大餐飲版圖。另補助部分，臺灣餐飲業者必須在新加坡設點及辦理商業登記，方能申請標新局的補助，再視情況給予優惠協助。

## (3) 新加坡聯繫窗口及協助

新加坡非常鼓勵臺灣業者前來投資，提供尋找合作夥伴及供應商家諮詢，一般外商企業可洽詢新加坡經濟發展局，餐飲相關企業可洽詢標新局。過程中有任何問題亦可和新加坡經濟發展局提出，由該局協助和標新局洽談。

新加坡經濟發展局(EDB)台灣辦事處拜訪照片







### 三、參訪長城美食集團總部

#### (一)接待人員：

長城美食集團郭觀華董事長。

#### (二)拜會情形：

##### 1. 企業簡述：

長城美食集團餐飲生意成長後成立中央廚房、醬料廠、蔬菜處理廠等，根據顧客反映調整煮法，至今長城美食集團旗下有 230 個雜菜飯攤位及 28 個咖啡店，榮記燒臘、名廚海鮮餐館等品牌，締造新加坡規模最大的平價餐飲連鎖傳奇。

##### 2. 現場拜會情形：

本次主要拜訪的長城美食集團，是新加坡最大的平價餐飲龍頭。今年 5 月正式營運採用多項自動化服務咖啡店，引進自助點餐機、托盤回收機器人、地板清潔機器人、廚餘處理機等，使人力大幅減少，店內亦提供清真料理，並將托盤回收機器人分類清真與非清真兩種。

參訪時長城美食集團郭觀華董事長分享一路奮鬥歷程，從路邊攤到現今數百的連鎖餐飲，其中霸王餐品牌的滷肉飯也是到臺灣考察時所得到的靈感，平價餐飲撐起了庶民經濟。長城美食集團導入電子點餐系統、自動微波便當販賣機台、後台廚房系統化出菜、採顧客自動取餐及回收、自動掃地機器人等，整個服務流程若運作順暢，除了後台廚房需要廚師準備外，改變服務流程重新設計用餐場景，不需要用到任何一個服務員，可達成無人餐廳的狀態。

值得注意的是目前科技化食閣運作需要一段教育顧客的過渡時期，以示範意義為主，生意仍在成長階段，日後將逐漸推廣到其它店，現在只能使用會員儲值卡或現金，若能普及將能加強顧客黏著度。另因應穆斯林人口，流程設計及規劃需特別留意，可做為臺灣餐飲業者發展東協市場的參考。

長城美食集團拜訪照片



#### 四、參訪勝樂集團總部

##### (一)接待人員：

勝樂集團陳祖坤董事經理。

##### (二)拜會情形：

##### 1.企業簡述：

勝樂集團為新加坡餐飲業領導者之一，為生產力提升標竿，致力於廚房自動化、系統自動化、流程重新設計、不斷創新。陳祖坤先生在 1991 創辦勝樂集團並負責的整體管理策略規劃及業務發展，並將勝樂集團從一家自助餐業公司擴展至今日多品牌的餐飲集團，同時也是新加坡餐飲業協會會長，集團以外燴、團膳、泰式料理、速食等最盛名。為增加產品種類，更開拓中國高檔餐飲、香港甜點及速食及主題美食廣場等。

## 2. 現場拜會情形：

本次參訪到新加坡勝樂集團部分，其中央廚房餐飲自動化及科技化方面程度高及運作成效非常良好，是新加坡的餐飲龍頭企業，擔任科技化領頭羊的角色。

勝樂集團拜訪照片



勝樂集團首度開放臺灣餐飲同業參觀科技中央廚房，藉著寶貴的

機會見識到前膽性的產能規劃及對品質的堅持，自動化產線僅需少量人工，人力將更專注在研發上。

勝樂集團陳祖坤董事經理曾多次來臺考察，餐飲經營採多品牌策略，依據發展區域導入適合的餐飲品牌。其提高生產力的做法包括：(1)烹飪與包裝流程透過 L 型輸送帶可減短人力需求從 7.5 工時到 0.5 工時。(2)自動大量白飯烹煮系統具有一天生產 3 萬份餐的容量，可減少 84% 人工烹煮和冷卻過程所需工時。(3)採用 E-購貨系統，透過統一購買以減少人力需求。

在商業模式創新方面，勝樂集團打造即時食品商業模式，除餐飲門店經營外，可再開拓更多販賣管道，可突破時間及空間的限制。勝樂集團透過不斷精進以改善流程，值得借鏡參考及學習。

## 五、新加坡中廚協會

### (一)接待人員：

新加坡中廚協會張偉忠會長，地點位於國立新加坡大學俱樂部。

### (二)拜會情形：

#### 1. 協會簡述：

新加坡國立大學俱樂部由新加坡國立大學歷屆畢業生組成，會員人數龐大，匯聚了許多學術界的菁英、政府高官，專業人士如醫生、律師等。俱樂部設有多個餐飲部門如中餐、西餐、咖啡廳、酒吧及宴會廳等，新加坡中廚協會會長任職期間接待許多外國使節，部長高官及新加坡總統、總理等。

#### 2. 現場拜會情形：

新加坡中廚協會與新加坡福州咖啡酒餐商公會、新加坡姑蘇餐飲協會非常友好，這 3 大公協會屬於新加坡本地直接和餐飲服務行業相關的組織單位。新加坡國立大學俱樂部在新加坡餐飲業具有指標性地位，新加坡中廚協會曾獲 2005、2007、2014 三屆國際廚藝邀請賽總

冠軍。多年來屢創佳績，包括 2011 年紅威廚師杯爭霸賽榮獲最傑出獎、最傑出獎、2012 年香港明火廚神國際挑戰賽榮獲五星金獎等，其積極參與國際賽事，把新加坡特色多元菜式推廣至世界舞台，不斷精進廚藝不停創新的精神，非常值得臺灣餐飲業者學習。

