



旅館業產業調查

公開版

調查背景

2020年，新冠肺炎(Covid-19)疫情全面爆發，各國逐漸採取嚴厲的邊境管制措施，對全球觀光旅宿業者造成嚴峻衝擊。根據交通部觀光局統計，2021年1月來臺旅客人次較2020年1月減少98.2%，而在出國人次方面，2021年1月較2020年1月減少98.5%。

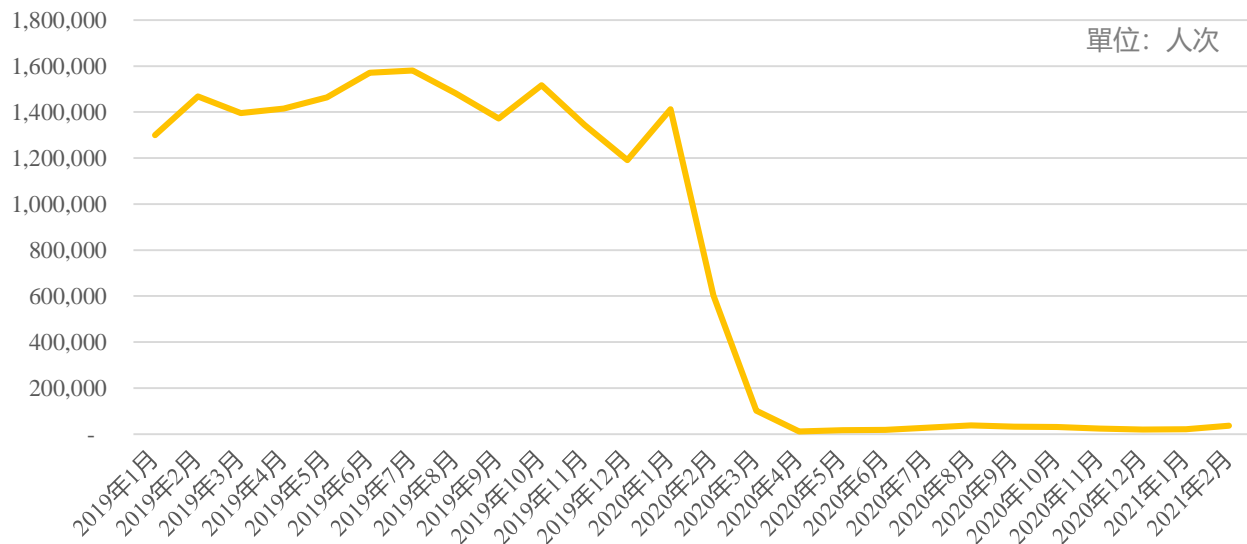


圖 出國旅客人次統計(2019年1月至2021年2月)

疫情造成國人無法出國旅遊，促使國人旅遊能量在2020下半年逐漸轉向原先衰退的國內旅遊市場。以國內旅遊熱點台東為例，根據相關新聞報導指出，2020年台東的遊客達1,033萬人次，相較於2019年成長24.8%。

國內旅遊的復甦，意味著旅館業亦受到市場移轉之影響，甚至重新洗牌。



調查背景

從旅館家數來看，整體而言旅館家數並無太大的變化。然而從各月營收趨勢來看，國內旅館市場受疫情影響甚深，並在2020年4月跌到最低，才逐漸有復甦趨勢。在後疫情時代中，一般旅館仍以客房收入為主要營收來源，而對觀光旅館而言，由於境外客源大減，餐飲收入在其營收中扮演了更重要的角色。

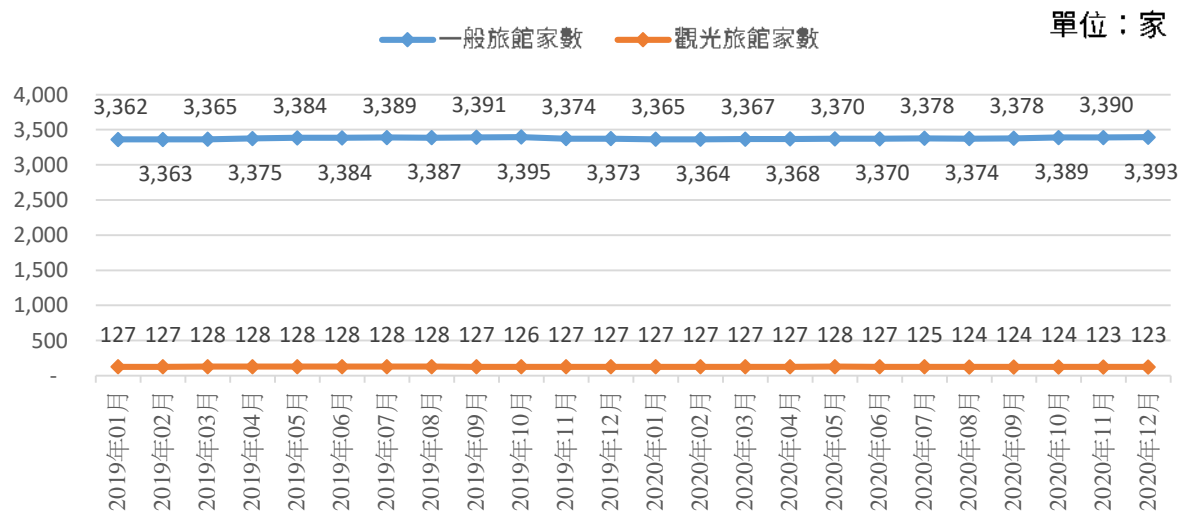


圖 旅館家數(2019年1月至2020年12月)

