

独膳其身—基于 PROBIT-ISM 模型的个性化膳食定制服务顾客行为意向调查与研究

姜沪鑫

(浙江商业职业技术学院, 浙江 杭州 310059)

【摘要】随着社会经济持续快速发展和人们生活水平提高,个性化定制的市场需求快速增加。同时,国家大力支持健康产业的发展,个性化膳食定制服务成为了更多人的选择,因此膳食定制产业也迎来了新业态。

本项目通过文献研究法、案例分析法及问卷分析法等多种方法,充分调研相关企业的发展情况、个性化定制的市场缺口、顾客对个性化定制服务的需求及该行业的未来发展趋势。基于 MOA 模型在动机、机会、能力三方面筛选影响顾客选择个性化膳食定制服务的因素并梳理了饮食习惯、个人思想、健康重视程度等 12 项主要影响因素。采用 Probit-ISM 模型对数据进行分析,得出影响顾客选择个性化膳食定制服务的根源因素——经济水平,潜在因素——政策支持、健康认知水平和表层因素——饮食安全、膳食营养并结合实地走访情况,针对问题提出解决方案即通过提供膳食医疗团队、建档立卡、线上线下一体化信息平台、中央厨房、1+N 即时配送等方法,打造独“膳”其身“五力”服务圈。最后,探讨了个性化膳食定制服务以及未来健康产业发展的方向,对社会健康产业发展进行了展望。

【关键词】民生健康;乡村振兴;个性化定制;膳食服务

一、调研背景

(一) 产业发展政策端

随着社会的不断发展,我国大健康产业进入快速发展期,迎来了一系列政策利好。2016 年国家首次提出“健康中国”战略,明确要求各地加大对健康产业的发展力度,鼓励并支持发展健康产业新业态。在国务院办公厅印发的《国民营养计划 2017-2030》和《健康中国行动 2019-2030》中也指明,国民健康理念由“疾病治疗”转向“疾病预防”,“精准医学”的重点也将聚焦于“精准营养”。这意味着在未来,个性化营养将在全中国,甚至全人类在预防、减缓甚至治愈慢性疾病方面发挥重大作用。

(二) 消费者需求端

伴随现代科学技术的日益精进,大众对营养的重视程度与热情只增不减。人们对健康和营养日益重视,科学饮食、均衡营养、重视饮食结构和膳食安全已经成为更多人的常规需求。近年来,甚至开始兴起一阵“个性化营养”的风潮。相对而言,大健康行业处于初级发展阶段顾客接受度和认知度并不高,究其原因,既有生活与饮食习惯不同的因素,也有顾客

健康教育不足的原因。在这个快节奏的现代社会中,日常工作与生活方式往往较难改变,因而改善饮食习惯是人们自救路上最行之有效的努力方向。因此,在这种发展趋势下,个性化膳食定制的市场需求应运而生。

(三) 产业发展供给端

随着健康饮食意识和健身运动的普及,个性化膳食定制服务逐渐成为人们关注的热点。个性化膳食定制服务作为一种创新型健康餐饮服务,其概念体系较新,对市场而言还缺乏发展共识。当前,个性化膳食定制服务产业链较少,发展速度较慢,个性化健康项目种类不多,对于服务产业发展格局尚处于片状的、局部的发展现状,新一波的服务产业信息流、投资流、人才流尚未凝聚成型。但作为一个新兴的市场,未来的发展前景仍然十分广阔。

二、研究的目的与意义

随着社会经济的不断发展和人们生活水平的提高,个性化定制的市场需求不断增加,人们对健康和营养日益重视,科学饮食、均衡营养、重视饮食结构和膳食安全已经成为基本需求,个性化膳食定

制服务成为了更多人的选择。该调查报告通过调研社会群众对个性化膳食定制服务的认知程度,分析膳食定制服务行业的现状及存在的问题,针对企业自身发展、社会政策保障、家庭影响力及健康认知水平等方面提出对策建议并积极探索未来健康产业发展的方向。