新加坡中廚協會也推出拿手佳餚邀請臺灣業者品嚐，每位餐飲業者分享對此行考察之實質收穫分為 2 個部分，包括科技發展：可了解新加坡餐飲業前後台及中央廚房科技導入運用方式，確認新加坡餐飲科技化的現況及需求；品質堅持：參訪新加坡龍頭企業的公司及品嚐店內美食，在導入科技化的系統後，讓顧客使用更佳便利，體認到企業成功的精神及品質堅持。

新加坡中廚協會拜訪照片



## 伍、結論

- 一、本次帶領臺灣餐飲業者參與新加坡中華總商會第 19 屆中小企業大會、第 20 屆資信大會及中小企業博覽會，該大會參與人數總計達 6,500 人次，其中包括 25 場各類活動，90 位海內外主講嘉賓；86 家參展商；11 個政府機構，為科技含金量高的科技盛會。我方與該商會合作辦理的餐飲業科技應用推廣國際論壇為大會廣宣的重點項目，活動推廣發送郵件 20,000 份、EDM 行銷 40,000 份、傳真 17,000 筆、短訊 7000 筆，亦露出在社群網路、官網、what apps 等網路媒體平台。餐飲業科技應用推廣國際論壇現場超過 240 人次共襄盛舉，直接提升臺灣餐飲品牌能見度。同時透由本論壇了解新加坡餐飲科技新趨勢，包含推動機器人送餐、無人餐廳、便當自動販賣機及自動化央廚等項目到後端的數據化分析，學習提高生產力創新的作法，進而延伸不斷精進升級，達到開源節流的雙重目的，運用科技讓餐飲發展更加智慧。
- 二、臺新餐飲業媒合交流會部分，臺灣部分共設攤 12 家，現場與會業者達 200 人次。餐飲業者現正洽談中有見康食品與 Mr.Bean、ASTONS(新加坡)；諸度科技與螃蟹之家(新加坡)；鄧師傅餐飲集團、希望創造與 ASTONS(新加坡)，後續也將持續追蹤相關效益。新方亦設攤於現場進行交流，包括智慧科技管理上市公司、Clean Solutions 私人有限公司、明發食品、文東記食品等，其中新加坡 SER 智慧型機器人有限公司提供超市機器人、導購機器人、迎賓機器人、送餐機器人等，已成功上市使用，投資報酬率是 6-9 個月，可做為臺灣業者節時省力的參考。
- 三、本次參訪後，臺新雙方合作日益緊密交流，邀請文東記程文華會長來臺擔任 106 年 10 月 30 日本司主辦之「餐飲服務業的永續經營與創新

國際論壇」講師。會後將安排與新加坡貴賓，及臺灣餐飲業者共同餐敘，延續臺新雙方餐飲業學習及合作契機。

## 陸、心得與建議

### 一、心得

- (一)本次透過拜訪「新加坡經濟發展局」，瞭解新加坡官方對於餐飲業科技化推動的重視，且極待解決的人力短缺問題。除了整體策劃外，也透過補助、補貼以增進新加坡餐飲業者的導入科技化的意願。目前根據資料顯示，新加坡政府在 2016 年財政預算案正式推出「產業轉型計畫」，並撥款 45 億星元做為推動經費，其要旨在於支持中小企業應對全球經濟轉型帶來的挑戰，同時透過政府資源協助，加大業者創新轉型力道。新加坡政府將「產業轉型計畫」分成企業轉型、行業轉型和創新轉型三個主軸推行。重點包括協助「企業」使用新科技、擴大企業規模和邁向國際化；協助「行業」採納新科技、尋找海外新市場及加深業內合作；推動創新轉型，加強企業創新和研發能力，其中亦涵蓋旅遊、零售和餐飲等服務業。
- (二)藉由參訪長城美食集團科技食閣、勝樂集團後感受到新加坡政府在推動餐飲科技及全力提升生產力的決心。臺新餐飲業者面臨的問題相當類似，新方業者說明目前仍在試行階段，需要教育顧客並給予時間適應，算是過渡時期，但表示科技化是必然的趨勢，產生的困難和問題在所難免，包括顧客使用率不高、引進的設備系統不合用等，或許可增加玩遊戲或獎勵金的方式提高使用率，可供欲導入科技化業者參考。另臺灣餐飲食品領域自動化設備及相關系統具備一定水準，新加坡對臺灣餐飲品牌也有濃厚興趣，若能在此時多方與新加坡接觸，了解該市場，臺商將能發揮優勢，搶占利基。
- (三)新加坡在基礎設施、社會政治、外商投資環境友善等部分相對其它亞洲國家穩定安全，高度彈性為外國企業提供資源整合等各種便利服務，可做為前進新南向國家的試金石。在新加坡本地年輕人普遍無意願從事餐飲服務業的工作，大部份依賴外勞，除了人力缺乏，昂貴的租金也是令投資者怯步的原因。新加坡的餐飲商圈型態大致



分為熟食中心 ( Hawker Centre )、咖啡店( Coffee Shop )、食閣 ( Food Court )等。熟食中心多是政府經營，價格較便宜，攤位可繼承；咖啡店及食閣多由私人經營，或分租給個別攤販收取租金，食閣和咖啡店差異在於食閣擁有冷氣設備，價錢稍高，類似臺灣百貨公司的美食街。新加坡開餐飲的法規嚴格，包括設置區域、餐飲店面比例設定等，店面空間其實也相當有限，有鑑於此，可以發現店面變小，外帶餐點及自動販賣機增加，甚至推出無人餐廳的趨勢，看來是一起解決餐飲業租金及人工的問題。臺灣開餐廳的門檻低，開店成本相對新加坡低廉許多，法令規定也較不複雜，但臺灣餐飲業者仍要思考科技化導入解決真正的問題是什麼，並了解自我的競爭優勢，不斷精進創新，掌握顧客持續上門的理由。