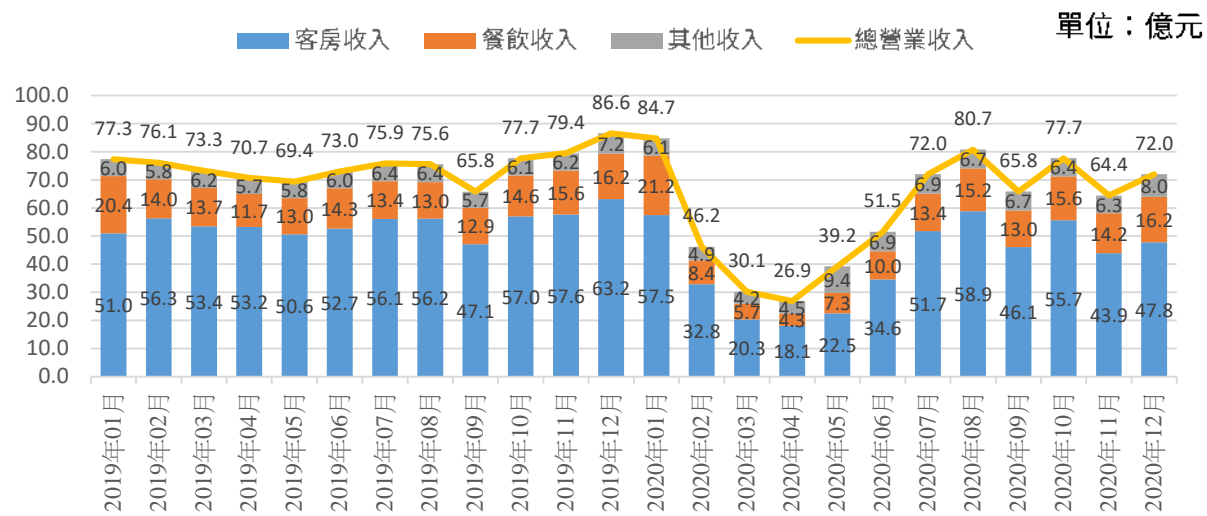


圖 一般旅館營收趨勢(2019年1月至2020年12月)

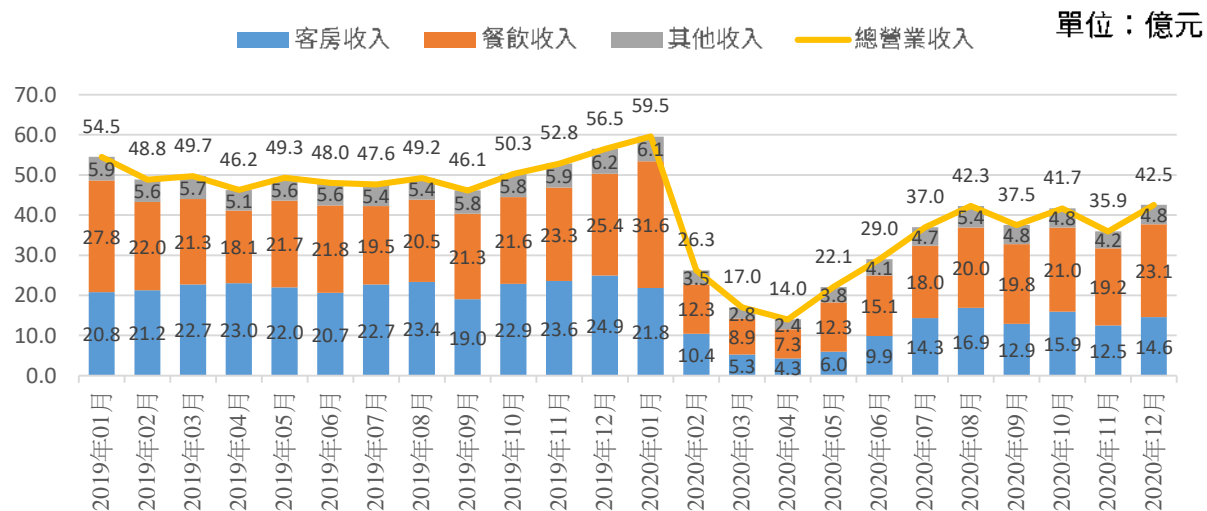


圖 觀光旅館營收趨勢(2019年1月至2020年12月)



過去以國際旅客為主的旅館受到衝擊最重，尤其以台北地區為重災區，2019年台北地區旅館住用率達75.1%，2020年僅剩28.1%。以國內旅遊為主的地區旅館則迎來復甦的商機，如花蓮地區旅館住用率達57.5%、風景區旅館住用率則為56.5%。許多旅館業者為了營運，除依賴餐飲收入之外，亦推出嶄新商品或服務模式吸引國內消費者的目光。

在國內旅遊的浪潮中，消費者在國內旅館的消費情形如何？哪些旅館品牌知名度較高？有什麼樣的品牌形象？影響消費者選擇旅館的因素？以及對於旅館的評價及推薦意願？台灣趨勢研究的旅館業產業調查，為您發掘消費者的真實面貌。