三、基于 MOA 模型筛选影响消费者选择个性化膳食定制服务的因素

(一) 饮食习惯

人的饮食习惯会影响他们选择餐厅的偏好和需求, Laura 通过研究发现, 顾客的餐饮购买消费行为, 受到了顾客的饮食习惯、餐厅的地理位置以及生活中顾客的家庭经济情况、文化接受程度、收入水平等诸多因素的直接影响。肖凤桢通过对餐饮品牌中的顾客在各个餐饮品牌上的消费和选择行为的情况进行了研究和分析, 认为顾客用餐目的和习惯等对顾客的餐饮购买和选择行为的影响最大。朱兴宇认为大学生的饮食习惯影响学生对大学餐厅的选择。综上发现, 饮食习惯会影响顾客的餐饮消费行为。

(二) 个人偏好

东来认为, 从菜肴、氛围到服务都能影响顾客的选择偏好。蔡长清指出, 为顾客提供一种轻松休闲、高品质、令人回味无穷的用餐体验能让顾客大概率再次光顾。有些人可能更注重环境保护和可持续性, 会选择提供环保餐具和使用本地食材的餐厅; 有些人可能更注重品质和服务, 会选择高档的餐厅或餐馆; 有些人可能更注重社交和互动, 会选择提供团体餐点和娱乐设施的餐厅。综上发现, 个人偏好会影响人们的餐厅选择。

(三) 健康重视程度

Al-Swidi 调查发现, 顾客对健康的重视度不断提高, 愈发关注食品的质量、安全性和环保性, 对健康饮食的需求不断增长。Graça 在德国健康杂志上发表文章, 认为健康的重视程度会对饮食选择产生重要的影响。Booi Chen Tan 调研发现, 健康意识、食品安全关注程度和健康生活方式对“绿色”饮食的态度有显著影响。因此, 如果一个人对健康非常重视, 他可能会更关注饮食中的营养成分、食品种类和质量, 会更倾向于选择天然食品、有机食品等健康食品, 会更注重饮食平衡和节制, 控制饮食量和时间, 避免过度进食或暴饮暴食。因此, 健

康重视程度会对饮食习惯和选择产生重要的影响。

(四) 政策支持

国务院于 2016 年印发《“健康中国 2030”规划纲要》, 提出“健康中国”的概念, 并对中国国民健康做出规划。国家卫生健康委于 2020 年印发了《营养健康食堂建设指南》、《营养健康餐厅建设指南》, 科学指导餐饮业提升营养健康服务的供给能力。中国疾控中心营养与健康所所长丁钢强在接受采访时表示, 菜品应该低盐、低油、低糖, 突出健康烹饪理念, 每一道菜品要有营养标识, 要求服务人员为顾客给出合理点餐建议, 并推荐“三减”菜品。许尚锋表示, 卫健委筹建专门的区域性营养创新网络平台, 将科学研究、成果转化、产品展示等内容适时向社会发布与宣传, 营造合理膳食的新风尚。国务院印发《“十四五”国民健康规划》, 对未来国民健康进行展望。

(五) 售后服务

售后服务是商家与顾客之间的重要沟通环节, 也是商家提高顾客满意度和忠诚度的关键手段之一。刘慧、梁思颖研究发现, 良好的售后服务可以提高顾客对商家的信任度和满意度, 从而促进他们选择这家商家。罗文通过实证研究发现, 售后服务响应速度对顾客选择商家的影响具有显著的正向作用。综上发现, 良好的售后服务服务可以让顾客感到被重视和关注, 增加其对餐厅或品牌的好感度和信任度。

四、个性化膳食定制服务实施对策与建议

(一) 资源共享, 企业社会多方联动

依托现有企业张掖后稷农业科技有限公司, 作为原料的供应商以及加工商, 为独“膳”其身健康管理公司提供原料供应、供应链搭建、产品外包装的多方位支持, 助推个性化膳食定制项目在线上、线下市场落地生根, 为项目实施落地夯实基础。

(二) 降本增效, 深度融合产业链

通过调研发现供应地农产品滞销, 社会工作岗位少, 人口流出大。因此提出降本增效战略, 实现产业链的深度融合, 即与当地农户进行合作, 从种植、加工到销售, 形成完整的产业链, 降低中间环节的成本。不仅解决西北地区农民农产品滞销问题, 也为供应地以及公司所在地提供大量就业岗位, 提高社会就业率。此外, 还可以通过提供最安全、新鲜的有机菜品,

