

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 107 年 11 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
表 1：本市旅遊(客)服務中心總到站人數.....	2
圖 1：本市旅遊(客)服務中心總到站人數.....	3
二、諮詢旅客國籍及人次分析.....	3
表 2：本市旅遊服務諮詢旅客國籍及人次.....	4
(一)、臺中車站旅遊服務中心.....	4
圖 2：臺中車站旅遊服務諮詢旅客國籍及人次.....	4
(二)、臺中航空站旅遊服務中心.....	5
圖 3：臺中航空站旅遊服務諮詢旅客國籍及人次.....	5
(三)、高鐵臺中站旅遊服務中心.....	5
圖 4：高鐵臺中站旅遊服務諮詢旅客國籍及人次.....	6
(四)、石岡旅客服務中心.....	6

圖 5：石岡旅遊服務諮詢旅客國籍及人次	6
三、旅客各站諮詢服務性質分析	7
表 3：旅客各站諮詢服務性質統計表	7
參、結論與建議.....	8

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」，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，提供國內外遊客方便、親切且有溫度的遊憩體驗，有效吸引國內外遊客前來體驗臺中市觀光旅遊環境的獨特魅力。

透過本文介紹旅服中心的營運狀況以及服務相關統計數據，包括到站旅客人數、諮詢旅客國籍及人次及旅客各站諮詢之服務性質等項目，作為未來旅遊服務的參考，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數據

一、到站人數分析

觀察 106 年臺中車站、臺中航空站、高鐵臺中站、石岡四站旅服中心之到站人次，臺中車站旅遊服務中心人數遠高於其它三站，臺中車站、臺中航空站、高鐵臺中站皆為重要交通節點，石岡為自行車道中途站點，故大眾運輸交通工具普遍性為主要差異原因。

表 1：本市旅遊(客)服務中心總到站人數

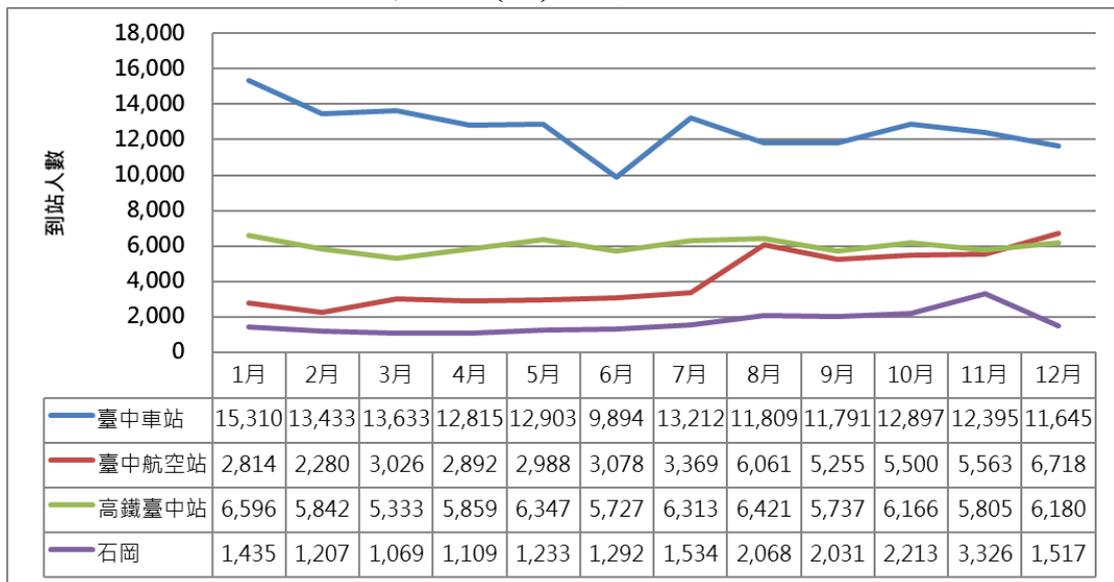
本市各旅遊(客)服務中心	106 年到站總人數
臺中車站旅遊服務中心	151,737
臺中航空站旅遊服務中心	49,544
高鐵臺中站旅遊服務中心	72,326
石岡旅客服務中心	20,034
總計	293,641