近年來全球餐飲版圖多元化發展，諸如臺灣王品集團與新加坡莆田合作、臺灣欣葉集團與新加坡同樂集團攜手，透過競合關係，創造多元發展合作，擴大餐飲版圖。新加坡餐飲連鎖也發展到全世界，也因為位於東協國家的核心地帶，大多發展至鄰近國家，印尼、菲律賓及越南等。臺灣餐飲業者在進入新南向國家時，以品牌授權、合作加盟或原料供應居多，未來可擅用彼此學習優點再升級。臺灣業者對於新南向國家法令法規不熟悉，光申請清真認證就曠日廢時，或許可以法令規章相對完善的新加坡作為起點，再慢慢擴展到鄰近國家，會是風險最低之作法。未來若能結合已在新加坡發展的臺資企業或與新方業者合作，帶入臺灣新興餐飲產業的經驗，進入新加坡餐飲市場，相信未來我國餐飲業者在新加坡及前進新南向市場將有相當大的發展機會。

## 二、建議

### (一) 加強與新加坡的餐飲業者合作交流

本司帶領臺灣餐飲業者此次前往新加坡拜會3家餐飲相關公協會主席，參訪2家標竿企業，並與在地公協會合作辦理國際論壇及媒合交流會等，可促進臺新業者合作管道。我方更邀請文東記程文

華會長來臺擔任 106 年 10 月 30 日本司主辦之「餐飲服務業的永續經營與創新國際論壇」講師，也帶給臺灣餐飲聽眾創新的經營思維面向。會後將安排與新加坡貴賓，並邀請臺灣餐飲業者共同餐敘，加深彼此熟悉度，強化關係鏈結，延續臺新雙方餐飲業學習及合作契機。本司將後續洽邀新加坡餐飲相關協會及餐飲科技化成功企業來臺分享，以強化雙方互動交流。

### (二)經由新加坡建立臺灣餐飲業進入東協市場之管道

新加坡是高國際化程度的國家，對科技技能嫻熟的勞動力人才及優異的研發創新能力，擁有亞洲最廣泛的貿易協定及環球交通樞紐，新加坡亦名列亞洲最適宜工作、居住和娛樂的地方。相對而言，新加坡除了地理優勢外，目前是簽訂雙邊及多邊（組織）自由貿易協定最多的國家，餐飲業者可以思考如何透過新加坡打入東協市場，進行海外佈局策略考量，新加坡可做為攻下新南向國家的灘頭堡，將對經商投資、貿易保護及商業仲裁大有助益。

### (三)持續追蹤未來可能合作之潛在廠商

目前臺新餐飲業媒合交流會洽談中合作廠商中，包括 Ddoor 諸度股份有限公司和新加坡頗具規模的螃蟹之家、見康食品有限公司的雪花冰和 Mr.Bean、新加坡美式餐飲 ASTONS 和鄧師傅餐飲集團、希望創造事業股份有限公司也希望尋求合作機會。此次辦理媒合會是好的開始，未來將持續追蹤雙方業者合作之動向，並與新加坡方面保持互動聯繫，鞏固合作基礎，並持續帶領我國餐飲業者拓展新南向市場，以協助餐飲產業跨國合作，帶動臺灣餐飲品牌拓展新南向市場。

## 柒、媒體露出列表

活動廣宣配合新加坡中華總商會辦理新加坡中小企業大會，其所發送的手冊中有專頁聯合廣宣餐飲科技應用推廣國際論壇，包括紙本至少 2 萬份及電子通路宣傳，協助臺灣餐飲品牌海外曝光。另海外媒體部份於新加坡聯合早報(新加坡最大報)刊登四分之一版，活動當日亦吸引媒體前來報導。報紙報導露出 2 則，新聞網路平台 3 則，本次前往新加坡之媒體報導露出整理如下圖所示：

