

訪澳旅客滿意度指標 (MTSI)

旅遊學院國際旅遊研究中心

2011年10月21日



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

關於「訪澳旅客滿意度指標」

- 「訪澳旅客滿意度指標」(MTSI)是由旅遊學院國際旅遊研究中心進行的研究項目
- 此研究為一項與國際上採用相似調查方法的旅遊目的地的合作項目，由香港理工大學酒店及旅遊管理學院於2009年提出
- 可評估澳門旅遊業及各相關行業在滿足訪澳旅客的表現
- 全年進行的調查項目，年度及季度報告可於ITRC的網址下載: www.ift.edu.mo/itrc



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

與旅遊相關的行業

- 娛樂場
- 會展活動
- 世遺景點
- 酒店
- 出入境口岸
- 其他景點
- 餐飲場所
- 零售商店
- 導遊/旅行社
- 本地交通

整體訪澳旅客滿意度指標 (MTSI)



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

3

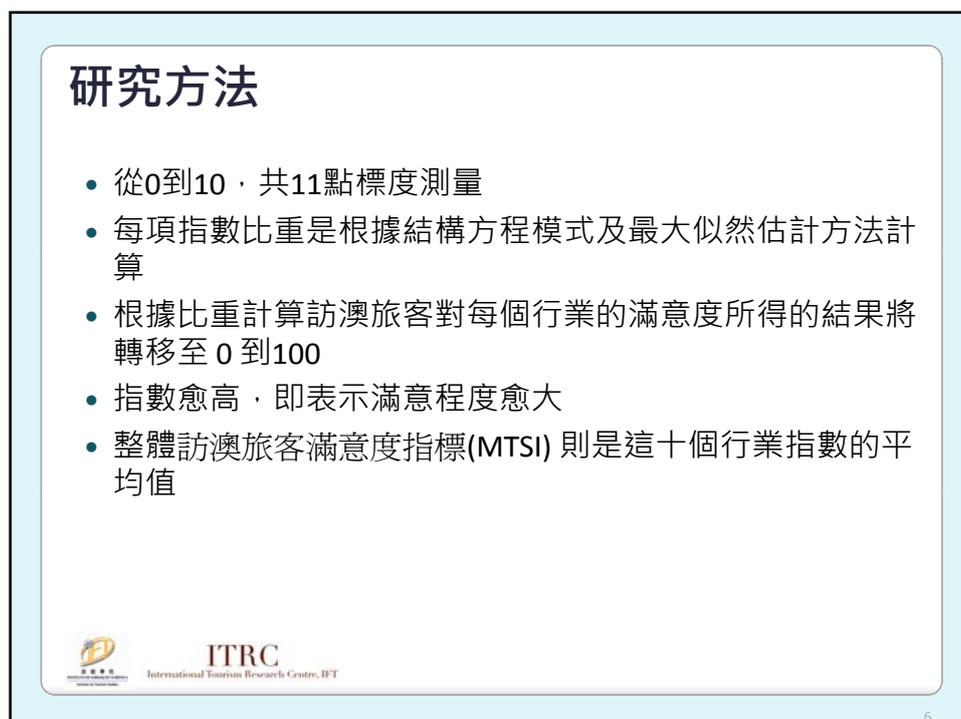
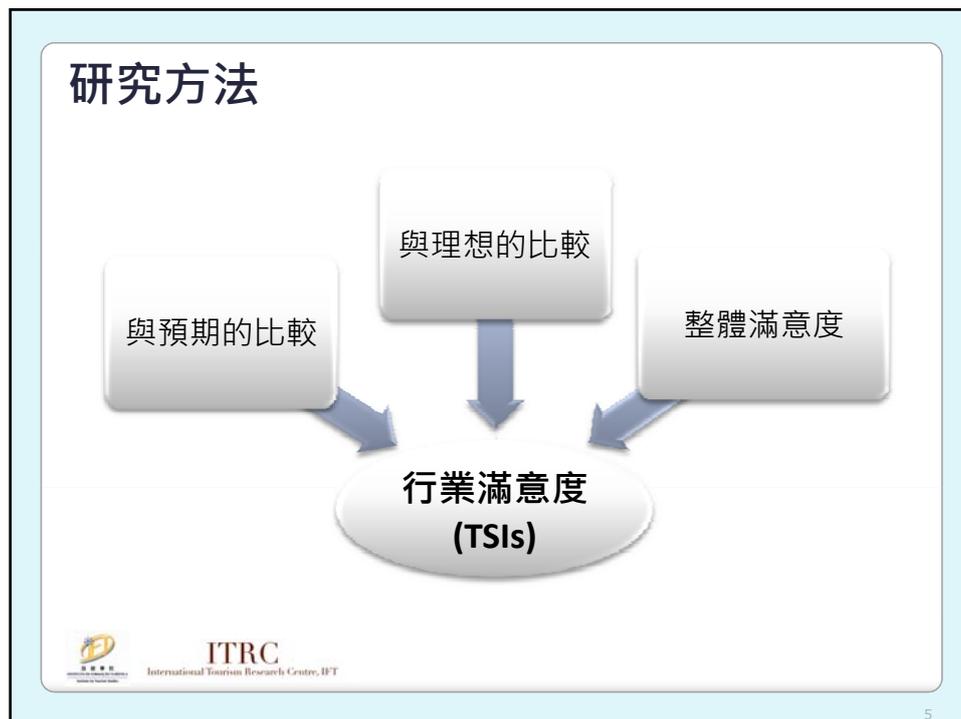
研究方法