研究方法

調查對象

全國18歲以上之民眾

樣本規模

近一年有旅館住宿經驗 5,136份問卷
近一年未有旅館住宿經驗 1,491份問卷

調查方式

網路問卷調查

抽樣方法

立意抽樣，透過網路問卷篩選18歲以上的受訪者

調查期程

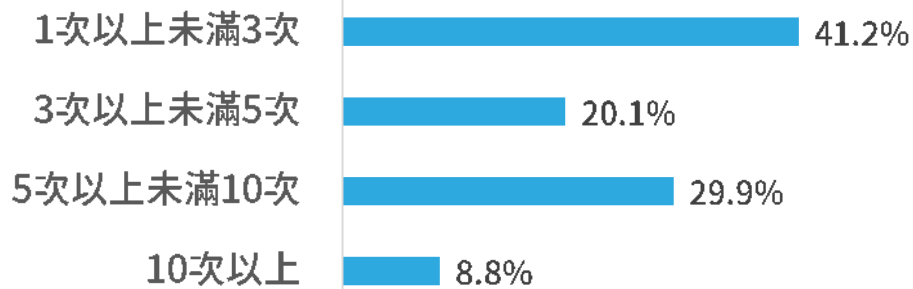
2020年5月9日至2020年10月29日

住宿消費行為

平均國內旅館住宿次數

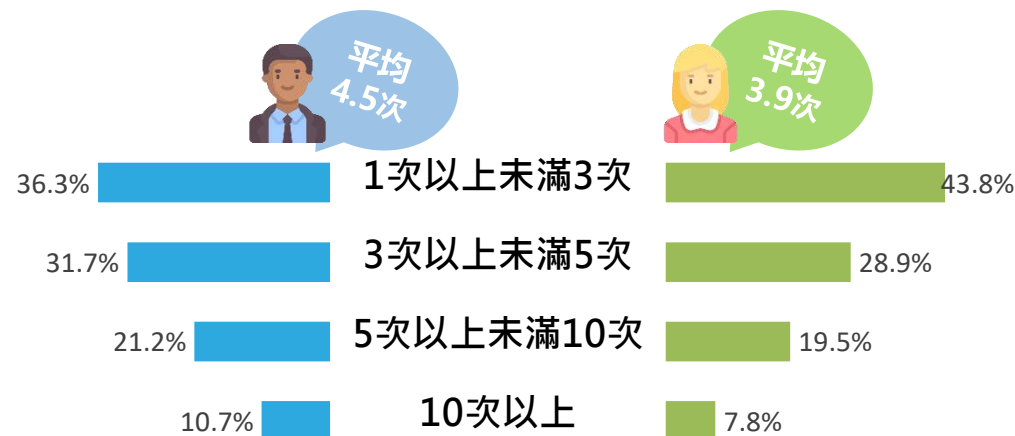
整體 消費者平均一年在國內旅館住宿**4.1次**

Q: 請問您平均一年在國內旅館住宿的次數？



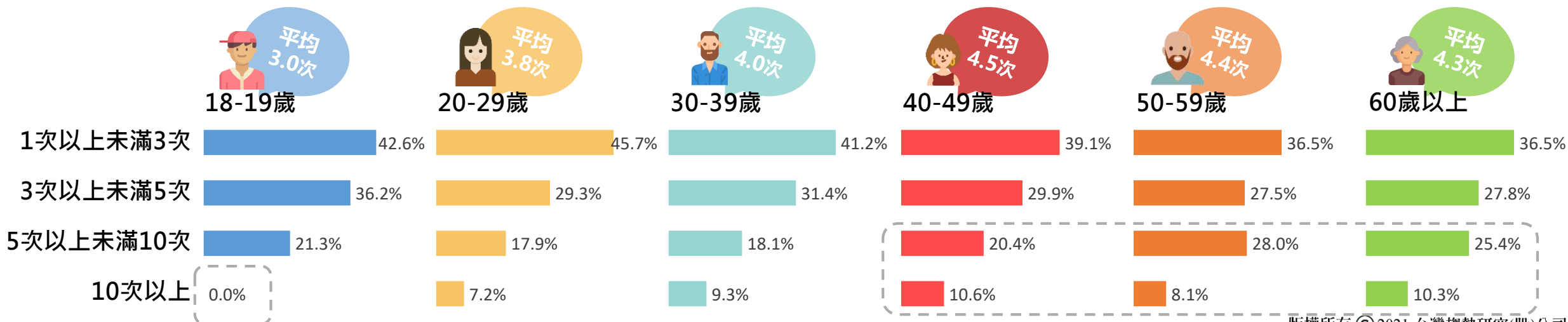
性別差異