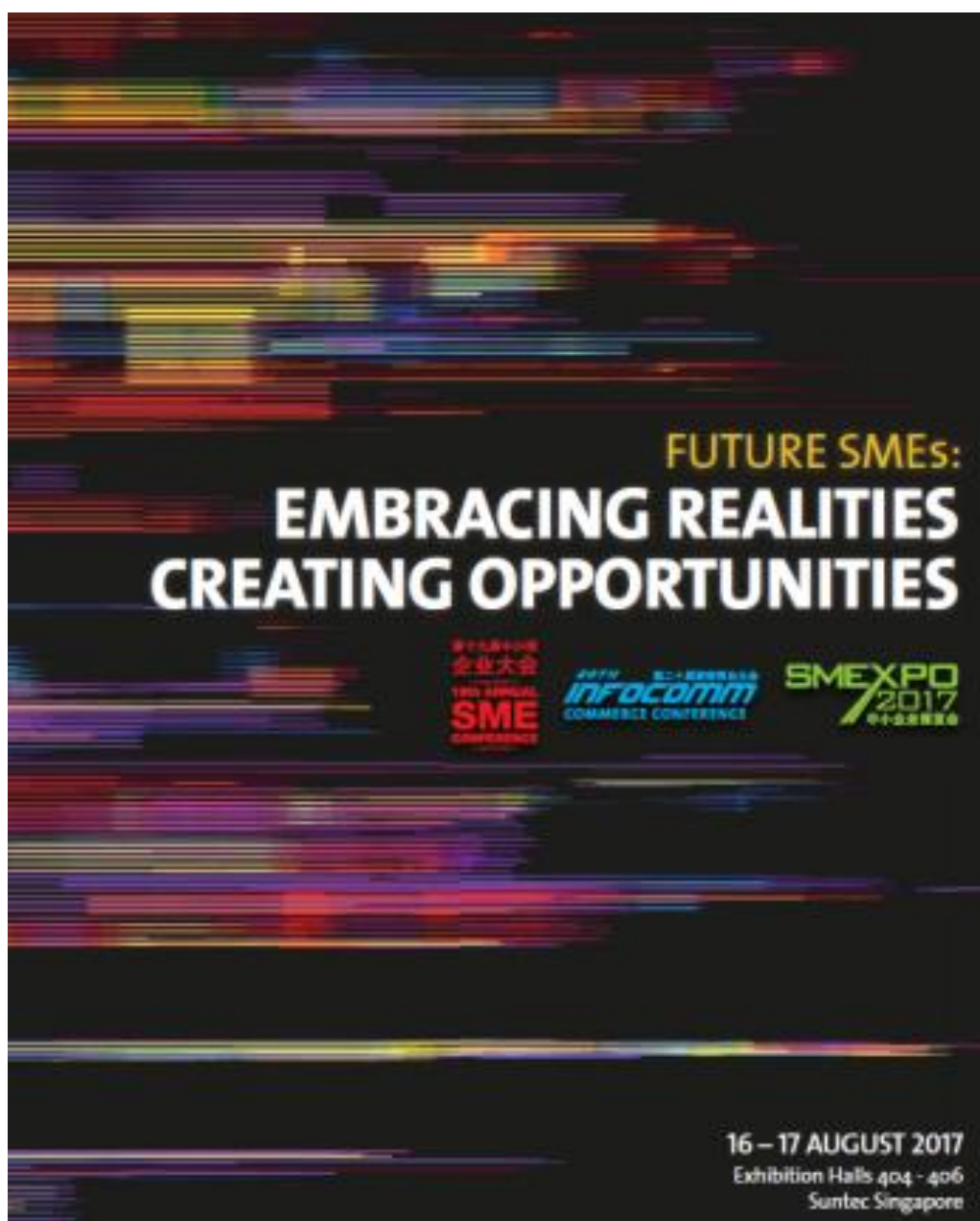


圖 1、新加坡中小企業大會手冊封面

# 第一天议程

2017年8月16日 (星期三)

8.15am	<b>入场登记</b>	
9.15am	<b>大会开幕典礼</b> 新加坡中华总会会长黄山忠先生致欢迎辞 通讯及新闻部长雅国博士致开幕辞	404展厅
9.45am	<b>主讲嘉宾</b>  Hybrid Reality Pte Ltd 执行合伙人 Parag Khanna博士	404展厅
10.15am	<b>茶点交流</b>	
10.45am - 1.00pm	<b>论坛 (一)</b> <b>未来经济将进入颠覆性的数码时代, 你做好准备了吗?</b> 数码科技正以势不可挡的速度席卷商界! 当企业必须迎接全新的数码时代面对变数和挑战, 您是否能够沉着面向未来, 为数码经济做好准备? 聆听主讲嘉宾的演讲, 了解如何在快速变化的数码变革时代当中创造商机? <b>主讲嘉宾</b> 新加坡社科大学商学院金融学课程教授李国权博士 丝芙兰东南亚电子商务董事经理Alexis Horowitz-Burdick女士 联邦钻石星集团董事长李东涛先生 <b>会议主持</b> Eagles Flight Asia亚太区域总裁Andrew Thomas先生	404展厅
	<b>座谈会1.1</b> <b>中小企业数码化的重要性</b> 在科技颠覆的过程中, 中小企业不断地追求技术进步, 却极易陷入“迷失方向”的困境。 专家们将与与会者分享数码化的关键所在, 以及中小企业需要关注的重点, 在颠覆性科技层出不穷的时代里, 企业如何善用适当的技术以保持竞争力, 推动业务发展。 <b>主讲嘉宾</b> ThinkBIG Communications Pte Ltd执行总监洪美燕女士 Deskera Singapore Pte Ltd项目主管吴后琦先生 MyRepublic Ltd工商企业区域企业专才林宝华女士	325室
	<b>座谈会1.2</b> <b>由新加坡资讯通信媒体发展局呈献</b> <b>采用数码科技 实现数码转型</b> 随着数码化的不断发展, 人们的生活习惯、工作方式和游戏规则也随之改变。数码化迅速发展对传统企业和价值链掀起颠覆性的同时, 也给中小企业带来很多商机。中小企业如何采用适用数码科技取得自我提升、提高工作效率、降低成本、为客户提供更好的服务, 以期在数字经济里加强竞争力, 持续发展? 专家们将为您一一解答。	324室
	<b>座谈会1.3</b> <b>金融科技创新与行业的未来</b> 金融科技改变着我们的生活习惯, 改变企业经商的方式, 它颠覆了常规, 却也提供了更便捷的金融服务, 更精简的业务流程。 演讲者将介绍金融科技的创新, 以及企业如何把握新商机, 走向未来, 持续发展。 <b>主讲嘉宾</b> 新加坡社科大学商学院金融学课程主任丁珂博士 微众银行战略发展部总经理徐源宏先生 The Finlab Pte Ltd常务董事陈奕蓉先生 <b>会议主持</b> 新加坡南洋理工大学南洋商学院国际贸易卓越研究中心主任李文庆博士	311室
	<b>座谈会1.4</b> <b>由中国生产力中心呈献</b> <b>餐饮业科技应用推广国际论坛</b> 以「双赢·创价·再跃升」做为主轴, 分为「合作跃升」、「科技创价」二大方向, 本次国际论坛邀请台湾及新加坡餐饮业菁英领导人, 以实际经营案例启发趋势洞察、思维突破, 汲取实务成功经验, 促使生产力提升, 携手共创卓越之巅峰。 <b>主讲嘉宾</b> COCO都可茶饮总经理林家提先生 (台湾) 同乐集团执行主席周家晴先生 胜乐集团董事经理陈祖坤先生 森邦集团总经理吴信泰先生 (台湾) <b>论坛主持</b> 中国生产力中心总经理张宝诚博士	306室

圖 2-1、新加坡中小企業大會手冊內頁廣宣論壇訊息(中英對照:中文)



