

臺中市旅遊服務中心

諮詢人數統計分析



旅遊服務中心
Visitor Information Center

臺中市政府觀光旅遊局

中華民國 113 年 8 月

目錄

壹、前言	1
貳、本市旅遊(客)服務中心到訪旅客統計數據	2
一、到站人數分析	2
二、諮詢旅客國籍及人次分析	6
三、旅客各站諮詢服務性質分析	8
參、結論與建議	9

壹、前言

為推展本市觀光旅遊，提供國內、外觀光客便捷詳實之旅遊資訊，於臺中車站、臺中航空站、高鐵臺中站及石岡等4處設置「旅遊（客）服務中心」（以下簡稱旅遊服務中心），提供本市與鄰近縣市之觀光景點、住宿、餐飲、交通及消費娛樂等多樣性旅遊資訊文宣，並有熟諳外文解說能力之旅遊服務人員於現場服務遊客，希冀能在最短的時間內，協助遊客資訊查詢服務，以營造友善的旅遊環境，同時配合「臺中觀光旅遊網」資訊平台，以及各項觀光行銷宣傳活動，建構多元化的服務管道。

透過本文介紹旅遊服務中心的營運狀況以及服務相關統計數據，包括到訪旅客人數、諮詢旅客國籍、人次及旅客各站諮詢之服務性質等項目，作為未來提升旅遊服務品質的參考，提供民眾全方位的諮詢及旅遊規劃服務，讓旅客皆能立即得到詳盡的臺中市旅遊資訊，親切有溫度及貼心熱情的服務有效吸引國內外旅客前來體驗臺中市觀光旅遊環境的獨特魅力。

貳、本市旅遊（客）服務中心到訪旅客統計分析

一、到訪人數分析

以 112 年臺中市旅遊服務中心到訪人數來看，以臺中車站旅遊服務中心 6 萬 2,321 人次(占 49.05%)最高，其次臺中航空站旅遊服務中心 3 萬 9,949 人次(占 31.44%)，再其次為高鐵臺中站旅遊服務中心 2 萬 4,778 人次(占 19.50%)。臺中車站、臺中航空站及高鐵臺中站皆為重要交通節點，而石岡旅遊服務中心因進行硬體設施改善工程，112 年期間暫無到訪旅客統計數據。

相較 111 年旅遊服務中心到訪總人次，112 年到訪旅遊服務中心總人次較 111 年增加 8 萬 4,244 人次，成長比率為 196.81%，其中以臺中站航空站旅服中心成長比率 482.43%最高，其次為臺中車站旅遊服務中心成長比率 154.03%（詳表 1、圖 1）。