男性平均一年在國內旅館住宿**4.5次**；
女性平均一年在國內旅館住宿**3.9次**

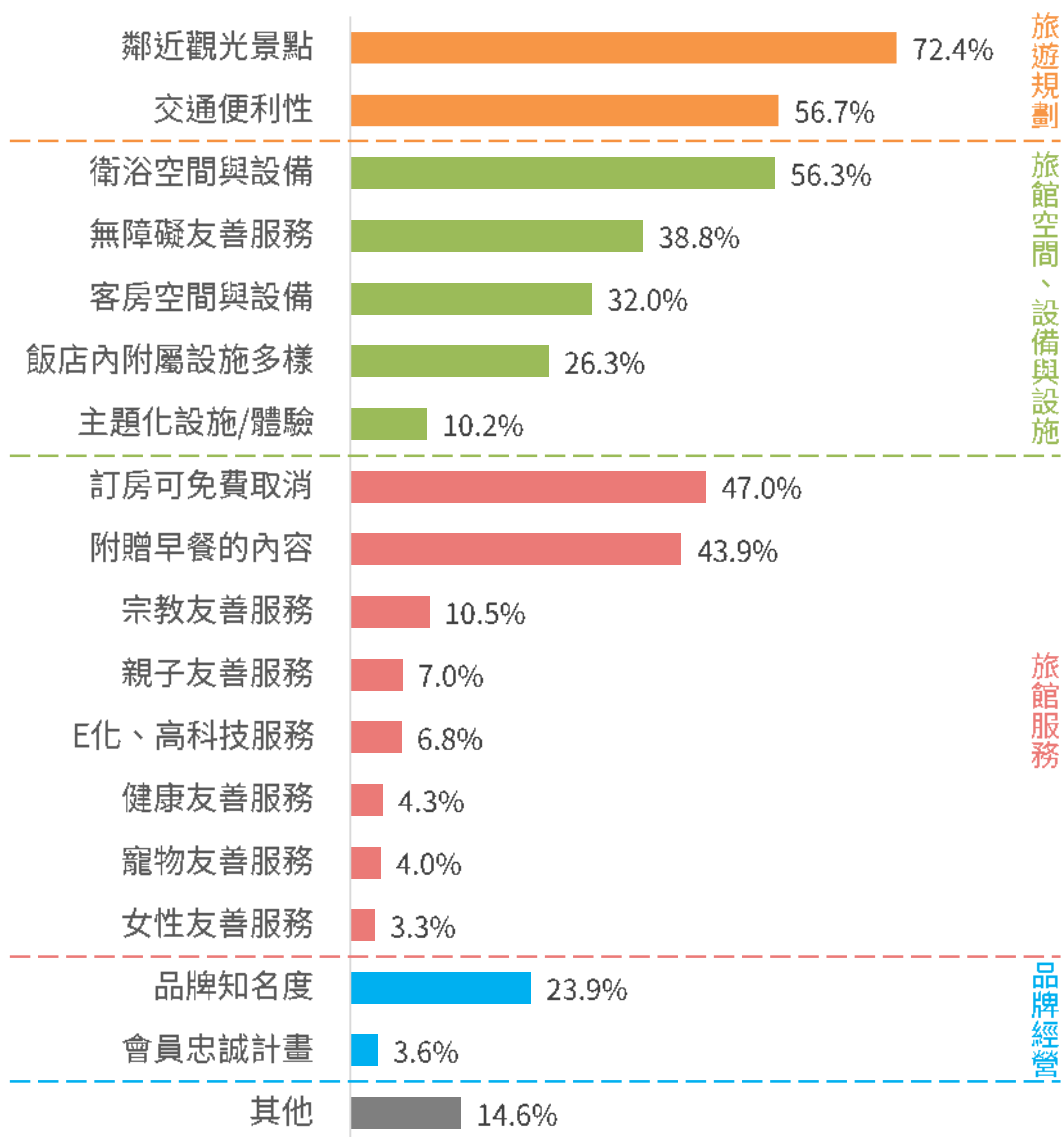


年齡差異

18-19歲消費者多為學生，平均一年住宿次數較低；
相對地，**40歲以上**民眾較具經濟能力，平均一年住宿次數較高



選擇旅館優先考量因素

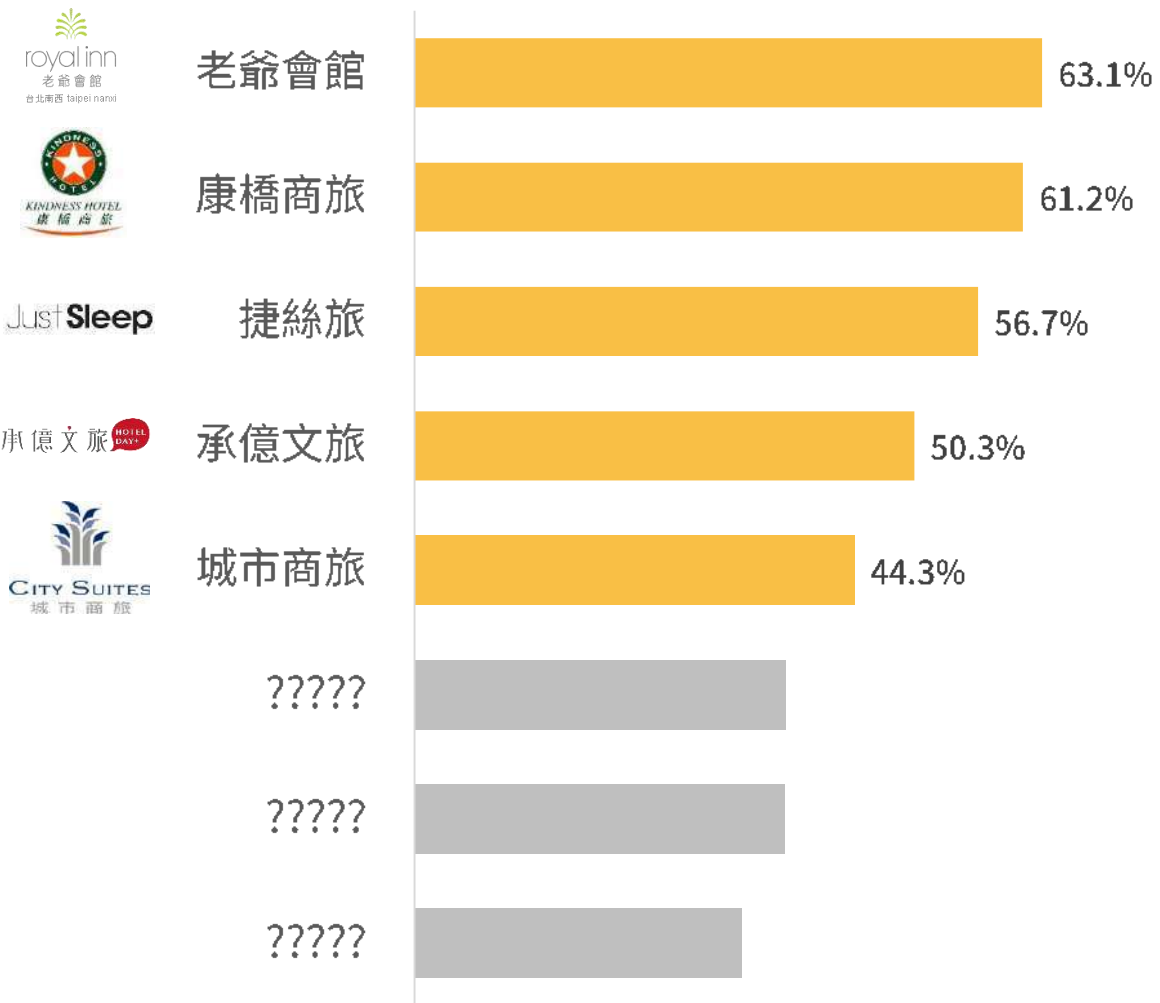


➤ 選擇旅館時，消費者優先考量旅遊規劃，有**72.4%**消費者表示會考量**鄰近觀光景點**，且有**56.7%**消費者表示會考量交通便利性。此外，消費者亦會考量衛浴空間與設備(56.3%)、訂房可免費取消(47.0%)、附贈早餐的內容(43.9%)，或品牌知名度(23.9%)等因素。