## DAY 1 PROGRAMME 16 AUGUST 2017 (WEDNESDAY)


8.15am	<b>Registration</b>	
9.15am	<b>OPENING CEREMONY</b> Welcome Address by Mr Roland Ng, <i>President, Singapore Chinese Chamber of Commerce &amp; Industry (SCCCI)</i> Opening Address by Assoc Prof Dr Yaacob Ibrahim, <i>Minister for Communications &amp; Information</i>	Hall 404 ENGLISH
9.45am	<b>GUEST SPEAKER</b>  Dr Parag Khanina <i>Managing Partner Hybrid Reality Pte Ltd</i>	Hall 404 ENGLISH
10.15am	<b>Networking Tea Reception</b>	
10.45am - 1.00pm	<b>PLENARY I</b> <b>ARE YOU READY FOR THE FUTURE: THE DISRUPTIVE &amp; DIGITAL ECONOMY</b> The business world is shaken up by the sheer speed and scale of digital disruption taking place. Inevitably, you must lead your organisation in this new digital terrain, faced with challenges and uncertainties. Are you poised to embrace the future and be digital-ready? Hear from the panelists who will shed light on the digital revolution and how to create opportunities amidst the rapid pace of disruptive changes. <b>Panelists</b> Prof David Lee, <i>Professor, Finance Programme, School of Business, Singapore University of Social Sciences</i> Ms Alexis Horowitz-Burdick, <i>Managing Director, Digital SEA, Sephora</i> Mr Ko Ko Gyi, <i>Managing Director, Capital Diamond Star Group (Myanmar)</i> <b>Moderator</b> Mr Andrew Thomas, <i>Regional CEO, Asia Pacific, Eagles Flight Asia</i>	Hall 404 ENGLISH
	<b>TRACK 1.1</b> Room 325 MANDARIN <b>SME DIGITISATION ESSENTIALS</b> In the midst of technology disruptions, it is easy for SMEs to "lose direction" in the constant quest to keep up with technology advancement. Join our panel of experts as they share key areas of digitisation SMEs need to focus on in order to leverage on the appropriate technology to stay relevant in the era of constant technological disruptions. <b>Speakers</b> Ms Belinda Ang, <i>Executive Director, ThinkBIG Communications Pte Ltd</i> Mr Erwin Goh, <i>Project Director, Deskera Singapore Pte Ltd</i> Ms Lim Poh Hua, <i>Regional Enterprise Specialist, Enterprise Businesses, MyRepublic Ltd</i>	
	<b>TRACK 1.2</b> Room 324 ENGLISH <b>BUILDING DIGITAL-READY BUSINESSES by IMDA</b> The evolving digital landscape is redefining the way we live, work and play. While rapid digitisation has ushered in disruptions to traditional businesses and value chains, it also brings forth much opportunities to SMEs. Find out how the SMEs Go Digital programme will enable SMEs with the adequate digital capabilities to achieve internal efficiencies, cost reductions, and better service offerings for sustained growth in the digital economy.	
	<b>TRACK 1.3</b> Room 311 MANDARIN <b>FINTECH INNOVATIONS AND THE FUTURE OF BUSINESS</b> The fintech industry is changing how we live and do business. As much as it is a disruption, it has also provided much convenience in how financial services are provided and how business transactions are made. Learn about the new fintech innovations and new opportunities that SMEs can embrace and propel their business into the future. <b>Panelists</b> Dr Ding Ding, <i>Head, Finance Programme, School of Business, Singapore University of Social Sciences</i> Mr Jared Shu, <i>Head of Strategy, WeBank</i> Mr Felix Tan, <i>Managing Director, The Finiab Pte Ltd</i> <b>Panel Chairman</b> Dr Lee Boon Keng, <i>Director, Centre of Excellence International Trading, Nanyang Business School Nanyang Technological University</i>	
	<b>TRACK 1.4</b> Room 308 MANDARIN <b>DRIVING GREATER TECHNOLOGY ADOPTION IN F&amp;B INDUSTRY by CPC</b> Based on the driving forces "collaboration" and "technology value creation", this panel gathers top F&B industry leaders from Taiwan and Singapore to share their personal journeys on technology implementation in their businesses and achieve commendable success in improving their productivity. <b>Panelists</b> Mr Lin Chia-Chen, <i>President COCO Fresh Drink (Taiwan)</i> Mr Andrew Tjioe, <i>Executive Chairman, Tung Lok Group</i> Mr Vincent Tan, <i>Managing Director, Select Group Ltd</i> Mr Wu Hsin-Tai, <i>General Manager Sun Spark Group (Taiwan)</i> <b>Panel Chairman</b> Dr Chang Bao-Cheng, <i>General Manager China Productivity Center</i>	

圖 2-2、新加坡中小企業大會手冊內頁廣宣論壇訊息(中英對照:英文)

# 未来中小企业： 迎向新常态 开创新机遇



企业数字化、机器人、物联网、3D打印、人工智能、网络入侵事件、全球政治风波，经济实力格局的转移，这些颠覆性力量和创新理念驱动了经济发展的新阶段，催生了当今的新常态。

新常态带来的趋势性变化，影响深远，涉及范围极为广泛。创新和突破正以前所未有的速度蓬勃发展，进展之快难以预测，而颠覆性力量在多大程度上能够推动未来企业增长，一切尚未可知，正在不断给人们带来惊喜或惊讶！

不管未来会发生什么样的变化，企业都必须要保持一定的原则：主动认识新常态，迎接挑战，并且适应新常态！重新审视开展业务的方式，做好业务重组和更新的准备，发掘新机会。

欢迎参加2017年中小企业大会，了解如何为您的业务转型升级，开创新格局，成功地将企业带入永续经营的康庄大道！

## 大会内容

**2017年8月16日**

**加速迎向未来**  
请别错过聆听一位有远见及世界著名的策略大师帕拉格·卡纳的演讲。他将为您剖析世界当前和未来的局势，并分享公司应该如何应对突发性挑战，及时做出果断决定的诀窍。

**企业转型成为新数字经济的一份子**  
聆听科技专才分享如何区分数字化(digitisation)和数字化行动进

**《双城记-科技传奇》**  
新加坡与台湾餐饮业界抛砖引玉，互相交换如何有效利用科技来提升餐饮服务质量的看法和经验。

**人力资本管理 - 数码时代里的完美合一**  
聆听各领域的人力资本专家分享如何克服营销市场上所遇到的干扰，以及协调多元跨世代工作团队，从而建立完美、结合为一体的工作团队。

圖 3-1、新加坡中小企業大會手冊內頁特頁廣宣臺新交流論壇訊息

雙城記-科技傳奇(中英對照:中文)

# FUTURE SMEs: EMBRACING REALITIES CREATING OPPORTUNITIES



Digitisation of businesses, robotics, the Internet of Things, 3D printing, artificial intelligence, cyber intrusion, global political commotions, shifts of economic power, are amongst the many forces of disruption and innovation that shape today's realities of the world.