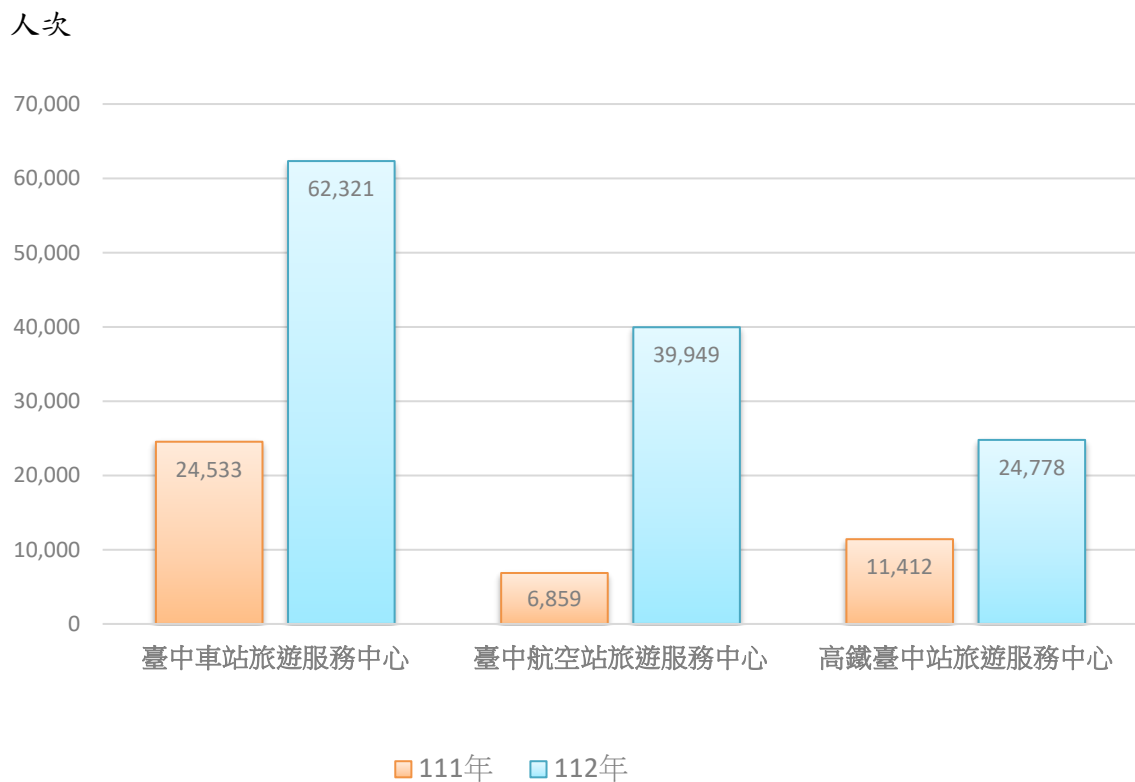
表 1：112 年臺中市旅遊服務中心總到訪人次

單位：人次、%

類別 旅遊服務中心	112 年		111 年到訪 總人次	112 年對 111 年增減百分比
	到訪總人次	占總人次 百分比		
臺中車站旅遊服務中心	62,321	49.05%	24,533	154.03%
臺中航空站旅遊服務中心	39,949	31.44%	6,859	482.43%
高鐵臺中站旅遊服務中心	24,778	19.50%	11,412	117.12%
總計	127,048	100%	42,804	196.81%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

圖 1：112 年臺中市旅遊服務中心總到訪人次圖



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

以 112 年臺中市各旅遊服務中心每月到訪人數比較，以 12 月份到訪人次 1 萬 3,887 人次最高，其次為 8 月份 1 萬 2,811 人次，再其次為 7 月份 1 萬 2,514 人次，最低到訪人次月份則為 2 月份，僅有 7,709 人到訪諮詢旅遊相關資訊。

隨著國境解封，國內外旅遊人潮變多，相對 111 年度當期的走勢，明顯趨勢成長，增加比率平均達 234% 以上，尤其 5 月份差距比率最高，高達 514.70%（詳表 2、圖 2）。