旅館品牌知名度與品牌形象

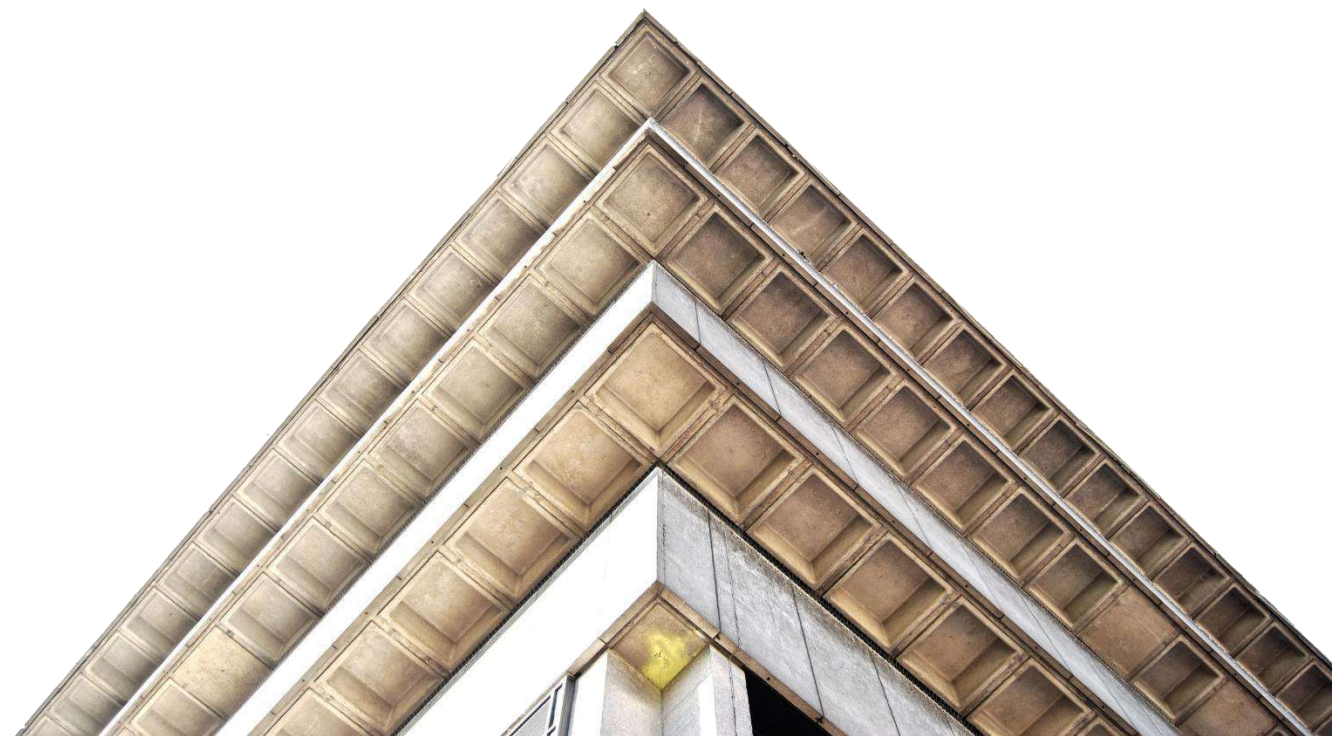
經濟型旅館品牌知名度 Top5



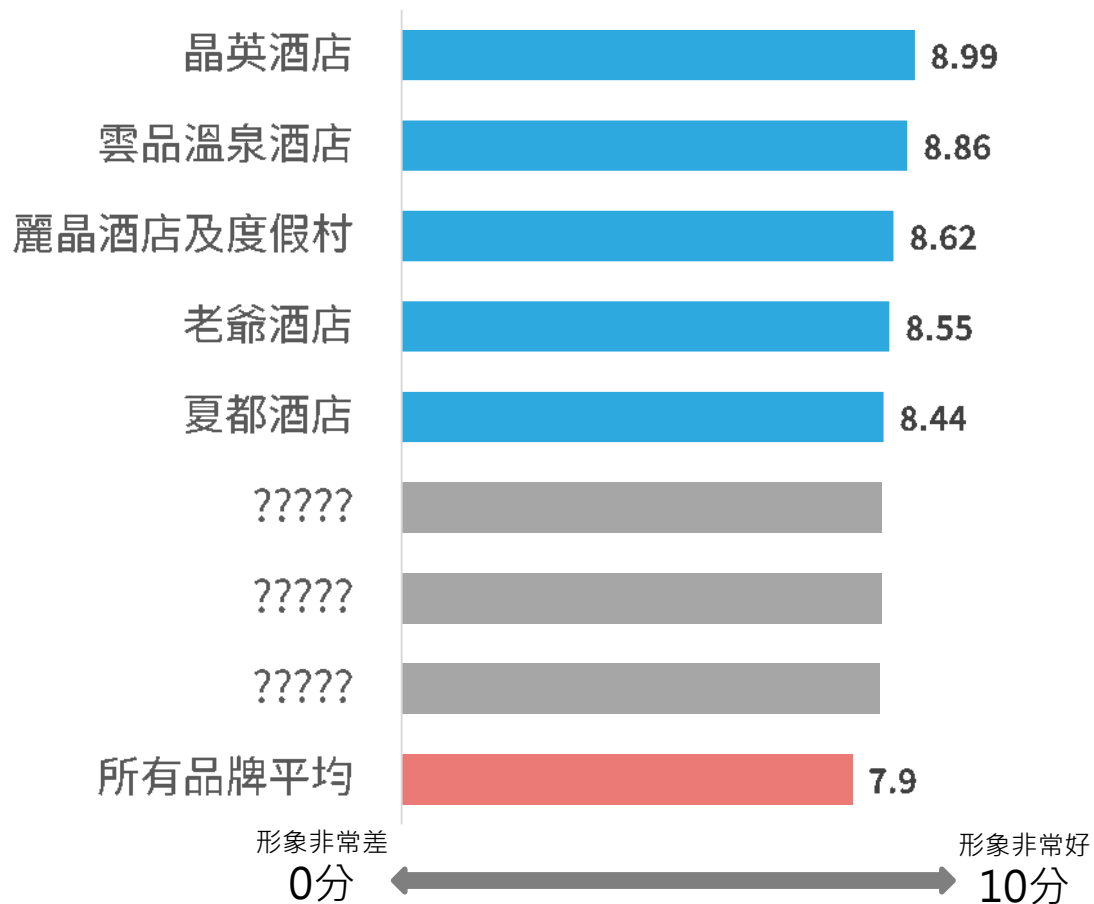
➤ 在提示選項情況下，經濟型旅館中以「老爺會館」知名度最高

在五十歲以上的消費者中，老爺會館的知名度相對較高。

主管及經理人員中，捷絲旅的知名度相對較高。



旅館品牌形象 Top5