These realities are changes that are taking place at an exponential rate, with deeper breadth and depth. The speed of innovations and breakthroughs is unprecedented and at the fastest yet, surprising or disrupting the future of business, making it tougher than ever to comprehend and anticipate.

Regardless of what lies in the future, the bottom line, however, remains the same: Future SMEs need to understand the changing environment and embrace realities. They need to re-examine the way they conduct business, and be prepared to restructure and reinvent to create new opportunities.

Come attend SMEICC 2017, and learn how you can transform your business and carve a new path to stay relevant in the future!

**CONFERENCE BUZZ**

**16 AUGUST 2017**

**Fast Forward Future**  
A visionary, a futurist and a leading global strategist. Don't miss hearing Parag Khanna as he shares about current and future world happenings, and how companies should react and act decisively in the midst of disruptions and challenges.

**Transforming for the New Digital Economy**  
Understand the difference between digitization and digitalization from our panel of technology experts to learn how to devise a successful digital strategy for your business in the new future.

**A Technology Tale of Two Cities**  
Exchange ideas and experiences on technology implementation with top F&B players from Taiwan and Singapore.

**Managing Human Capital with Wholeness in the Digital Age**  
Learn from different human capital experts on how to overcome disruptions in the marketplace and synergise a multi-generational workforce, to achieve wholeness for a stronger workforce.

The image contains a graphic titled 'CONFERENCE BUZZ' with a date '16 AUGUST 2017'. It lists three topics for a panel discussion: 'Fast Forward Future', 'Transforming for the New Digital Economy', and 'A Technology Tale of Two Cities'. A photograph shows two men in business attire talking. A red box highlights the 'A Technology Tale of Two Cities' section.

圖 3-1、新加坡中小企業大會手冊內頁特頁廣宣臺新交流論壇訊息

雙城記-科技傳奇(中英對照:英文)

# 未来餐馆 优秀厨师和服务员不会被人工智能取代

2017年8月17日 星期四 03:30 AM

文 / 陈婧  
来自 / 联合早报



台湾食品发展协会荣誉理事长林家振（左起）、台湾森邦集团总经理吴信泰、同乐集团总裁兼首席执行官周家萌以及胜乐集团董事长陈祖坤，在中小企业大会的论坛上，就科技对餐饮业的影响各抒己见。论坛由台湾中国生产力中心总经理张宝诚（右一）主持。（梁伟康摄）

来自新加坡和台湾的餐饮界代表昨天在中小企业大会的“餐饮业科技应用推广国际论坛”上指出，餐饮业者既要应用科技提升竞争力，也不能对服务和品质掉以轻心。

台湾食品发展协会荣誉理事长林家振说，美国专家预测当地餐饮业的大部分人工，会在2020年被人工智能和自动化系统取代，包括达美乐比萨（Domino's Pizza）在内的不少餐饮公司都将科技视为未来的新增长领域。

台湾森邦集团总经理吴信泰则引述人工智能专家李开复的话指出，有三类人才不会被人工智能取代，一是行业内的顶级专家，二是具有创新能力的人才，三是用心服务的人员。

吴信泰说，包括餐饮业在内的服务经济，未来会逐步转型为体验经济，这对餐饮业者提出更高的要求。除了通过采用科技提高生产力，业者也要为顾客提供可直接感知的价值，为他们创造惊喜与感动。

“在体验经济里，顾客才是终极产品。以诚品书店为例，他们培养出更多热爱阅读和文化的顾客，让企业得以持续发展。要做到这个层次，不光需要科技加持，也要业者在服务和产品方面投入更多心思。”

胜乐集团董事长陈祖坤也认为，随着科技发展，厨师的工作可能被机器取代，但优秀的厨师不会失业。“未来的厨师不是在餐馆炒菜，而是在中央工厂进行研发。”

胜乐集团去年耗资6000万元兴建新总部大厦，集中央厨房、烹饪训练、员工培训和研发于一身。中央厨房采用的自动化生产线，平均每天可生产三万份即食餐点。采用自动化生产设备后，两名员工每小时可以烹煮4000人份的米饭。如果采用传统做法，需要八至10名员工才能完成同样产量。

陈祖坤说，科技能够帮本地餐饮业者缓解人手短缺问题，也能把员工从繁琐的工作中解放出来，让他们专注改善服务，或是投入到更有价值的工作中去。

同乐集团总裁兼首席执行官周家萌指出，餐饮业万变不离其宗，要依靠优质食品和贴心服务，才能从竞争中脱颖而出。

同乐集团去年在诺维娜 Square2 的同乐小聚打造磁悬浮食物输送系统，通过四条输送带，把食物从厨房运送到餐桌旁。这让餐馆的服务员人手从10人减至四人，也让煮好的食物可以第一时间新鲜上桌。

周家萌说，这套送餐系统耗资25万元，特别向日本厂家定制。但他前不久到台湾考察时，在当地看到功能更先进、价格也更便宜的设备。“本地商家或可考虑到台湾采购这类高科技设备。台湾餐饮业者也可以把新加坡作为东南亚市场的试金石，和本地业者联手开拓第三国市场。”

珍宝集团总裁黄建铭昨天以听众身份出席这场论坛，随后也应邀上台分享经验。他以自身经验为例指出，企业的数码化进程要符合实际运作需求，若和运作流程脱钩，可能会起反效果。

黄建铭透露，珍宝目前正试行企业资源规划（ERP）系统，把集团的生产、成本和人力资源都进行电脑化管理。“这套系统为总部的管理提供很大便利，但前线员工反映他们的工作量加大了。我们才发现输入资料的过程很繁琐，等于将行政工作转移给前线员工。我们也正对此进行检讨。”

圖 4-1、新加坡聯合早報(當日網路平台報導)

