

## 附錄

表A1 旅館之基本資料

項目	類別	旅館家數	百分比
成立年份	1985 ~ 1990 年	1 家	7.69%
	2006 ~ 2010 年	2 家	15.38%
	2011 ~ 2015 年	1 家	7.69%
	2016 ~ 2018 年	9 家	69.23%
房間數	100 間以下	6 家	46.15%
	101 ~ 200 間	3 家	23.08%
	201 ~ 300 間	2 家	15.38%
	301 ~ 400 間	1 家	7.69%
	501 ~ 600 間	1 家	7.69%
住房率	約 6 成	1 家	7.69%
	約 7 成	1 家	7.69%
	約 8 成	5 家	38.46%
	約 9 成	2 家	15.38%
	95 成	2 家	15.38%
	未提供	2 家	15.38%
平均房價	2,001 ~ 4,000 新台幣	7 家	53.85%
	4,001 ~ 6,000 新台幣	5 家	38.46%
	未提供	1 家	7.69%
資本額	1 億以下新台幣	2 家	15.38%
	1 ~ 3 億新台幣	3 家	23.08%
	3 ~ 5 億新台幣	1 家	7.69%
	20 億以上新台幣	2 家	15.38%
	未提供	5 家	38.46%
營業毛利率	約 3 成	2 家	15.38%
	約 4 成	2 家	15.38%
	約 5 成	1 家	7.69%
	約 6 成	2 家	15.38%
	約 6.5 成	2 家	15.38%
	未提供	4 家	30.77%
回客率	約 2 成	1 家	7.69%
	約 3 成	1 家	7.69%
	約 4 成	3 家	23.08%
	約 6 成	3 家	23.08%
	未提供	5 家	38.46%
總員工人數	50 人以下	9 家	69.23%
	51 ~ 100 人	1 家	7.69%
	351 ~ 400 人	1 家	7.69%
	501 ~ 550 人	1 家	7.69%
	未提供	1 家	7.69%

表A1 旅館之基本資料 (續)

項目	類別	旅館家數	百分比
是否為集團一 員？ 如是，集團為：	是集團一員	12 家	92.31%
	非為集團一員	1 家	7.69%
平均客齡	21 ~ 30 歲	5 家	38.46%
	31 ~ 40 歲	5 家	38.46%
	未提供	3 家	23.08%

表A2 受訪者之基本資料

項目	類別	人數	百分比
職稱	執行長	1 位	9.09%
	總經理	5 位	45.45%
	副總經理	1 位	9.09%
	總經理特助	1 位	9.09%
	高級銷售經理	1 位	9.09%
	公關經理	2 位	18.18%
性別	男性	7 位	63.64%
	女性	4 位	36.36%
年齡	25 歲以下	1 位	9.09%
	26 ~ 35 歲	4 位	36.36%
	36 ~ 45 歲	4 位	36.36%
	46 ~ 55 歲	1 位	9.09%
	56 歲以上	1 位	9.09%
年資	10 年以下	2 位	18.18%
	11 ~ 15 年	4 位	36.36%
	16 ~ 20 年	2 位	18.18%
	21 ~ 25 年	2 位	18.18%
	26 年以上	1 位	9.09%

