

測一測你的 旅遊滿意度

■ 王國欽

這是一個出國及旅遊人數急遽上升的年代，但如何才能得知每位旅客的旅遊滿意度呢？旅行社唯有發展兼具實用與科學的測量方式，才能讓旅客的滿意度真實且即時地呈現。

猜一猜民國 101 年有多少人出國？又有多少人來台灣旅遊呢？根據資料，出國有 1,023 萬 9,760 人次（前一年是 958 萬 3,873 人次），是歷史上出國人數首次突破千萬大關；而全年來台的旅客也創下新高，累計達 731 萬 1,470 人次（前一年是 608 萬 7,484 人次）。

不管是個人旅行或是團體旅遊，大多數人出國都是透過旅行社的安排。但究竟這些旅客玩得開不開心？愉不愉快？滿不滿意他們的旅程？旅行社如何才能知曉呢？這是一門相當有趣的學問，也是一門可以量化的服務。

一般最常見於旅行業及觀光業的，是用顧客意見卡（英文一般稱為 **customer comment card**）來衡量旅客開心、愉快或滿意的程度。中國文化大學觀光事業研究所針對 833 位參加過團體旅遊的消費者所做的研究調查發現，高達 86.8% 的消費者都很重視顧客意見卡，而這八成多的消費者中，更有高達 65.1% 相信旅行社會依照顧客意見卡所反映的意見改善。這意味著顧客意見卡的重要性是無庸置疑的。

不過不同的觀光產業別（如飯店業、航空業、旅行業等）及公司（如福華飯店、中華航空、鳳凰旅遊等），在設計顧客意見卡上卻有相當大的差異。



可重複使用的顧客意見卡

目前業界所使用的顧客意見卡普遍有問項及尺度設計不良、外觀設計粗略、保密性不夠、問卷回收率低、缺乏資料分析的統計概念等問題。

一般而言，目前業界所使用的顧客意見卡普遍有以下缺失：問項及尺度設計不良、外觀設計粗略、保密性不夠、問卷回收率低、缺乏資料分析的統計概念。

若進一步把上述五項缺失歸類，則可分為兩大類：前三項主要是設計方面的問題；後兩項則是管理配套的問題。而這兩大類共五項缺失可歸因於以下二大因素：

顧客意見卡不能反映旅客真實的看法—若顧客意見卡的保密性不夠，顧客便很難放心地把心中最真實的想法表達出來。譬如就有旅客這樣反應：「上次去泰國，由於領隊的情緒及操守問題，玩得很不愉快。可是因為旅行社提供給客人的顧客意見卡沒有密封設計，寫什麼意見好像領隊都看得到，所以就不想寫了……」

的確，在實務操作上由於顧客意見卡多由領隊回國時繳回公司，在這個回收過程中，如果沒有保密設計，實難預料顧客的資料和意見是否會遭到篡改。

另外，在題項設計方面，目前旅行業所使用的顧客意見卡，題項內容及尺度大多模仿同業或由公司的員工自行設計而成。這兩者都缺乏較嚴謹的科學基礎，也無法精確反映旅客的真實感受。

不能有效率地處理數量龐大的顧客意見卡—旅行社在處理顧客意見卡的流程上，通常會牽涉到人力成本、工作效能等問題，而這又是經營上不太容易解決的。因此在處理顧客意見卡時，所遇到的困境便是：「目前公司是以人工 key-in 方式把顧客意

見卡資料建檔，因此每逢旅遊旺季，面對堆積如山的顧客意見卡，常常是心有餘而力不足，往往是累積了好一陣子才有時間處理。」

針對以上的實務操作問題，可以用以下的思維解決。

題卡分離—以上述五項缺失做為顧客意見卡設計改善的重點，並兼顧創新原則，可採用「分離式」的顧客意見卡，把題項和答案分開，分別成為「題本」及「意見卡」。這設計考慮到，題本和意見卡分開後，題本可重複使用以降低成本。

弱黏膠貼紙—旅行社管理階層有時實在難以掌握和監控團體旅遊領隊的服務品質，原因大多出在顧客意見卡的保密及隱密問題上。在回收過程中，隱密性不夠的顧客意見卡的資料有被扭曲的可能。

針對這一點，可以把整份顧客意見卡設計為一個塑膠封套和一張弱黏膠貼紙。封套的功用在於保護整份顧客意見卡的完整性，弱黏膠貼紙則是增加保密性，一旦旅客填寫好顧客意見卡並密封後，只要有人嘗試撕掉弱黏膠貼紙，就會在貼紙上留下不可抹滅的痕跡。但由於弱黏膠貼紙本身屬不殘膠材質，旅行社在處理過程中不會損傷到題本表面，如此題本還可重複使用。