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

觀察四站到站人次每月分布，臺中航空站旅遊服務中心自 7 月開始人次逐漸往上攀升，顯示本局推動「中進中出」政策有成，暑期航空公司家數增多、旅運班次增加，帶來近幾倍增之旅客數量；石岡旅客服務中心 11 月因本局

辦理「106 年度臺三線臺中浪漫單車活動」、「2017 台中不落 117 瘋樂活自行車活動」兩場大型活動，帶來旅客人潮；臺中車站旅遊服務中心 6 月人數稍減主因為臺中車站工程施工所致，其餘並無大幅變動；高鐵臺中站旅遊服務中心則維持平穩狀態。

圖 1：本市旅遊(客)服務中心總到站人數



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

二、諮詢旅客國籍及人次分析

觀察 106 年臺中車站、臺中航空站、高鐵臺中站、石岡四站旅服中心之諮詢旅客國籍及人次，本局轄管四站因場站、通路之分別，服務對象亦有所不同。服務客群除本國旅客外，主要諮詢外籍國別為大陸、港澳、日韓及東南亞等旅客。

表 2：本市旅遊服務諮詢旅客國籍及人次

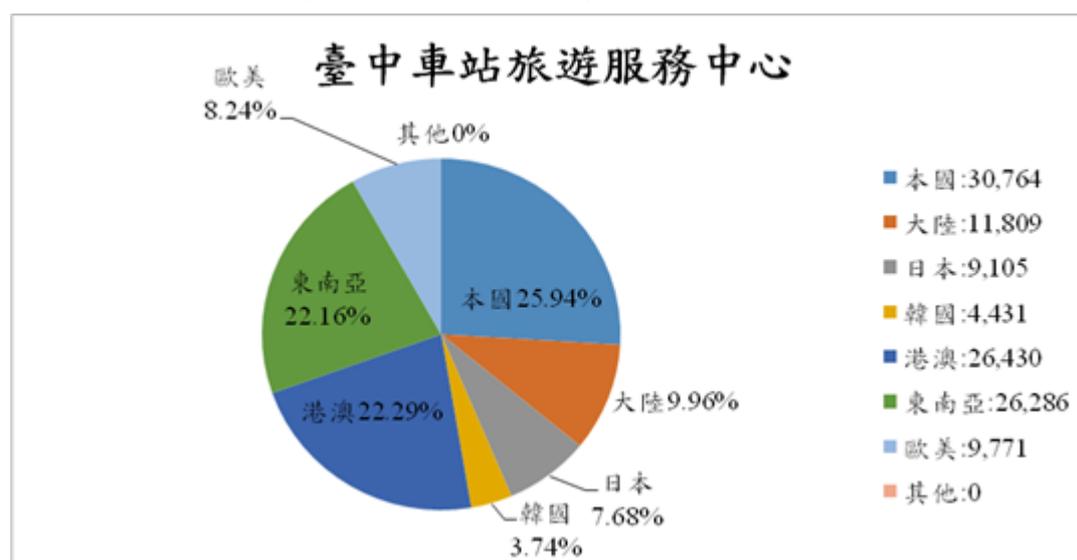
旅遊服務中心類別	諮詢之旅客區別								
	合計	本國	大陸	日本	韓國	港澳	東南亞	歐美	其它
總計	191,960	74,565	15,321	10,917	5,137	44,026	30,336	11,383	275
臺中車站旅遊服務中心	118,596	30,764	11,809	9,105	4,431	26,430	26,286	9,771	0
臺中航空站旅遊服務中心	27,966	8,667	1,110	108	467	15,726	1,132	612	144
高鐵臺中站旅遊服務中心	39,483	29,643	2,318	1,685	229	1,800	2,868	940	0
臺中市石岡旅客服務中心	5,915	5,491	84	19	10	70	50	60	131