表A3 本研究的案例旅館一覽

編號	服務智慧化之主要體現	地點
A	擁有完整智慧化體系、自助系統與智慧房控裝置，入住流程採取全自助化，自助登記入住、自行製作房卡、平板控制窗簾、燈光、空調、電視等電器開關，為豪華潮牌旅館。	臺北
B	以機器人科技為主題，大廳有機器人經理小 P，除了會說話，還可以跟人互動及玩遊戲，如做早餐、猜拳、猜年紀、打棒球等；櫃檯也有小機器人，房內有機器可控制燈光，電視可與手機同步上網，為機器科技主題旅館。	台中
C	率先導入自助登記入住、結帳離店機器系統的先驅旅館，並且錄製自助登記入住服務流程影片舉辦抽獎活動；同時引入手持智慧型手機、免費 Wifi 機租借、上網卡、各式行動支付等，為引領服務智慧化潮流旅館。	臺北
D	率先在套房中配置聲控智慧管家，可在客房內以聲控方式調整 8 種燈光模式、空調與窗簾開關、設定鬧鐘、查詢時間與天氣、查詢旅館服務指南等；為全臺第一家提供手持智慧型手機、全球免費通話與熱點分享的旅館，是為智慧化投入高成本的五星旅館。	臺北
E	在國際旅館業推出了許多突破性的設施與服務，包括全球第一個 Botlr 機器人管家、第一個用手機取代房卡的 SPG keyless 程式智慧入住，以及用手機的表情貼圖即可點客房餐飲等，以集團統一打造智慧化服務旅館。	臺北
F	有專業而高效的智慧化管理系統，通過手機自助登記入住，使用微信設定房間密碼打開房門並控制房內設備，是引領年輕社群生活方式旅館。	上海
G	與 A 旅館為同集團品牌，藉此比較分析兩岸差異。擁有完整智慧化體系、自助系統與智慧房控裝置，入住流程採取全自助化，自助登記入住、自行製作房卡、平板控制窗簾、燈光、空調、電視等電器開關，為標榜豪華的潮牌旅館。	上海
H	以科技感、未來感、沉浸感元素打造，融入極具科技感的 VR 體驗館，具沉浸感的未來生活方式，更強調有溫度的旅居服務，提供多種人性化設計，為科技與溫度並存的旅館。	福州
I	國內首家實現「所用即所購」的場景電商旅館，住宿行業的新零售代表作，旅館前檯提供「24 小時網易生活體驗館」服務，既可以網上下單，也能從貨架上購買產品，為電商與線下場景消費相結合的新樣本旅館。	杭州
J	榮獲 2017 中國飯店協會國際旅館科技進步獎「科技創新特等獎」，可透過手機自助選房、手機一鍵開門、客房無卡取電，可用手機 APP、床頭控屏、智慧電視、叮咚智慧語音服務助手四種方式控制客房電器，是積極探索構建「吃住行遊娛購生態圈」的旅館。	上海
K	房內設施使用平板控制，提供 VR 智慧影院眼鏡、智慧音響，智慧操作各開關，旅館公區提供手機無線充電、電競、VR 單車，是一個可以在社交空間度過一天時光旅館。	上海
L	IBM 刊登為大陸第一家擁有全方位高科技的智慧型商務旅館，提供客人到店提示、客房智慧導航系統、電視門禁系統、機場航班動態顯示服務、床頭音響、床頭耳機、四合一多功能一體機等，為智慧化服務先驅型豪華旅館。	杭州

表A3 本研究的案例旅館一覽 (續)

編號	服務智慧化之主要體現	地點
M	旅館大量應用人工智慧技術，運用手機微信設定客房密碼，滑動手機或密碼開鎖，並運用手機控制房間燈光、音響等設施，為小而美的中端智慧旅館。	杭州

表A4 評論分析變項構面與相關評論

服務流程	相關評論關鍵字
顧客抵達前	服務人員協助 (客服信箱、安排行程、訂位訂票等) 查詢線上口碑 (查詢顧客評價、查詢官網、查詢品牌體驗等) 訂房 (上網訂房、安排房間、特殊需求等) 交通接駁 (接機、交通、停車方式等)
顧客抵達	服務人員協助 (開車門、拿行李到櫃檯等) 住宿登記 (自助 check-in、確認房型等) 領取房卡 (自行製作房卡等) 行李協助 (機器寄存、行李寄存、送行李至房間等)
住宿期間	服務人員協助 (更換房型、安排行程、打掃房間等) 使用房間設施 (手機感應開房門、聲控機器、電視門禁系統等) 使用館內設施 (無線網路、機器人、VR 設施等) 享用房價包含之餐點 (早餐、全日茶點、下午茶等)
顧客離去	服務人員協助 (下行李、寄放行李、協助叫車等) 退房手續 (自助 check-out、結帳程式等)