➤ 消費者心中旅館品牌形象最佳的品牌為「晶英酒店」

其次依序為「雲品溫泉酒店」、「麗晶酒店及度假村」、「老爺酒店」、「夏都酒店」，而所有受評旅館的品牌形象平均分數為7.9分。



旅館品牌形象：捷絲旅

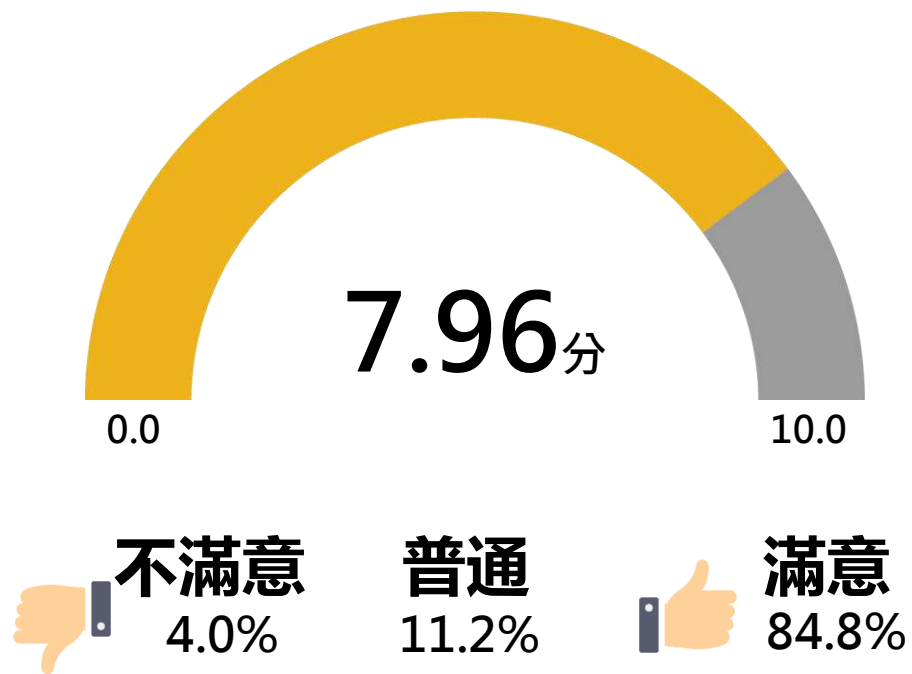
- 如果用一個形容詞形容「捷絲旅」，最多消費者會用「舒適」形容，其次是「乾淨」、「CP值高」、「方便」。