解决食品安全、健康问题。同时，也考虑到社会消费水平，产品以最亲民、实惠的价格上架，顺应了公司“谋求民生福祉，反馈社会”的公司理念。

（三）安全保障，多维度构建膳食安全体系

针对市场现存原材料不新鲜、制作过程不卫生、完整食品安全回溯系统不健全等问题，可采取以下解决措施：首先，可以设置中央厨房，保证产品生产制作过程安全卫生，中央厨房定期接受相关部门监管，向社会公开；其次，与当地农户合作，采用集中订单采购的方法，保证原材料品质统一；再次，为每批产品贴上“身份码”，建立健全食品安全回溯系统，保证源头可查、供应透明、制作规范。最后，采用1+N智能冷链配送模式，在原料运输、消费地配送两方面打造高效供应链，提供高离散订单、快时效履约、多场景配送、短链条服务。

（四）建档立卡，构建专属健康定制档案

聘请专业医疗团队及营养师为客户打造专属私人定制服务，构建一人一档、一人一谱的膳食定制方式，让客户能够享受到专业、高效、满意的膳食服务。根据数据分析工具对用户数据进行分析，识别用户消费习惯、偏好、需求，为产品迭代提供数据支持。快速调整口味、改进配方、推出个性化新品，满足用户需求，提高产品市场竞争力。

（五）信息互通，搭建双通道定制服务平台

通过资源整合形成全新的线上推广及销售平台，构建线上线下一体化网络平台，实现高质量顾客膳食服务。打造顾客健康数据化体系，形成“互联网+线上订餐+线下配送”模式，完善1+N智能配送服务。设立智能评价用户反馈APP，实现“互联网+营养餐”的智慧化居家健康膳食服务，通过日常普及健康知识、提供售后服务等及时了解顾客情况，根据反馈进行产品调整和改进。

（六）私人订制，组建专业技术团队

组建包括数据分析师、职业营养师、预防医学专家等具有专业技能和经验的人才技术团队，为专业营养设计提供支持和保障，确保专业营养设计的高质量和高效率，为企业的发展提供重要的保障。以此，解决现存膳食服务口味单一、营养缺乏、产品快速迭代的问题。

（七）智能配送，构建膳食五“力”服务圈

构建个性化定制膳食服务五“力”服务圈，以顾

客的个性化膳食需求为切入点，结合浙江省乡村振兴高质量发展规划，以“个性化、服务化、健康化、安全化”为服务理念，依托有机农产品供应链、中央厨房辐射圈、线上线下双线服务平台等现实基础，打造私人专属膳食管理服务。一个个性化膳食定制服务社区服务站为半径5公里内的N个助餐车提供营养餐。围绕“政府、社会、家庭、乡村及被服务对象”打造个性化定制膳食服务，推荐符合其健康状态的标准化、精细化、个性化餐食。

五、结论与展望

（一）研究结论

本研究通过访谈、问卷等形式对消费者现有营养膳食餐系统进行观察和调研，发现超过74%的调查对象存在健康认知偏差、膳食结构不合理、营养失衡等问题并长期处于不合理、不健康的生活方式之中，对其身体素质和生活质量造成了极大影响。在此基础上，使用Probit-ISM模型对调研数据进行进一步分析，认为影响消费者选择个性化定制膳食服务的根源因素为经济水平，潜在因素为政策支持和健康认知水平，表层因素为膳食安全和膳食营养水平，证实通过定制化、精准化的科学膳食服务能够有效改善居民健康状况。最后，本研究总结个性化膳食定制服务的实施困境并针对问题构建了个性化膳食定制服务“五力”模型，使该研究成果能真正落地落实。

（二）研究展望

在大健康产业蓬勃发展的背景下，个性化膳食定制这一新业态的出现，不仅是产业提质赋能的重要体现，更是顺应了未来居民消费热点的发展趋势。在助力深化社会大众健康认知，服务产业转型升级的同时，也为社会提供了大量就业岗位机会。相信在政府、企业、行业、从业者的共同努力下，个性化膳食定制服务的发展成果将惠及千家万户，为大健康产业和衍生生态注入新的发展动能。

参考文献：

- [1] 刘葳葳. 职业教育实训基地共建共享机制研究[J]. 中国职业技术教育, 2020(23): 80-82.

作者简介：姜沪鑫（1993—），女，河南南阳人，讲师，硕士研究生，研究方向：思想政治教育。