

出國報告（出國類別：洽公）

赴日本拜訪客戶 暨進行售後服務報告

服務機關：台灣糖業股份有限公司

姓名職稱：盧興華 精緻農業事業部 執行長

林安妮 精緻農業事業部 業務管理員

派赴國家：日本

出國期間：民國 107 年 4 月 18 日至 107 年 4 月 24 日

報告日期：民國 107 年 5 月 30 日

摘要

- 一、拜訪宮崎、靜岡、愛知及埼玉之長期交易客戶，了解近期苗株出貨品質，以及各品系開花情況。目前出貨宮崎之苗株品質穩定，深獲客戶肯定。靜岡、愛知及埼玉之四家客戶皆因苗株出現問題，特定品系停止訂購。與客戶商談後，建議事業部需檢討現場栽培技術之改善，以及提升瓶苗品質。
- 二、確認茂木洋蘭園、鈴本會社客訴品系KA17400-Amabilis之現況，商討後續處理事宜。苗株抽梗後陸續出現高芽現象，開花後花瓣畸形，生長趨緩，大部分苗株無法銷售至末端。客戶將繼續統計每批出貨之問題苗株數量，回報事業部，進行後續客訴賠償。
- 三、拜訪東京近郊業者荻野洋蘭園，了解臺灣其他蝴蝶蘭業者之苗株表現，吸取經驗作為事業部栽培技術之借鏡。參觀東京高價花店「日比谷花壇」，了解市場趨勢，作為日後行銷方向之參考。

目 錄

頁次

壹、出國目的	-----	3
貳、出國過程	-----	3
參、心得與建議	-----	6

壹、 出國目的：

- 一、 確認茂木洋蘭園、鈴本會社近期客訴苗株情況，商量後續客訴處理事宜。
- 二、 拜訪東京近郊蝴蝶蘭業者，了解市場趨勢，期開發新客戶。
- 三、 拜訪埼玉、宮崎、靜岡及愛知之長期交易客戶，推薦新品系，維繫訂單。

貳、 出國過程：

一、 人員名單：

盧興華 精緻農業事業部 執行長

林安妮 精緻農業事業部 業務管理員

二、 出國過程紀要：

起迄日期	天數	起迄地點	詳細工作內容
107.04.18	1	臺南→宮崎	啟程赴日
107.04.19	1	宮崎	拜訪宮崎境內數家蝴蝶蘭業者
107.04.20	1	宮崎→名古屋	上午：啟程前往名古屋 下午：拜訪客戶沖田Orchid
107.04.21	1	名古屋→靜岡 →東京	上午：拜訪客戶八木園藝 下午：拜訪客戶鈴本會社
107.04.22	1	東京	上午：拜訪客戶茂木洋蘭園 下午：拜訪埼玉荻野洋蘭園
107.04.23	1	東京	上午：拜訪客戶矢作洋蘭園 下午：東京市區日比谷花壇
107.04.24	1	東京→臺南	啟程返國
合計	7		

三、 各行程概述：

【4月19日－宮崎】

(一) 小松：

為宮崎業者中專營高價市場之業者，蘭園面積不大，栽培數量不多，但品質調為業者中最佳者。去年底起向事業部定期購入 2.5 寸苗株，肯定事業部出貨品質，希望繼續保持。

(二) 楠木：

蘭園的苗株部分自事業部洽購入，目前出貨苗株品質整齊良好。惟夏季出貨時希望特別注意軟腐問題，請生產場務必加強消毒。

(三) 中原：

蘭園的苗株部分自事業部購入，目前出貨苗株品質均一良好。惟因有淡旺季之故，出貨頻率偶有調整。其同樣希望夏季出貨時注意軟腐問題。

(四) 愛華：

目前每月向事業部購買 1.5 寸水草苗，自行換盆至 3 寸以樹皮栽培。客戶表示事業部苗株品質良好，開花表現佳，會持續購入。如有特殊花色也可考慮推薦，以供催花參賽。

(五) 豬野：

蘭園的苗株部分自事業部購入，目前出貨苗株品質整齊良好。惟因業者年事漸長，慢慢傾向興趣栽培，近年內考慮退休歇業。

(六) 日向：

蘭園的苗株部分自事業部購入，目前出貨苗株品質整齊良好。希望事業部提供較特別之大輪紅花品系，為市場添入新色，增加商品新鮮感。

(七) 美翔：

前兩年因事業部提供之苗株軟腐問題嚴重，一度全面停止訂購。經調整苗株栽培管理方式，穩定品質後，已於今年一月起恢復訂購，每月 1800 株。客戶建議事業部加強 V3 品種測試，定期選出新個體，以避免既有個體產生變異時無對應之道。

(八) 舞華園：

該蘭園的苗株部分自事業部購入。因考量成本及商品回轉率，未來將考慮全數引進成熟開花株銷售。建議事業部應重視 3.5 寸以上成熟樹皮苗市場。

【4月20日－沖田蘭園】

沖田蘭園專營大輪花，多年來大白花V3均自本事業部購入，係為長期交易之忠誠客戶。近年規模不斷擴大，已成為日本中部地區屬一屬二大蘭園。

惟近期事業部出貨之V3大白花4寸苗株，品質有下降趨勢。與其他業者出貨之苗株相較，根系明顯不夠飽滿，葉片數亦不足，開花朵數少，已嚴重影響其營收，希望事業部能確實做好栽培管理。

