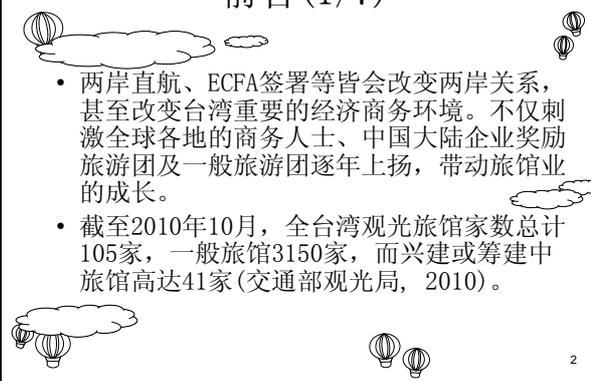


旅馆业顾客权益量表建构与方式 发展-台湾与中国大陆之比较

刘琼如——彰化师范大学
葛丽芳——上海对外贸易学院
田纪鹏——上海财经大学

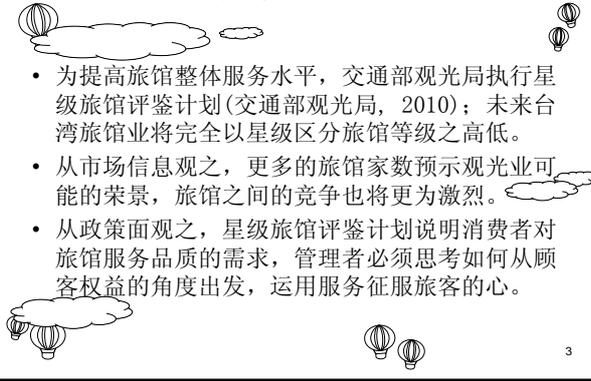
1

前言 (1/7)

- 
- 两岸直航、ECFA签署等皆会改变两岸关系，甚至改变台湾重要的经济商务环境。不仅刺激全球各地的商务人士、中国大陆企业奖励旅游团及一般旅游团逐年上扬，带动旅馆业的成长。
 - 截至2010年10月，全台湾观光旅馆家数总计105家，一般旅馆3150家，而兴建或筹建中旅馆高达41家(交通部观光局，2010)。

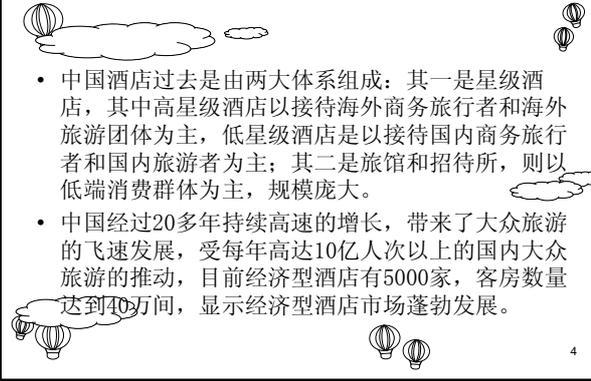
2

前言 (2/7)

- 
- 为提高旅馆整体服务水平，交通部观光局执行星级旅馆评鉴计划(交通部观光局，2010)；未来台湾旅馆业将完全以星级区分旅馆等级之高低。
 - 从市场信息观之，更多的旅馆家数预示观光业可能的荣景，旅馆之间的竞争也将更为激烈。
 - 从政策面观之，星级旅馆评鉴计划说明消费者对旅馆服务品质的需求，管理者必须思考如何从顾客权益的角度出发，运用服务征服旅客的心。

3

前言 (3/7)

- 
- 中国酒店过去是由两大体系组成：其一是星级酒店，其中高星级酒店以接待海外商务旅行者和海外旅游团体为主，低星级酒店是以接待国内商务旅行者和国内旅游者为主；其二是旅馆和招待所，则以低端消费群体为主，规模庞大。
 - 中国经过20多年持续高速增长，带来了大众旅游的飞速发展，受每年高达10亿人次以上的国内大众旅游的推动，目前经济型酒店有5000家，客房数量达到40万间，显示经济型酒店市场蓬勃发展。

4

前言 (4/7)

- 大陆旅客台湾自由行指日可待，“自由行”会对台湾旅游接待设施提出新的要求，有鉴于大陆旅客在旅游消费上尤其是在旅游住宿方面的有别于其他来台游客的特点，基于旅馆业顾客权益对两岸旅馆业进行比较研究是具有实际意义的。
- 顾客权益(customer equity)的概念包含上述市场与政策趋势，将行销的焦点放在顾客导向，更将目光着眼于长期经营获利，以顾客终身价值为衡量基准，让顾客权益直接对应运行绩效。

5

前言 (5/7)

- 2004年由Rust et al. (2004)提出顾客权益，近年来在观光研究中，Severt and Palakurthi (2008) 提出顾客权益在会展业的应用，Hyun(2009) 也为连锁餐厅、主题游乐园等建立顾客权益模型，但至今尚未有研究针对旅馆业发展顾客权益之评估量表。因此，本研究目的之一为发展旅馆业之顾客权益量表。

6

前言 (6/7)