表 2：112 年臺中市旅遊服務中心各月到訪人次表

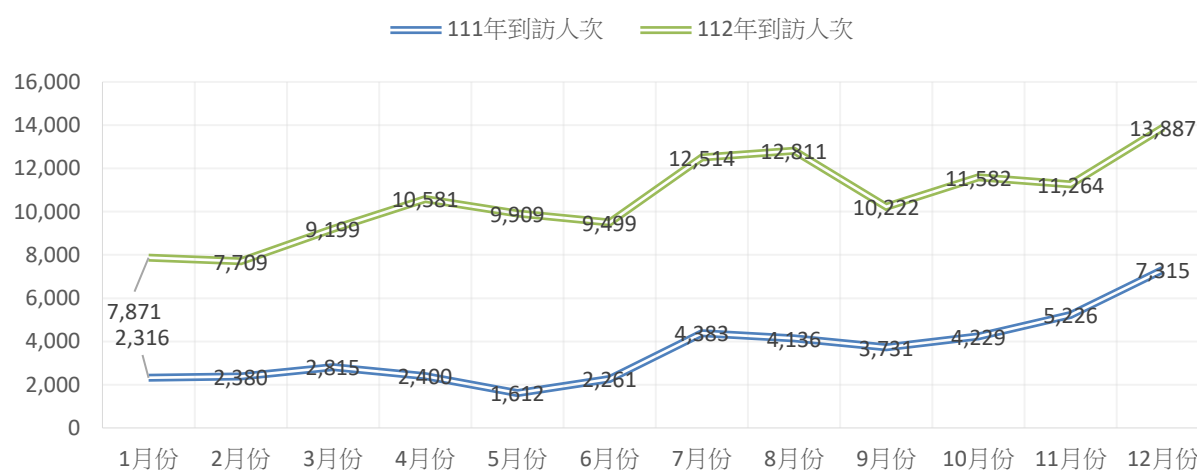
單位:人次、%

類別 月份	112 年到訪人次				111 年到訪人次	增減百分比
	臺中車站旅遊服務中心	臺中航空站旅遊服務中心	高鐵臺中站旅遊服務中心	合計		
1 月份	3,917	2,257	1,697	7,871	2,316	239.85%
2 月份	4,176	1,723	1,810	7,709	2,380	223.91%
3 月份	4,556	2,736	1,907	9,199	2,815	226.79%
4 月份	5,191	3,128	2,262	10,581	2,400	340.88%
5 月份	4,874	3,210	1,825	9,909	1,612	514.70%
6 月份	4,657	3,159	1,683	9,499	2,261	320.12%
7 月份	5,652	4,602	2,260	12,514	4,383	185.51%
8 月份	5,922	4,832	2,057	12,811	4,136	209.74%
9 月份	5,021	3,557	1,644	10,222	3,731	173.97%
10 月份	5,915	3,240	2,427	11,582	4,229	173.87%
11 月份	5,807	3,069	2,388	11,264	5,226	115.54%
12 月份	6,633	4,436	2,818	13,887	7,315	89.84%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

圖 2:112 年臺中市旅遊服務中心各月到訪人次圖

人次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

二、到訪諮詢旅客國籍及人次分析

以 112 年臺中市旅遊服務中心到訪諮詢以國籍區分，以本國籍到訪旅客人次 7 萬 3,254 人次(占 57.66%)最高，其次為東南亞籍旅客 2 萬 2,117 人次(占總 17.41%)，再其次為港澳地區旅客 2 萬 1,397 人次(占 16.84%)，本市旅遊服務中心因場站、通路之分別，服務對象亦有所不同（表 3）。

相較於 111 年，112 年度到訪臺中市旅遊服務中心國籍人次除本國籍旅客增 90.82%外，其中以港澳籍旅客到訪人次增 1815.58%最高，其次為韓國籍旅客人次增 1031.97%，再其次為東南亞籍旅客人次增 1003.64%。如以增加人次來看，以本國籍旅客增加 3 萬 4,865 人次最高，其次為港澳籍旅客增加 2 萬 280 人次，再其次為東南亞籍旅客增加 2 萬 113 人次。