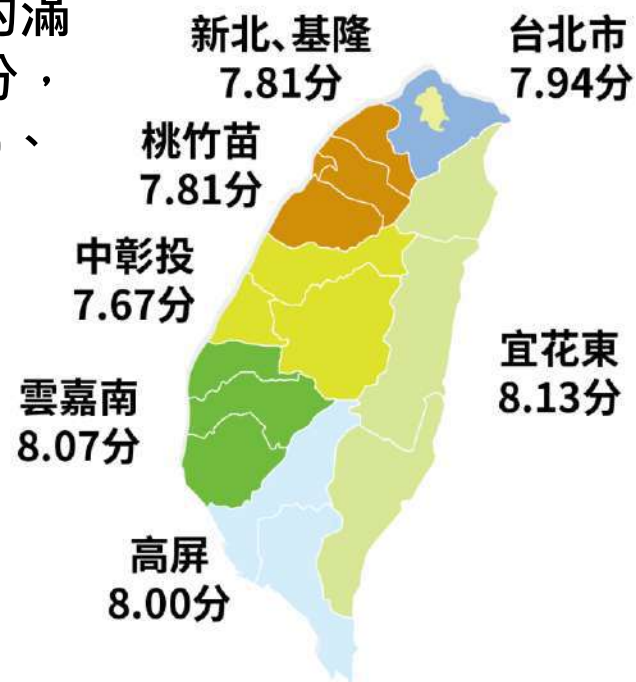
旅館競爭力評析

顧客住宿滿意度

國內旅館整體 住宿滿意度平均分數



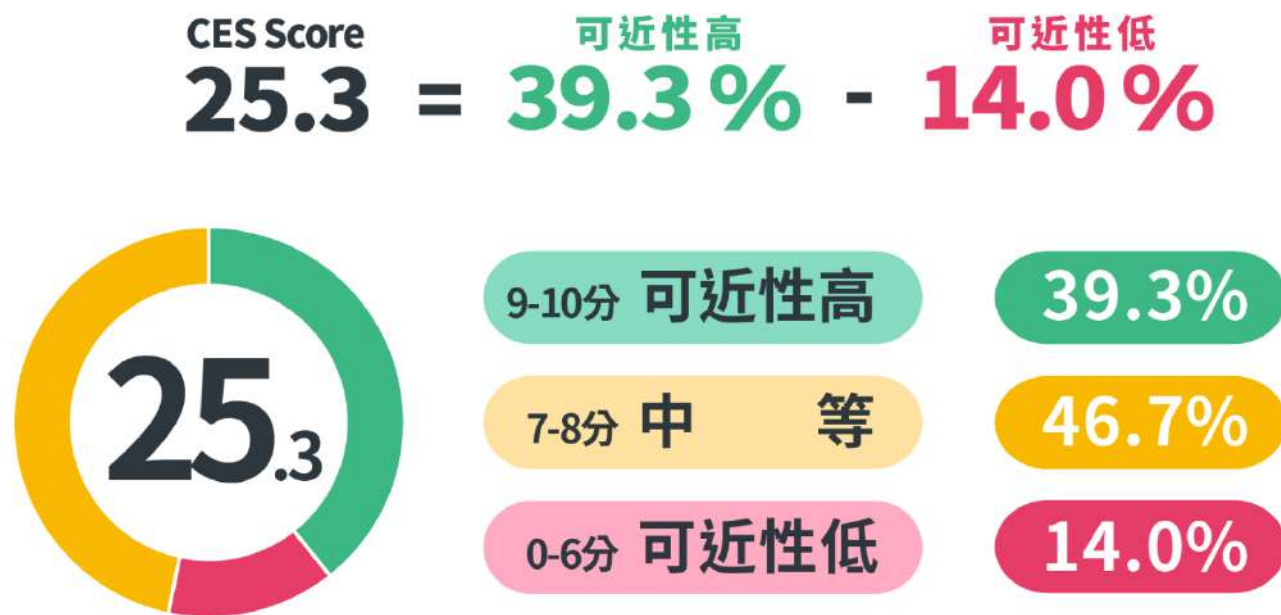
- 整體住宿滿意度平均為**7.96**分，住宿滿意度最高的品牌為**晶英酒店**
- 從百分比分布來看，有**84.8%**的消費者感到滿意，**4.0%**的消費者感到不滿意，**11.2%**表示普通。
- 消費者對於**宜花東地區**旅館的滿意度平均分數最高，達**8.13**分，其次則為雲嘉南地區(8.07分)、高屏地區(8.00分)。



Q. 整體而言，您對此次在該旅館的住宿經驗感到滿不滿意？
請以0-10分評分。(0分：非常不滿意 6分：普通 10分：非常滿意)

欲瞭解主要連鎖旅館品牌如老爺、福容、晶英、康橋、捷絲旅等，在旅館服務內容滿意度(含11項服務指標)、額外餐飲消費內容與滿意度、設施與服務滿意度(含9項常見設施與服務)、整體住宿滿意度的表現，歡迎洽詢購買完整報告

旅館服務可近性



Q.綜合該旅館的各項服務來看，要獲得這家旅館的服務對您來說容不容易？

欲瞭解主要連鎖旅館品牌如老爺、福容、晶英等，在旅館辦理入住的流程便利性、旅館附屬場館設施亦得性、服務人員協助的可近性、整體旅館服務可近性的表現，歡迎洽詢購買完整報告

國內旅館整體而言，服務可近性表現不錯

消費者費力程度分數 (Customer Effort Score) 為CEB所提出的客戶體驗指標，以衡量客戶與企業互動之難易程度。在旅館業調查中，即指消費者在所消費的旅館中，辦理入住之流程、取得想要使用的旅館附屬場館設施、獲得服務人員協助等相關服務的容易程度，即該旅館服務之可近性。

進一步計算消費者對旅館業費力程度評價，所獲得之分數為**25.3分**，顯示國內旅館在服務可近性方面表現不錯，尚有進步空間。

服務可近性最高的前五名品牌包含**雲品溫泉酒店**、**晶英酒店**、**理想大地度假村**、**麗晶酒店**及**度假村**、**夏都酒店**。

位於**雲嘉南地區**旅館的服務可近性分數相對較高，達**31.4分**，其次則為宜花東地區(30.9分)與高屏地區(27.1分)。

顧客推薦程度

$$\text{NPS Score } 18.2 = \text{推薦者 } 37.5\% - \text{批評者 } 19.3\%$$



9-10分 推薦者

37.5%

7-8分 被動者

43.2%

0-6分 批評者

19.3%

Q.請問您對朋友或同事推薦該旅館的意願有多高？

國內旅館整體而言，忠誠客戶多於不忠誠客戶

詢問消費者向親友推薦自身消費的旅館之意願，並將其分數進一步計算為淨推薦值(NPS)。而淨推薦值為衡量客戶體驗之指標，瞭解消費者向親友推薦強度，以評估消費者對品牌之忠誠度，分數越高，代表消費者忠誠度越高。