董事長／總經理的照片—在顧客意見卡中置入董事長或總經理照片，藉這意象告知顧客：這顧客意見卡的用意是希望了解顧客意見，進而改善公司的服務品質，以提升顧客滿意度。此外，用照片除了增

一份設計良好的顧客意見卡可以為旅行社獲取許多寶貴的資訊。

添幾分親切感外，更能夠讓顧客感受到旅行社的誠意，以及對顧客意見卡的重視，促使顧客有更強的意願認真填答。

題項的科學性設計—顧客意見卡題項及尺度的產生，必須經過科學的方法來設計，才能克服設計不良的缺失。

題項的產生可先回顧一些學術及實務的文獻，以了解旅遊服務品質衡量的重要問項，再收集一定數量的旅行社所使用的顧客意見卡，以及舉行消費者／領隊的焦點團體訪談、深度訪談，廣納消費者的建議及看法。

藉由以上搜集程序，就可對題項的設計有深入的概念，再擬定題項初稿，進行初稿的內容效度評估，以建立預試題項。然後，經由預試刪除解釋力較低的題項後形成正式問題。最後，以正式問題施測，才能產生具科學性的題項。

當然，業者要透過如此繁複的程序產生顧客意見卡題項，實際上是有困難的，但至少可透過文獻的回顧，加上消費者／領隊的團體訪談、深度訪談，讓顧客意見卡題項有一定的科學基礎。

善用網路的交流—目前網路使用普及，因此可以把旅客陳述的意見及結果公告在公司網站內，使顧客意見卡的資訊得更公開、更透明化，藉以提升旅行社服務品質。顧客也可在旅遊行程結束後到公司網頁觀看評量結果，並可給予進一步的評論與建議。

光學讀卡設計—許多旅行社使用顧客意見卡來衡量顧客滿意度，但由於數量龐

大，往往無法有系統地消化資料，以至於無法即時改善服務品質。

因此，可以利用讀卡技術讓顧客以「劃卡方式」填答，方便公司收回顧客意見卡後，直接交由光學讀卡機讀取，就可快速獲得顧客評量的實質數據。這做法不但能精簡人力，節省時間，更能快速且明確地針對顧客需求進行改善，是非常符合經濟效益的設計。

目前市場上已有廠商投入研發改進光學讀卡技術，不少讀卡機的進卡槽一次可容納數百張顧客意見卡，不但能減少放卡及停機次數，更可快速及大量地處理資料，節省人力成本。近幾年讀卡機的普及性越來越廣，市場售價也控制在一般廠商可以接受的範圍內（10萬元上下）。

條碼設計—在顧客意見卡上可以加上條碼設計。旅行社出團前，可先把這次出團的顧客意見卡放入條碼機內（條碼機須事先預設好所需的資訊），就可刷出屬於這一團的所有資料，例如可包含團名、出團日期、目的地、領隊姓名、導遊姓名等。



可用於讀取顧客意見卡的光學讀卡機

透過更科學性及功能性的設計，便可以強化顧客意見卡的功用。

顧客意見卡

身分證字號

姓名

填表方式 可用藍黑色原子筆鉛筆劃記

非常同意	非 常 不 同 意	非 常 同 意	非 常 不 同 意
1. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	13. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
2. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	14. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
3. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	15. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
4. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	16. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
5. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	17. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
6. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	18. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
7. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	19. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
8. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	20. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
9. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	21. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
10. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	22. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
11. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	23. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		
12. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	24. ☺ ☺ ☺ ☺ ☺		

個人旅遊喜好

- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪
- ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
- ① ② ③ ④ ⑤

顧客意見卡結合條碼設計（右上角）

如此，當回收讀卡時，就可立即連結條碼的資料與顧客所填答的意見，旅行社便可以非常有效率地、更精確地掌握整個團體及顧客的意見。

一份設計良好的顧客意見卡可以為旅行社獲取許多寶貴的資訊。以往，囿於旅行社的人力與物力，顧客意見卡無法充分發揮其應有功能，管理決策多半依據直覺而非科學性資料來服務旅客。

不過，若能透過更科學性及功能性的設計，便可以強化這工具的功用。例如可以利用弱黏膠貼紙特殊的保密性，解決旅客擔心意見內容被其他人看見的問題；對於顧客認為公司可能不會重視並回應他們的意見及抱怨，則可透過意見卡題本的内頁，告知會在公司的網站設置專屬網頁公開顧客意見卡的資訊；為解決大量顧客意見卡的資料處理問題，可把意見卡設計成可透過光學讀卡機讀取。

未來，顧客意見卡若能進一步結合日益精進的資料探勘技術，則旅行社更能掌握旅客究竟玩得開不開心？愉不愉快？滿不滿意？現在是不是就讓我們出發吧！

王國欽

臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所