此結果顯示，隨著國境解封及旅遊活動的復甦，本國籍旅客及國際旅客諮詢人次，皆有顯著成長（詳表 3，圖 3）。

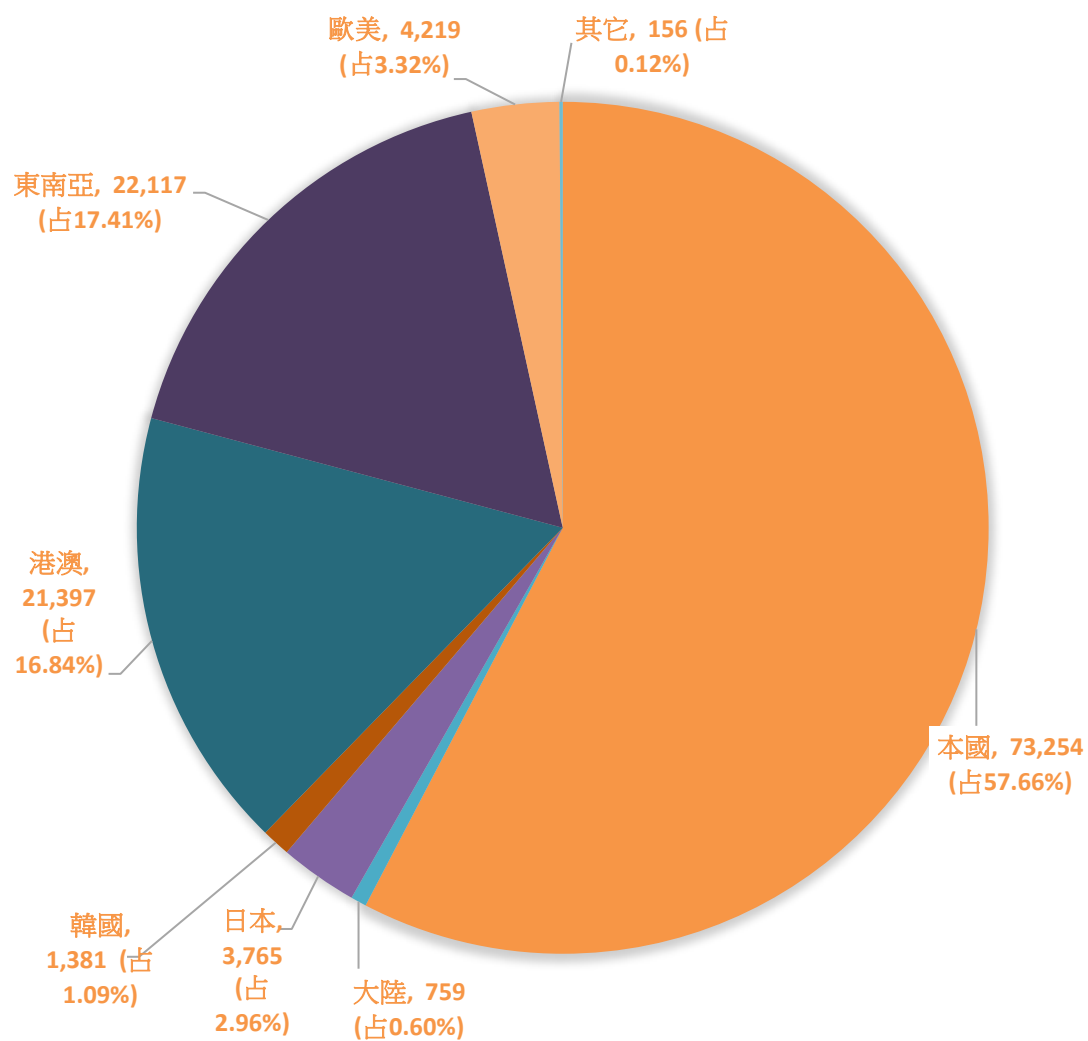
表 3：112 年臺中市旅遊服務中心諮詢旅客國籍人次表

類別 國籍	112 年		111 年到訪人次	112 年對 111 年到訪人次 增減比率
	到訪人次	占到訪總人次 百分比		
本國	73,254	57.66%	38,389	90.82%
大陸	759	0.60%	93	716.13%
日本	3,765	2.96%	378	896.03%
韓國	1,381	1.09%	122	1031.97%
港澳	21,397	16.84%	1,117	1815.58%
東南亞	22,117	17.41%	2,004	1003.64%
歐美	4,219	3.32%	679	521.35%
其它	156	0.12%	22	609.10%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

圖 3：112 年臺中市旅遊服務中心諮詢旅客各國籍人次

單位:人次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

三、旅遊服務中心旅客諮詢服務性質分析

臺中市旅遊服務中心提供服務性質，可分為諮詢交通、餐飲、購物、住宿、活動、文宣內容、旅遊規劃、電腦使用等。112 年旅遊服務中心旅客諮詢 12 萬 7,048 人次，較 111 年增 8 萬 3,220 人次(189.88%)；其中以本國旅客諮詢 7 萬 3,254 人次(占 57.66%)為大宗，以港澳地區旅客增幅 1,815.58%最多。旅遊諮詢 22 萬 6,491 項次，則以交通類 11 萬 9,409 項次(占 52.72%)最多，其次為活動 3 萬 9,009 項次(占 17.22%)。

而因為站點不同，到訪旅客的諮詢內容亦有差異，臺中車站旅遊服務中心以交通諮詢最高，占該站諮詢服務 59.03%，其次為活動諮詢占 19.45%，再其次為文宣內容占 8.48%；臺中航空站旅遊服務中心以提供文宣內容最高，占該站諮詢服務 23.24%，其次為交通諮詢占 21.42%，再其次為活動諮詢 16.93%；高鐵臺中站旅遊服務中心以提供交通諮詢最高，占該站諮詢服務 66.84%，其次為活動諮詢占 11.73%，再其次為文宣內容諮詢 10.17%（詳表 4、圖 4）。