- 於2009年第三季開始數據搜集
- 每季各相關行業的樣本數量約為50個，即每年每行業約200個
- 有系統的抽樣方式
- 於澳門各口岸及主要景點進行問卷調查
- 樣本數量：
 - 2009下半年: 990
 - 2010全年: 2001
 - 2011上半年: 1264

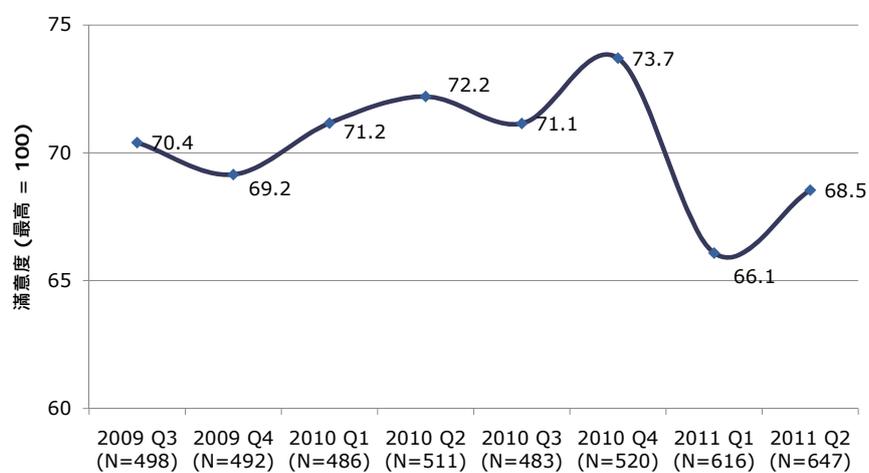


ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

4



最新研究結果 – 整體訪澳旅客滿意指標



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

7

最新研究結果 – 行業滿意度

行業	2009		2010				2011	
	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
娛樂場	67.9	66.4	73.0	73.9	70.3	75.2	67.0	66.4
會展活動	75.6	69.8	72.0	75.1	77.2	77.5	69.5	75.4
世遺景點	77.5	71.4	73.0	76.2	78.3	76.8	73.3	71.3
酒店	67.1	66.3	63.8	65.3	68.0	77.3	67.7	68.1
出入境口岸	67.7	71.4	68.9	72.5	67.0	70.2	58.9	69.4
其他景點	68.8	68.6	78.7	72.8	73.6	75.7	69.9	64.8
餐飲服務	64.7	65.1	68.6	69.7	66.3	68.9	65.0	65.1
零售商店	75.8	73.8	68.2	72.8	70.9	70.9	61.9	69.5
導遊/旅行社	71.1	71.5	69.2	73.0	71.3	71.4	63.8	63.4
本地交通	68.0	67.2	76.2	70.5	68.5	73.2	63.9	72.0



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

8

研究結果 - 整體旅客滿意度

- 與2010年上半年比較，整體的訪澳旅客滿意度呈下降的趨勢
- 導致旅客滿意度下降的主要原因有：
 - 旅客對遊澳的高度期望
 - 服務表現不佳
 - 所感受到的價值低（價值是指旅客所花的時間/金錢相對於得到的服務/產品）



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

9

研究結果 – 行業滿意度的趨勢

根據八個季度彙集的數據的分析，

- 滿意度高於平均水平的行業：
 - (i) 會展活動、(ii) 世遺景點、及 (iii) 其他景點
- 表現平均的行業：
 - (i) 娛樂場、(ii) 零售商店、(iii) 導遊和旅行社以及 (iv) 本地交通
- 滿意度低於平均的行業：
 - (i) 酒店、(ii) 出入境口岸及(iii) 餐飲服務