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

(一)、臺中車站旅遊服務中心

外籍旅客最多之站點，港澳(22.29%)與東南亞(22.16%)旅客近幾與本國(25.94%)旅客等量，三者佔整體人次 70%。

圖 2：臺中車站旅遊服務諮詢旅客國籍及人次

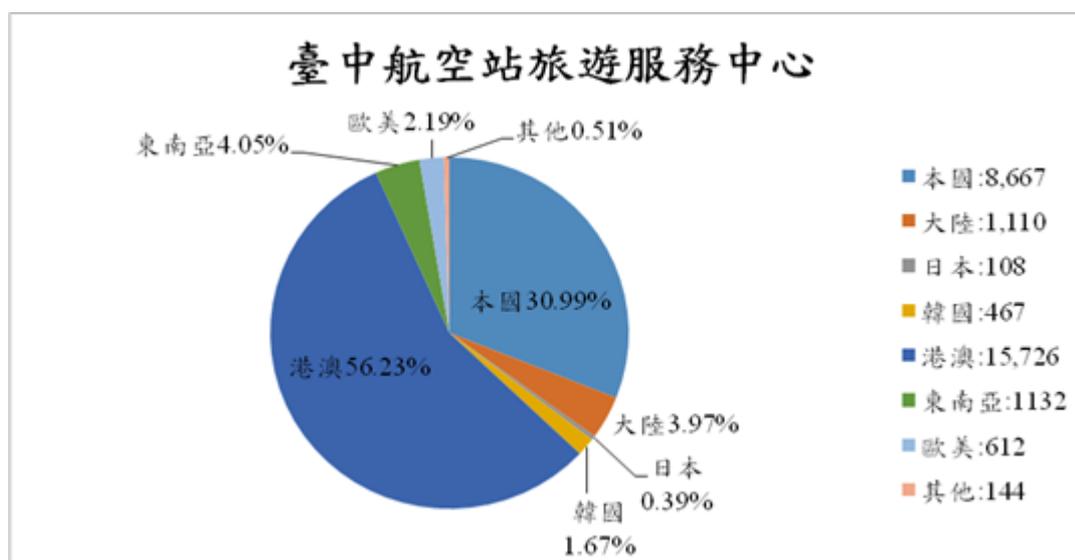


資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

(二)、臺中航空站旅遊服務中心

港澳(56.23%)旅客佔整體一半以上之比例，其次為本國(30.99%)及東南亞(4.05%)旅客。

圖 3：臺中航空站旅遊服務諮詢旅客國籍及人次

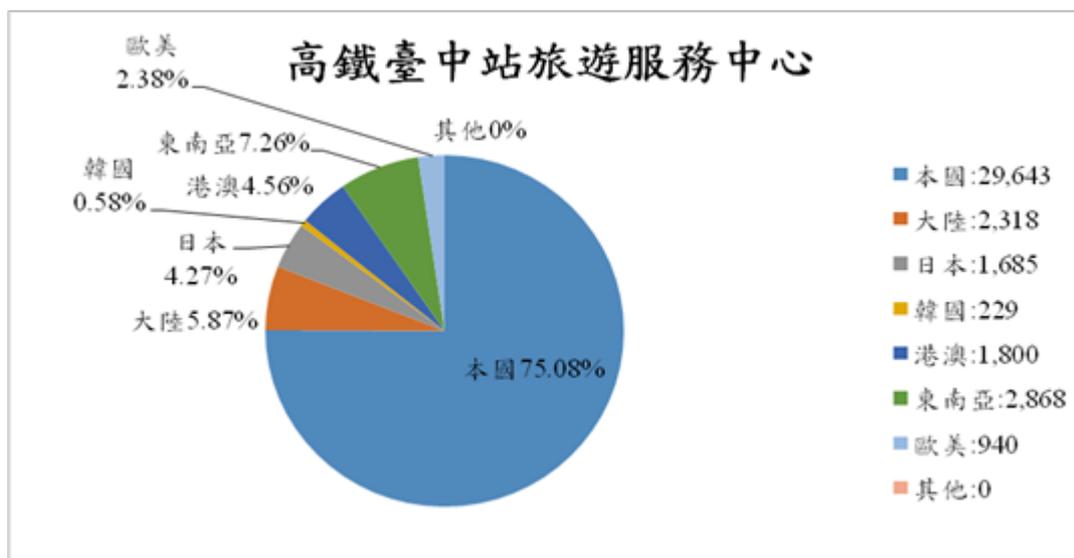


資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