表 4：112 年臺中市旅遊服務中心諮詢服務性質表

單位:項次、%

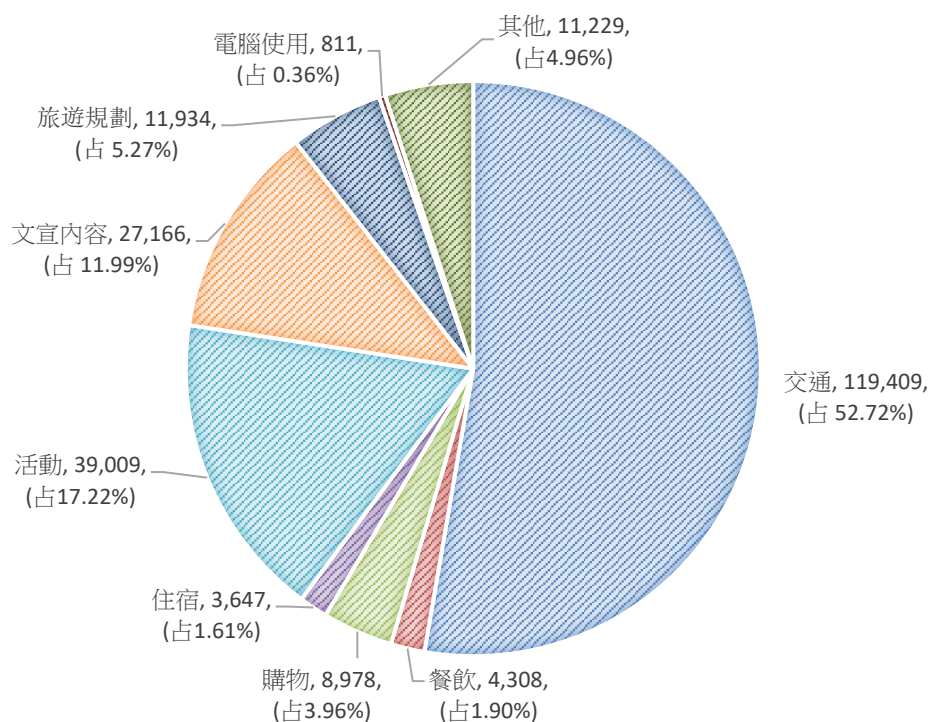
資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

類別	臺中車站旅遊服務中心		臺中航空站旅遊服務中心		高鐵臺中站旅遊服務中心		合計	
	項次	比率	項次	比率	項次	比率	項次	比率
交通	75,940	59.03%	10,341	21.42%	33,128	66.84%	119,409	52.72%
餐飲	2551	1.98%	1324	2.74%	433	0.87%	4,308	1.90%
購物	1979	1.54%	5,984	12.40%	1015	2.05%	8,978	3.96%
住宿	3162	2.46%	33	0.07%	452	0.91%	3,647	1.61%
活動	25,024	19.45%	8,170	16.93%	5,815	11.73%	39,009	17.22%
文宣內容	10,908	8.48%	11,216	23.24%	5,042	10.17%	27,166	11.99%
旅遊規劃	8,177	6.36%	416	0.86%	3341	6.74%	11,934	5.27%
電腦使用	584	0.45%	122	0.25%	105	0.21%	811	0.36%
其它	330	0.26%	10,664	22.09%	235	0.47%	11,229	4.96%
合計	128,655	100.00%	48,270	100.00%	49,566	100.00%	226,491	100.00%

備註:因 4 捨 5 入致細項加總不為 100%

圖 4：112 年臺中市旅遊服務中心諮詢服務性質圖

單位:項次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

參、結論與建議

本局所轄之四站旅遊（客）服務中心，除石岡旅遊服務中心因進行硬體設施改善工程，112 年期間暫無到訪旅客統計數據外，以臺中車站之遊客流量最大，故站點服務員應充足並反應快速且流暢的提供服務。而臺中車站及臺中航空站外籍旅客眾多，應提升國際服務品質，包含站點服務員應具備更佳外語能力、外語之相關告示及摺頁應充足，以提供國際旅客良好完善之服務。

本局積極加強觀光硬體建設、既有設施品質維護改善、強化國內外行銷宣傳、舉辦相關節慶或人文活動、結合景點歷史文物創造故事性遊程等，同時致力提升旅遊服務品質，建立友善好客之旅遊環境，期能強化本市觀光知名度，吸引國內外觀光客至本市旅遊，達成觀光發展品牌化與國際化之目標。

本局未來將持續整合中臺灣觀光資源，提供旅客更優質之旅遊諮詢服務，亦藉由旅遊（客）服務中心客製化之導覽功能，依旅客需求提供專屬貼心服務，讓旅客感受到熱情溫暖的服務能量，由身為觀光第一線之旅服人員以口碑行銷臺中，創造獨特城市魅力，打造臺中市成為臺灣重要之旅遊目的地！