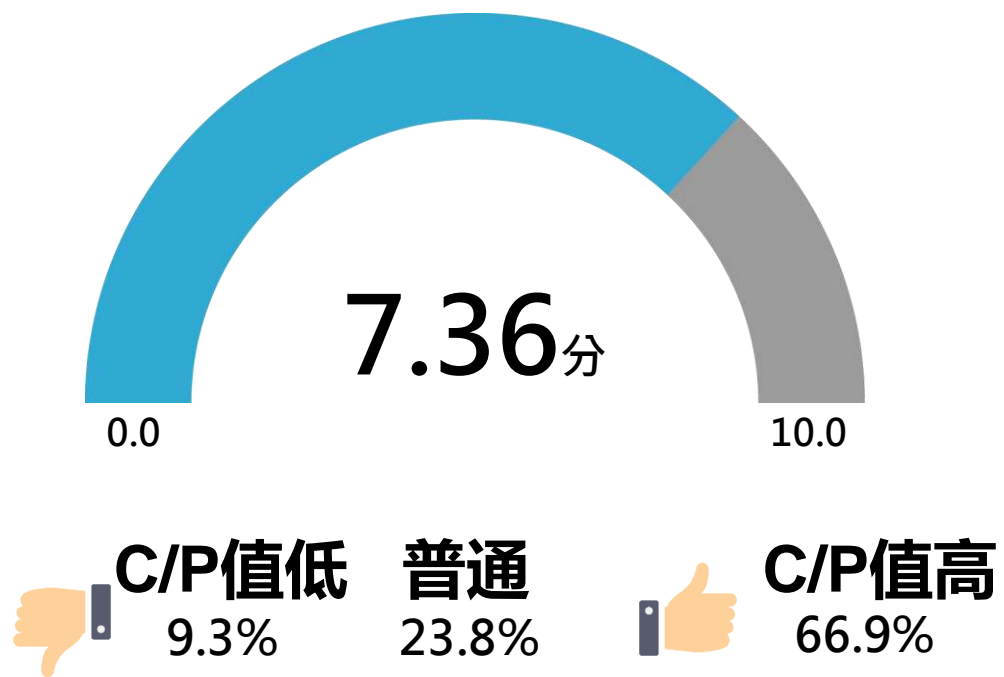
此次調查發現，國內旅館整體NPS分數為**18.2**分，顯示旅館業的忠誠客戶多於不忠誠客戶，此外亦須進一步比較各品牌的NPS分數，更能顯示品牌競爭力的高低。

顧客推薦程度最高的前五名品牌包含**雲品溫泉酒店**、**晶英酒店**、**麗晶酒店及度假村**、**煙波大飯店**、**夏都酒店**。

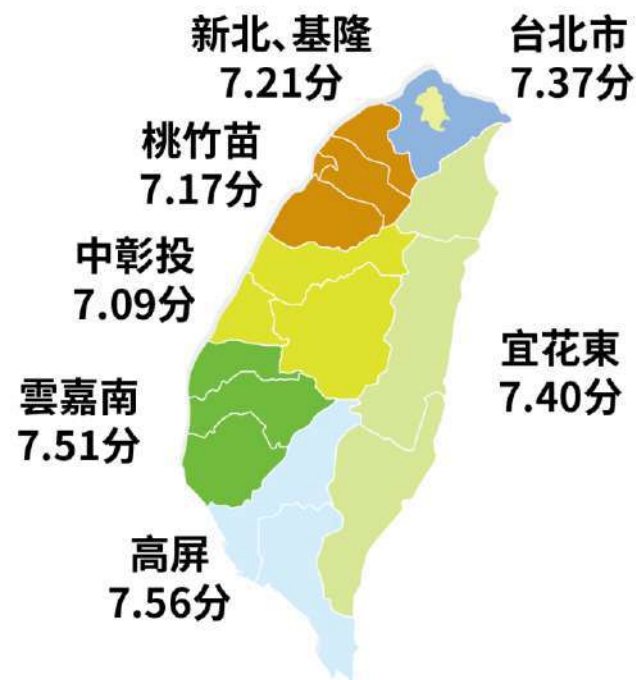
位於**宜花東地區**旅館的顧客推薦分數相對較高，達**27.5分**，其次則為雲嘉南地區(23.2分)與高屏地區(19.1分)。

顧客C/P值感受

國內旅館整體 顧客C/P值感受平均分數



- 國內旅館整體C/P值感受平均達**7.36**分，C/P值感受分數最高的品牌為**翰品酒店**
- 從百分比分布來看，有**66.9%**的消費者感到C/P值高，**9.3%**消費者感到C/P值低，**23.8%**消費者感到普通。
- 消費者認為**高屏地區**旅館的C/P值感受平均分數最高，達**7.56**分，其次則為雲嘉南地區(7.51分)、宜花東地區(7.40分)。



Q.您在該旅館所享用到的服務（包含硬體設備），以您的房價來看是否等值？請以0-10分評分。

0分：服務的價值遠不及收費（CP值很低）

6分：服務等值於收費

10分：服務的價值遠超過收費（CP值很高）

完整版旅館業產業調查報告大綱

調查背景

研究方法

住宿消費行為

- 國內旅館住宿頻率
- 選擇旅館參考資訊來源
- 選擇旅館優先考量因素
- 旅館主題化方案吸引力
- 住宿目的

旅館品牌知名度與品牌形象

- 品牌知名度Top30
- 經濟型旅館品牌知名度Top20
- 品牌形象排名
- 主要連鎖旅館品牌印象評析(包含4項印象指標)
- 主要連鎖旅館品牌形象詞(文字雲)
(可自20個主要連鎖旅館品牌中挑選5品牌文字雲圖)

主要連鎖旅館品牌競爭力評析

- 整體住宿經驗滿意度
- 影響住宿滿意度之關鍵因素分析
- 服務內容滿意度(包含11項服務指標)
- 額外餐飲消費滿意度
- 設施與服務滿意度(包含9項常見設施與服務)
- 顧客費力程度分析(CES)(包含辦理入住流程便利度、取用旅館附屬設施便利度、服務人員服務容易度、整體服務可近性等4項指標)
- 顧客推薦程度分析(NPS)
- 顧客CP值感受分析(CP Ratio)

➤ 說明：完整版報告含括20個主要連鎖旅館品牌
全服務型連鎖旅館品牌為：老爺、福容、福華、長榮、煙波、晶英、凱撒、富野、兆品、翰品、國賓、喜來登、娜路彎

經濟/商務型連鎖旅館品牌為：康橋、捷絲旅、F hotel、城市商旅、趣淘漫旅、奇異果快捷旅店、承億文旅



如欲購買完整版報告，請洽詢：

台灣趨勢研究股份有限公司

吳小姐：02-77091068 #76 may@twtrend.com

王小姐：02-77091068 #67 nydia@twtrend.com

台北市大安區信義路四段265巷12弄1號6樓