表A5 協助檢視之專家

專家	職位	年資	資歷介紹
A	旅館總經理	20年	I 商旅總經理
			II 飯店總經理
			III 飯店總經理
			IV 飯店副總經理
			V 飯店業務行銷經理
			VI 飯店業務行銷經理
B	旅館總經理	30年	VII 飯店董事總經理
			VIII 旅館管理顧問總經理
			IX 旅館經理人協會理事長
			X 溫泉產業暨觀光發展協會理事長
			XI 旅遊協會監事
			XII 溫泉酒店副總經理
			XIII 渡假村總經理
XIV 休閒旅館副總經理			
C	商旅經理	21年	XV 旅館管理顧問公司經理
			V 飯店台北行銷經理
			V 飯店台南行銷分析經理
			XVI 酒店經理
			XVII 酒店業務專案副理

表A6 訪談大綱

構面	訪談題目
思考方向	請問為什麼要將服務智慧化體系導入旅館？
顧客抵達前	請問在顧客抵達前的環節是否有導入服務智慧化體系？若有，如何導入運用？員工如何提供有溫度的服務？顧客的回饋如何？
顧客抵達	請問在顧客抵達時的環節是否有導入服務智慧化體系？若有，如何導入運用？員工如何提供有溫度的服務？顧客的回饋如何？
住宿期間	請問在顧客住宿期間的活動中是否有導入服務智慧化體系？若有，如何導入運用？員工如何提供有溫度的服務？顧客的回饋如何？
顧客離去	請問在顧客離去的環節是否有導入服務智慧化體系？若有，如何導入運用？員工如何提供有溫度的服務？顧客的回饋如何？
未來方向	請問如何運用顧客資料庫進行未來的發展規劃，如成本控制或升級顧客服務等？有無進一步的服務智慧化發展計畫？

表A7 擔任評判人之專家

評判人	職位	年資	資歷介紹
A	旅館資深經理	21年	XV 旅館管理顧問公司經理 V 飯店台北行銷經理 V 飯店台南行銷分析經理 XVI 酒店經理 XVII 酒店業務專案副理
B	國際連鎖旅館業務經理	12年	XVIII 大飯店行銷業務經理 XIX 飯店客房業務經理 XX 酒店集團 V 飯店集團 XXI 酒店 XXII 會館
C	國際連鎖旅館總監	21年	XVIII 大飯店資深業務經理 XIX 飯店業務副總監 XXIII 飯店資深業務經理 XXIV 飯店業務副理 XXV 飯店 XXVI 飯店 XXVII 飯店

表A8 訪談引文

訪談大綱	訪談引文內容
為什麼要將旅館導入服務智慧化體系	<p>效率：(23/69，33.33%)</p> <p>導入服務智慧化體系是因為可以提高效率，受訪者提及：</p> <p>「內部管理提升效率 (1L-1-8-1-D-13)」</p> <p>並且透過效率把服務流程優化，</p> <p>「通過智慧化的工具，把後端的效率、酒店跟客人交互的效率提高，把整個體驗流程優化 (1HI-1-5-1-D-11)」</p> <p>效率更能解決時間與管理問題，</p> <p>「在智慧的帶動下，他有很快的效率能夠解決時間和管理問題，我覺得這是智慧化很重要的一點 (2G-1-1-1-D-19)」</p> <p>而效率另一方面代表了節省人力成本，</p> <p>「還有節省人力成本 (1B-1-2-1-D-3)」</p> <p>但節省人力的出發點並不是為了把人減少，而是為了效率與方便，</p> <p>「…是為了方便而不是為了把人減少，我可以透過大數據提高管理效率… (2L-6-5-1-D-23)」</p> <p>而人的存在還是有很大的必要，</p>

表 A8 訪談引文(續)