(三)、高鐵臺中站旅遊服務中心

以本國(75.08%)旅客佔多數，其次為東南亞(7.26%)及大陸(5.87%)旅客。

圖 4：高鐵臺中站旅遊服務諮詢旅客國籍及人次

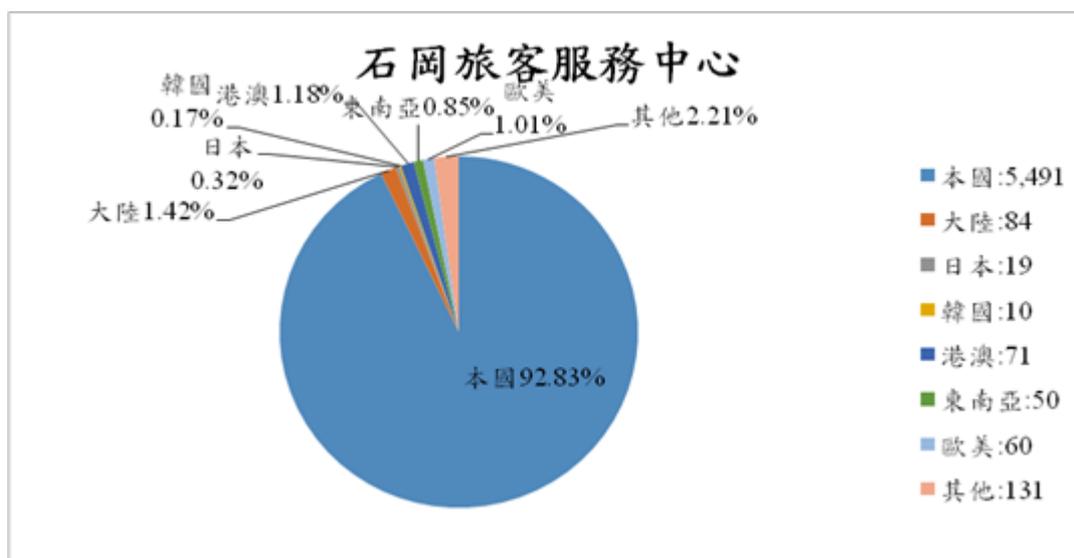


資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

(四)、石岡旅客服務中心

主要服務本國(92.83%)旅客為主，外籍旅客僅佔總體7.17%人次。

圖 5：石岡旅遊服務諮詢旅客國籍及人次

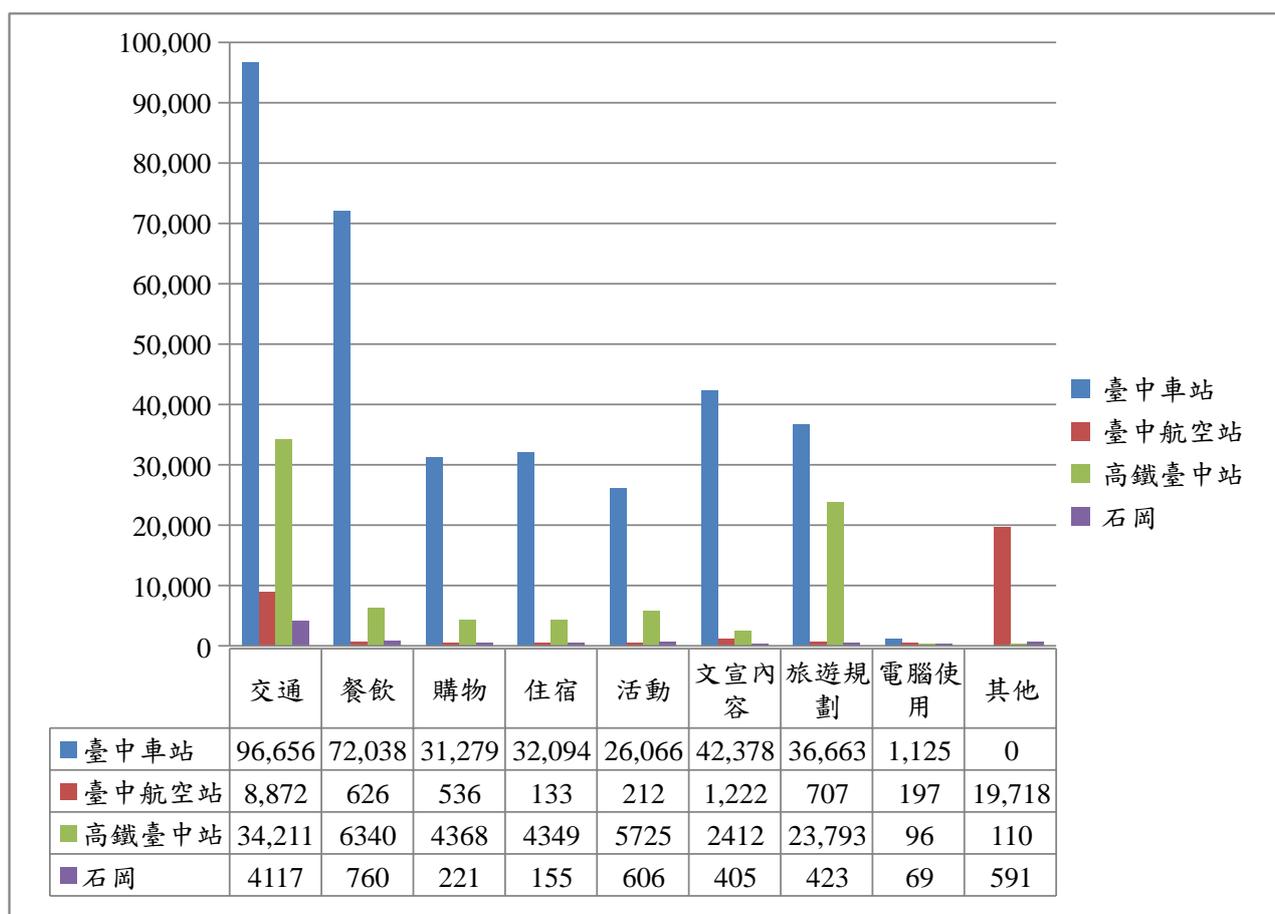


資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

三、旅客各站諮詢服務性質分析

依各站服務性質區別，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。臺中車站諮詢內容較廣泛，交通與餐飲為前二高；臺中航空站偏向交通與其他（航班訊息、機場設施、交通卡相關資訊等）方面為多；高鐵臺中站以交通與旅遊規劃為主要資訊需求；石岡則以交通諮詢問題為主。

表 3：旅客各站諮詢服務性質統計表



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局觀光企劃科

參、結論與建議

本局所轄之四站旅遊(客)服務中心，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，應注重幾點服務需求，包含站點服務員應具備相當外語能力、外語之相關告示及摺頁應充足，以提供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台灣觀光資源，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！