- 顾客忠诚是实践顾客权益成败关键的变项。在经费成本有限的情况下，Blattberg and Deighton(1996) 指出企业应该要先投资在价值最高的顾客身上。
- 口碑行销也是近年来行销研究的重点。口碑行销的信息组成包含正面与负面的信息(Zhang, Craciun, & Shin, 2010)；如何有效应用正面信息为旅馆行销、降低负面信息所带来的杀伤力，也是现代旅馆经营者所需思考的问题。

7

研究目的

- 发展「旅馆业顾客权益」量表。
- 比较中国旅客在台湾及中国对星级及经济型等饭店之顾客权益、忠诚度与口碑行销关系之差异。

8

文献回顾(1/2)

- 顾客权益(customer equity)是企业现有顾客及潜在顾客终生价值的总和。
- 根据过去研究, 顾客权益由价值权益、品牌权益、关系权益所构成(Hyun, 2009; Rust et al., 2004; Severt & Palakurthi, 2008)。
- 顾客权益建立在顾客导向之基础, 以长期获利为目标; 通过顾客权益, 经营者可以了解如何维持与顾客之长期关系、提高顾客终生价值。

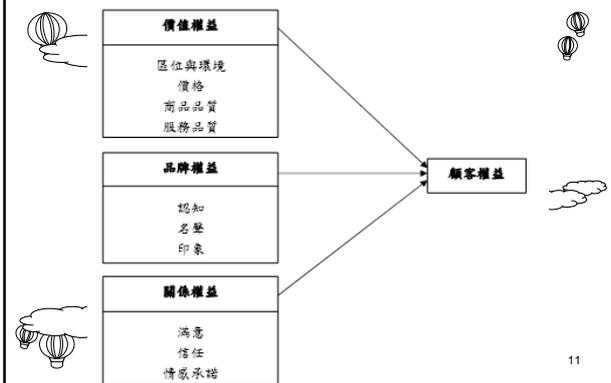
9

文献回顾(2/2)

- 价值权益是顾客对该品牌提供的、自己接受到的效用之主观评价(Rust et al., 2004)。
- 品牌权益是顾客对品牌进行的主观且非具体的衡量(Rust et al., 2004)
- 关系权益是顾客根据对品牌之主客观衡量而界定自己与品牌之关系(Lemon et al., 2001)。

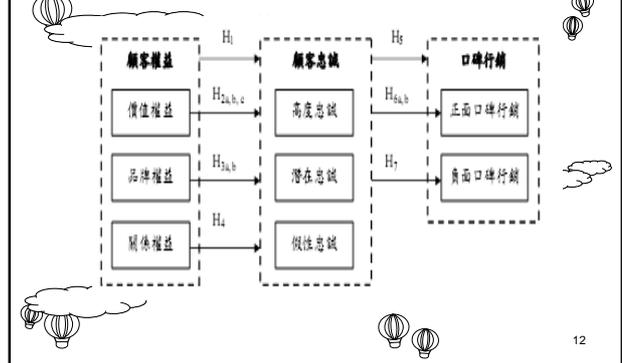
10

旅馆业顾客权益之结构图



11

顾客权益对顾客忠诚与口碑行销之关系结构图



12

研究抽样

- 在中国部分，针对上海锦江之星经济型饭店品牌-上海花木店、莘庄店，星级饭店品牌-上海大厦、佘山艾美大酒店等家。
- 在台湾部分，拟选择云朗观光集团内经济型饭店品牌-嘉义兆品、垦丁中信，与福容连锁集团~~星级~~品牌-福容桃园、福容中坜等。
- 拟在8家旅馆大厅进行便利抽样发放，对已住宿之大陆旅客进行问卷调查。
- 预计每家发放150份顾客问卷，总计1200份问卷。

13

邀请葛老师、田老师

- 因前述的研究构想与期许、跨疆界的质化与量化调查，需多方的协助得以达成，非个人在台湾之单方能力所能及。
- 拟邀请目前任职于上海对外贸易学院会展与旅游学院旅游管理系葛丽芳系主任及上海财经大学田纪鹏老师加入本研究计划。
- 两位老师对于本研究拟在中国进行之质化与量化调查应有相当大之助益。
- 两位老师之研究经验应可为本计划之顾客权益量表发展与方式结构建立，提供深入之观点与建言。

14

本研究之进度

- 目前刻正进行旅馆业顾客权益之专家问卷调查事宜，预定五月中旬~八月可办理实证之饭店顾客量化问卷调查。
- 预定于本年七月至八月再前往上海，进行短期访问，主要目的在于了解实证饭店属性，并与相关管理人员进行深度访谈。
- 预定于明年二月完成本研究成果报告。

15

拟请协助事项

- 协助旅馆量化研究对象及业者之深度访谈名单
- 中国大陆旅馆量化调查
- 资料整理并汇回台湾
- 协助及共同期刊发表

16

未来学术发表

- 冀望能阶段性的将研究成果发表于国际观光休闲游憩会议，例如：亚洲之APTA协会之年会，藉以获知不同国家学者之建议。另外，本研究预计将研究成果投稿，发表于国际观光休闲学术期刊如Journal of Travel Research (SSCI)、Tourism Management (SSCI)等。

17

謝謝聆聽
敬請指教

18