網址連結: <http://www.zaobao.com.sg/finance/singapore/story20170817-787770>





台湾食品发展协会荣誉理事长林家振（左起）、台湾森邦集团总经理吴信泰、同乐集团总裁兼首席执行官周家萌以及胜乐集团董事经理陈祖坤，在中小企业大会的论坛上，就科技对餐饮业的影响各抒己见。论坛由台湾中国生产力中心总经理张宝诚（右一）主持。（梁伟康摄）

## 未来餐馆 优秀厨师和服务员不会被人工智能取代

陈婧 报道

jingchen@sph.com.sg

未来的餐馆里，可能送菜和结账都由机器人完成，但优秀的厨师和服务人员不会被人工智能取代。

来自新加坡和台湾的餐饮业代表昨天在中小企业大会的“餐饮业科技应用推广国际论坛”上指出，餐饮业者既要应用科技提升竞争力，也不能对服务和品质掉以轻心。

台湾食品发展协会荣誉理事长林家振说，美国专家预测当地餐饮业的大部分人工，会在2020年被人工智能和自动化系统取代，包括达美乐比萨（Domino's Pizza）在内的不少餐饮公司都将科技视为未来的新增长领域。

台湾森邦集团总经理吴信泰则引述人工智能专家李开复的话指出，有三类人才不会被人工智能取代，一是行业内的顶级专家，二是具有创新能力的人才，

三是用心服务的人员。

吴信泰说，包括餐饮业在内的服务经济，未来会逐步转型为体验经济，这对餐饮业者提出更高的要求。除了通过采用科技提高生产力，业者也要为顾客提供可直接感知的价值，为他们创造惊喜与感动。

“在体验经济里，顾客才是终极产品。以诚品书店为例，他们培养出更多热爱阅读和文化的顾客，让企业得以持续发展。要做到这个层次，不光需要科技加持，也要业者在服务和产品方面投入更多心思。”

胜乐集团董事经理陈祖坤也认为，随着科技发展，厨师的工作可能被机器取代，但优秀的厨师不会失业。“未来的厨师长不是在餐馆炒菜，而是在中央工厂进行研发。”

胜乐集团去年耗资6000万元兴建新总部大厦，集中央厨房、烹饪训练、员工培训和研发于一

身。中央厨房采用的自动化生产线，平均每天可生产三万份即食餐点。采用自动化生产设备后，两名员工每小时可以烹煮4000人份的米饭。如果采用传统做法，需要八至10名员工才能完成同样产量。

陈祖坤说，科技能够帮本地餐饮业者缓解人手短缺问题，也能把员工从繁琐的工作中解放出来，让他们专注改善服务，或是投入到更有价值的工作中去。

同乐集团总裁兼首席执行官周家萌指出，餐饮业万变不离其宗，要依靠优质食品和贴心服务，才能从竞争中脱颖而出。

同乐集团去年在诺维娜Square2的同乐小聚打造磁悬浮食物输送系统，通过四条输送带，把食物从厨房运送到餐桌旁。这让餐馆的服务员人手从10人减至四人，也让煮好的食物可以第一时间新鲜上桌。

周家萌说，这套送餐系统

耗资25万元，特别向日本厂家定制。但他前不久到台湾考察时，在当地看到功能更先进、价格也更便宜的设备。“本地商家或可考虑到台湾采购这类高科技设备。台湾餐饮业者也可以把新加坡作为东南亚市场的试金石，和本地业者联手开拓第三国市场。”

珍宝集团总裁黄建铭昨天以听众身份出席这场论坛，随后也应邀上台分享经验。他以自身经验为例指出，企业的数码化进程要符合实际运作需求，若和运作流程脱钩，可能会起反效果。

黄建铭透露，珍宝目前正试行企业资源规划（ERP）系统，把集团的生产、成本和人力资源都进行电脑化管理。“这套系统为总部的管理提供很大便利，但前线员工反映他们的工作量加大了。我们才发现输入资料的过程很繁琐，等于将行政工作转移给前线员工。我们也正对此进行检讨。”

圖 4-2、餐飲科技應用推廣國際論壇報導

(新加坡聯合早報:當日新聞刊登)

Business Connectivity of F &amp; B Industry ★ Singapore ★ Taiwan ★

# 新台餐饮业媒合交流会

2017年8月16日 福州大厦2楼 Foochow Building level 2  
2:30pm - 4:30pm (Located at 21 Tyrwhitt Road Singapore 207530)

台湾知名餐饮企业及先进同业，透过考察团形式，以餐饮业合作创新思维为经，科技应用创造价值为纬，拜会新加坡餐饮同业，藉由大数据与科技应用，共商系统性转型之道，集思广益互相学习，发挥彼此优势创造新价值，激发合作之可能性。

交流会现场除了有各厂商简报发表、现场设摊及合作洽谈外，参与本次媒合交流会的台湾餐饮同业包括：Mr Wish水果·天然·茶、鲜芋仙、休闲小站Easy Way；弘爷汉堡、大井烤茶、见康食品彩虹雪/雪花冰、邓师傅卤味、千叶火锅、面鲜到、翰林茶馆、拉亚汉堡、三得电子Sander、Ddoor 诸度网络科技……等。



· 新台餐饮业媒合交流会只限受邀厂商及会员出席。

· 福州咖啡酒餐商公会秘书处电话 - 62934666

· 敬请有意出席的会员，向费会秘书处报名。报名截止日期：10. 08. 2017

· 姑苏（慎敬堂）餐饮协会秘书处电话 - 97371844

## 新台餐饮业龙头齐聚·国际餐饮科技化盛宴



洪宝兴  
座谈会主持  
新加坡福州咖啡酒餐商  
公会主席



洪鼎良  
金山岭美食集团总裁



程文华  
文东记私人有限公司总裁



Vincent Chia  
金味集团执行董事



郭观华  
长城集团总裁



冯淇迅  
中厨协会资深顾问

### ★特别活动讯息★ 餐饮业科技应用推动国际论坛

2017年8月16日 10.15am - 13.00pm 地点：新加坡新加坡国际会议展览中心308-309展览厅

#### 大会议程

10.15am 登记报到

11.00pm 专题演讲

[国际餐饮业趋势洞察及策略合作的成功之道] 吴信泰 总经理/森邦集团

[善用科技助攻国际展店、策略布局与在地经营要领] 林家振 荣誉理事长/台湾食品发展协会

12.00pm 综合座谈

主持人 张宝诚 总经理/财团法人中国生产力中心

与谈人 台湾代表：吴信泰 总经理/森邦集团、林家振 荣誉理事长/台湾食品发展协会

新加坡代表：周家明 总裁/同乐集团、陈恒坤 执行总裁/胜乐集团

执行单位：财团法人中国生产力中心

新加坡承办单位：新加坡福州咖啡酒餐商公会 新加坡姑苏（慎敬堂）餐饮协会

新加坡协办单位：新加坡中厨协会

圖 5、臺新餐飲業媒合交流會廣宣

(8月7日刊登新加坡聯合早報四分之一版)