事業部之品種Taisuco Anna因花朵變小，銷售不佳，客戶已停止購入。客戶希望事業部盡早開發出具代表性之穩定高品質大輪紅花。

【4月21日－鈴本會社】

鈴本會社與本事業部往來20餘年，專營中小型花，Amabilis為其主力產品。除向台糖購買外，亦自科隆、清波公司進貨。2016年10月底起出貨之Amabilis苗株，於催花後出現高芽情形，花瓣畸形，朵數少，無法銷售，目前已暫停購入。其亦表示去年秋天進貨之Amabilis苗株至今抽梗後仍出現高芽和畸形情形，無法供應母親節檔期，已造成嚴重虧損。客戶建議事業部應即刻盤點種苗場品種，勿將人力浪費於無效測試品種上，而應專注於重點品系之經營；瓶苗製作應更謹慎，切勿為求快而忽略品質。

【4月21日－八木園藝】

八木園藝專營Amabilis，近年建立自有品牌「Que Sera」，於市場上逐漸廣為人知，深受喜愛。該園苗株全數由本事業部供應，為長年交易之忠實客戶。目前出貨之苗株開花表現尚穩定，惟希望苗株成熟度能再提高，抽雙梗之機率亦將提升。

【4月22日－茂木洋蘭園】

事業部之長期客戶，主要購買Amabilis。2016年10月底起出貨之Amabilis苗株，於催花亦出現高芽情形，開花品質大受影響，除花瓣出現畸形外，朵數表現亦不佳，導致無法組花銷售。由於Amabilis是該蘭園長銷商品，無法按銷售計畫出貨至末端，已導致經營虧損。2017年秋天出貨之Amabilis陸續抽梗開花，仍有高芽及畸形情況發生。

為避免後續出貨之蘭苗再出現問題，目前已於臺日雙方之蘭園同步進行催花測試。客戶並建議，瓶苗製作材料應定時更新，並且定期測試，選出新個體，以利Amabilis長期穩定供應。

【4月22日－荻野洋蘭園】

荻野洋蘭園尚未自事業部購苗，本次由茂木洋蘭園代為聯絡參訪。該園僅銷售V3大白花，足見V3仍穩坐日本蝴蝶蘭銷售之冠。該園定位商品為精品高價、客製商品，採預約生產，直接配送。蘭苗由臺灣麒悅公司、臺霖公司進口，苗株品質穩定，4寸苗至少有10片葉，根系良好。

【4月23日－矢作洋蘭園】

矢作洋蘭園為事業部之長期客戶，該園距東京市中心近，交通方便，固定供貨予高級花店第一園藝等末端市場，具有一定水準之品質。惟近年經營慘澹，後繼無人，目前因尚欠事業部一個月貨款，暫停出貨中。但客戶仍希望恢復供貨，以維持經營。

【4月23日－日比谷花壇】

日比谷花壇為日本最高級花店，本次前往之分店位於東京皇居旁，對面即是帝國飯店及寶塚劇場。單株小形蝴蝶蘭售價可達日幣4000元（約臺幣1080元），造型簡單可愛，送禮大方，深受末端客戶喜愛，可做為事業部國內盆花銷售設計參考。

參、心得與建議：

一、心得：

（一） 宮崎客戶曾因 V3 出貨軟腐問題頻繁，訂單銳減，現經現場調整出貨品質後，軟腐情況已全面改善，客戶多表示滿意，希望能維持並願意持續購入。客戶建議事業部應積極進行 V3 新個體定期測試，篩選新個體，以避免既有個體出現瓶苗分切代數過多而導致弱勢之情形，實為事業部應謹記之處。

（二） 自 2016 年秋天起茂木洋蘭園、八木園藝及鈴本會社三家公司自烏樹林蘭場購入之 Amabilis 苗株，皆出現高芽抽梗、開花畸形問題。實為生產場栽培之嚴重疏失。至今客訴金額合計已超過新臺幣 200 萬元，不僅造成事業部之損失，亦使客戶對台糖蝴蝶蘭品質失去信心，取消後續訂單，預估損失金額已達數千萬元之計。

經檢討，高芽問題可能因瓶苗分切代數過多而產生，栽培過程中根系不佳亦為主要原因。Amabilis 乃本事業部最重要的長銷產品，日本客戶亦表示：「想到 Amabilis 便想到台糖。」因此，積極檢討改善，維護金字招牌，刻不容緩。

- (三) 沖田蘭園客戶對於事業部不同蘭場出貨之苗株品質不一之情況感到不解。為何同屬一個事業部，作業程序卻無法標準化，導致苗株品質落差極大。顯見現場管理之場長、技師及相關人員皆未落實標準作業流程，各行其道，導致苗株品質低落，造成客訴。

二、建議：

- (一) 同樣客訴一再發生，尤其日本市場不可缺之 V3 及 Amabilis，屢見根系不佳、開花畸形之問題。出貨蘭場應全面思考栽培問題，包括環控、換盆時機、肥料濃度及施肥次數……等，徹底檢討，提出改善之道，並定期檢驗，以挽回商譽及客戶信心。
- (二) 種苗場生產之測試品種過多，造成人力之浪費，以致未把人力、物力投注於市場所需之上，造成品質低落。當務之急應盤點品種，未具市場競爭力及生產態勢不佳之品種應即刻淘汰，專心致力於製作既有訂單之高品質苗株，勿捨本逐末，追求量而忽略質。
- (三) 臺灣國內盆花因宅配高度之限制，有礙於大型盆花之行銷，建議應考慮開發小型花單株商品，參考日式簡約風格，定位年輕市場，開拓消費族群。小型花之回轉率亦較大型盆花來得快，收益未必低於傳統中大型盆花，應為十分具潛力的新市場。