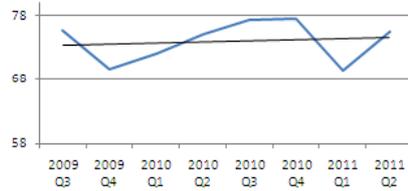


ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

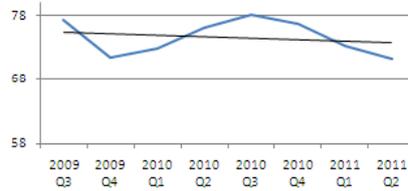
10

滿意度較高的行業

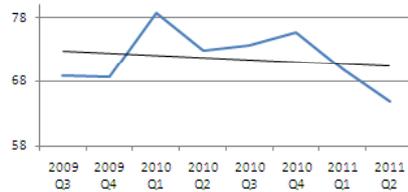
會展活動



世遺景點



其他景點



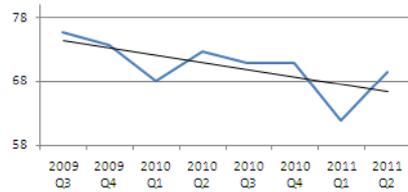
 **ITRC**
International Tourism Research Centre, IFT

表現平均的行業

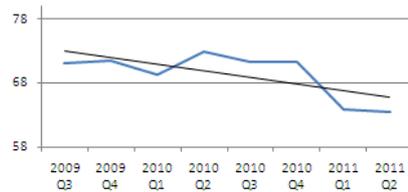
娛樂場



零售商店



導遊/旅行社

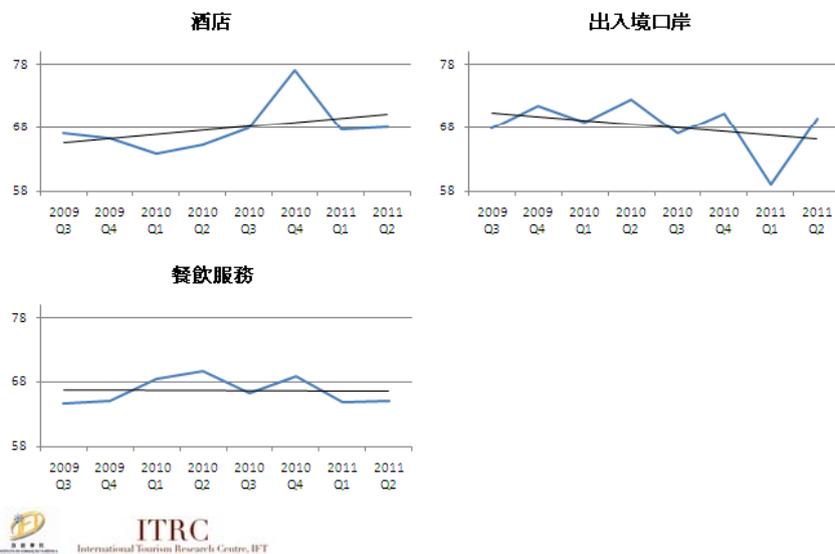


本地交通



 **ITRC**
International Tourism Research Centre, IFT

滿意度較低的行業



13

對澳門的旅遊業來說

- 除非較弱的相關行業採取策略、管理及營運上的合適措施，否則訪澳旅客的滿意度在未來可能持續惡化。
- 根據長時間定期彙集的數據及資料進行的分析，在十個旅遊相關行業中，一些行業的表現較弱或在滿足旅客方面的能力較差，而且漸見明顯。

14

對澳門的旅遊業來說

- 中央政府致力推動澳門成為世界旅遊休閒中心，當前需要密切關注各個旅遊相關行業能否保持競爭力以及檢視他們的服務水平是否足以滿意訪澳旅客。
- 各行業間的相關機構應主動提出前線員工的培訓、提高招聘的素質和審視在推動前線員工服務表現的複雜因素等方面的干預措施，並與相關的公共機構合作進行。



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

15

對澳門的旅遊業來說

- 目前，服務供應商可考慮透過引入自動化的系統或科技來代替勞動力密集的業務運作。
- 鑒於旅遊、酒店等款客行業皆是以服務顧客為中心的，因此有可能需要重新思考目前的勞工政策。目前的政策似乎影響到中小型企業（例如餐飲場所和零售商店），尤其是在公眾假期。
- 旅客和居民會一定程度的湧到在公共假期仍然營業的餐館和商店，因而造成了一個惡性循環，進一步惡化服務表現及拖低旅遊產品的價值。



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT

16

聯絡我們

旅遊學院國際旅遊研究中心

電話: 85983-015

傳真: 85061-283

電郵: itrc@ift.edu.mo

網址: www.ift.edu.mo/itrc



ITRC
International Tourism Research Centre, IFT