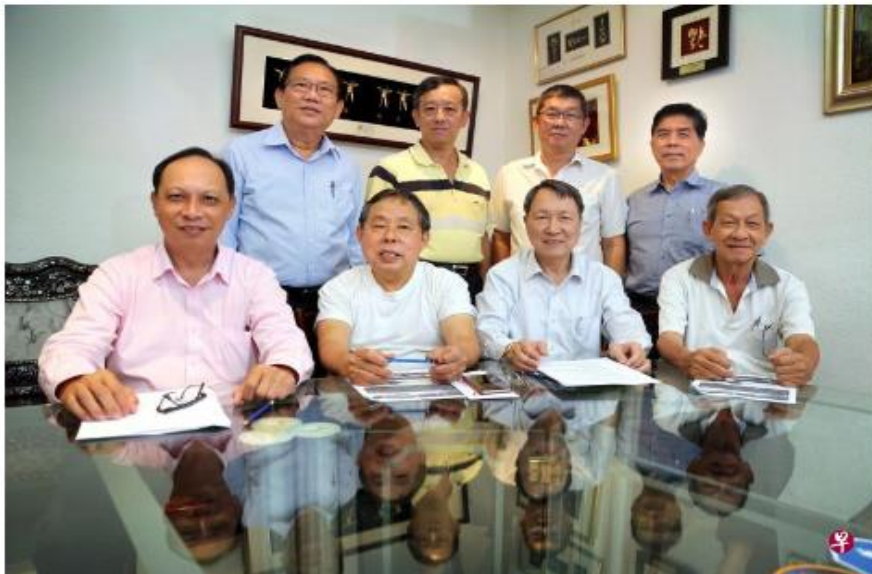
首頁 > 新聞 > 新加坡新聞

## 新台餐飲團體聯辦交流會 台11家餐飲企業來新拓展商機

2017年8月7日 星期一 03:30 AM

文 / 邢合一 攝影 / 嚴宣融

來自 / 聯合早報



### 團緣

在“新台餐飲業媒合交流會”上，10家台灣餐飲企業將展示它們的餐飲品牌，尋求與本地同業通過合作或是加盟方式，在本地、台灣甚至是在第三地發展業務。

有意提升餐飲業務效率或有意開創新式餐飲業者，下星期三（16日）由台灣11家知名企業聯合呈獻的餐飲業交流會，將是他們提高生產力以及引進新動力的好機會。

圖 6、臺新餐飲業媒合交流會前活動宣傳(8月7日新加坡聯合早報)

連結網址: <http://www.zaobao.com.sg/news/singapore/story20170807-785074>

## 新台餐饮业交流会 吸引约200人参加

2017年8月18日 星期五 03:30 AM

文 / 邢谷一  
来自 / 联合早报



在福州大厦礼堂举行的新台餐饮业媒合交流会，本地餐饮业者和有兴趣从事餐饮业的年轻人，济济一堂。（陈福州摄）

台湾 11 家知名餐饮业者举行的新台餐饮业媒合交流会，吸引约 200 名本地餐饮业者和有兴趣从事餐饮业的年轻人参加。

原订前天下午 2 时 30 分在福州大厦二楼礼堂举行的交流会，下午 2 时左右便聚满了人，出席者包括承办机构新加坡福州咖啡酒餐商公会和姑苏（慎敬堂）餐饮协会的会员。

高记食品公司副经理李玉凤说：“台湾餐饮业相当先进，我们最想了解的是点餐和收单系统，他们在这方面的经验，值得我们借鉴。”高记除了拥有连锁酿豆腐摊之外，也拥有烧鸭店和点心店。李玉凤认为，点餐系统有助于提高业务效率和生产力。

主要从事连锁麻辣火锅摊生意的吴建省则表示，台湾牛肉面和点餐系统让他留下深刻的印象。他说，电子系统快捷、安全，又能保障营收，但在选用前，还是需要确定它的适用性。

银行职员黄俊仁（32 岁）特地请假来参加交流会。他笑说：“我对餐饮业有兴趣，很可能有一天会干这一行。”

### 四餐饮集团主管分享经验与心得

本地四家餐饮集团主管：金山岭美食集团总裁洪鼎良、文东记私人有限公司总裁程文华、金味集团执行董事谢书强以及中厨协会资深顾问冯洱迅，也应邀在交流会上跟听众分享发展餐饮业务的经验与心得。

洪鼎良在讲述经营咖啡店的缘起时强调，尽管扩展业务过程中碰到好时机，他一直努力寻求改革和发展业务的方法，包括到台湾考察同业的经营手法和学习日本人的经营理念。

程文华也认为提高生产力对于餐馆业者固然重要，不过业者还是要注意餐食品质、成本和市场承受能力，不能盲目地为提高生产力而过量生产。

台湾法人中国生产力中心总经理张宝诚也指出，从事餐饮业必须讲求品质，以顾客为本，良心经营，只有这样企业才能发展、永续经营。

福州咖啡酒餐商公会主席洪宝兴，对于首次举办餐饮业媒合交流会就吸引这么多业者参加，表示欣慰。

圖 7、臺新餐飲業媒合交流會(8 月 18 日刊登新加坡聯合早報)

聯結網址: <http://www.zaobao.com.sg/sme/news/story20170818-787969>