訪談大綱	訪談引文內容
<p>為什麼要將旅館導入服務智慧化體系</p>	<p>「服務業基本上還是要有人的元素在 (1D-1-1-1-D-7)」</p> <p>「…其實我們還是想提供有溫度的服務，人還是要一直出現的，只是我們想通過智慧化的工具，把後端的效率，包括酒店跟客人交互的效率提高，把整個體驗流程優化 (2HI-1-3-1-D-22)」</p> <p>人的服務也因為效率而提升了服務品質，</p> <p>「…之所以要導入服務智慧化，是希望透過科技，能夠把我們的服務時間縮短，當服務流程縮短之後，人可以減少等待時間，還有我們內部服務人員，同一個時間 CP 值就拉高，他可以在同樣的時間內處理更多的事情，所以他不但降低人力成本，提供更好更快速的服務品質，但重點是可以減化服務流程，減少人等待的不耐煩 (2B-1-1-1-D-17)」。</p>
<p>顧客抵達前之智慧化與有溫度的服務</p>	<p>行前小管家：(11/28，39.29%)</p> <p>於行前小管家之分類中，受訪人說明旅館提供許多有溫度的服務，即使是使用電話或 FB、APP 等遠端的科技化設施，亦應平衡科技運用與親切服務，來讓客人感受到智慧化便利性與有溫度的服務。如電話中與顧客互動的話術有專屬的回答方式、應使用較口語而親切的訂房話術，</p> <p>「回覆的口氣我們有專屬回答方式 (1A-2-1-2-D-1)」</p> <p>並且透過前置的服務帶給顧客驚喜，</p> <p>「前置的服務 (1M-2-2-2-D-8)」</p> <p>另外笑容也是帶給顧客有溫度的服務很重要的部分，</p> <p>「有溫度的服務第一個基本門檻就是笑容…只要面對的都是笑容，溫度就會出來… (2B-2-1-2-D-9)」</p> <p>並透過臉書與顧客互動，快速提供即時及一致性的服務，並透過機制設計讓客人使用臉書時，也能在遠端感受到服務的溫度，</p> <p>「經營 Facebook 臉書的粉絲專頁，皆可與本集團的忠誠客戶與潛在客戶做互動連結，旅客透過線上訂房付款到線下實際入住體驗，所有服務人員都會作一致性且即時的客戶服務 (1C-2-2-2-D-4)」。</p>

表 A8 訪談引文(續)

訪談大綱	訪談引文內容
顧客抵達前之智慧化與有溫度的服務	觸動瞬間：(27/46，58.70%)
	顧客抵達時之觸動瞬間類別，有較多的服務單位，但有溫度的服務沒有一個很標準的 SOP，主要取決於提倡旅館之價值觀願景與核心精神，
	「價值觀的願景 (1M-3-1-3-E-18)」
	「我們的四大核心精神，一個是 Surprising、Connecting、Touching 和 Real (2A-3-1-3-E-19)」
	帶給顧客驚喜、與顧客產生連結、感動和真實的呈現自己，
	「Connecting 是跟客人想辦法製造連結、Touching 感動，之後 Real 最重要最重要的是要真實的呈現你自己 (1A-3-3-3-E-3)」
	接著要創造觸動瞬間，除了搭配智慧化設備，旅館業者普遍認為還是要由人來執行有溫度的服務，
	「…既有的忠誠客戶還是喜歡有人的溫度 (1C-3-2-3-E-7)」
	「怎麼提供有溫度的服務，其實這些事情是 APP 比較難做到的，因為到目前為止都還在系統上，這也是為什麼就算有 chat 的功能，還是要人來執行 (2E-3-2-3-E-26)」
	即使登記入住可靠機器執行，服務人員依然在旁邊隨時提供服務，來平衡智慧化便利性與有溫度的服務
「除了無人服務智慧系統之外，現場也有前檯服務人員，顧客如有任何問題，現場人員能即時提供協助 (2C-3-1-3-E-23)」	
並且有三位受訪者皆有提到旅館歡迎信使用手寫的，或請高階主管親筆簽名的方式，為了就是想提供給顧客有溫度的服務，	
「手寫 (1E-3-3-3-E-14)」	
服務人員的服務不外乎與顧客眼神交流、熱情地打招呼，	
「Eye-contact (1A-3-4-3-E-4)」	
「熱情 (1F-3-1-3-E-16)」	
「打招呼 (1F-3-2-3-E-17)」	
另外服務人員也要擁有專業知識才能帶給旅客有溫度的服務，	
「飯店基本成員講中文英文日文和台語 (1D-3-2-3-E-9)」	
並透過科技輔助提供有溫度的服務，如創建 Q&A 的 Line 群組來協助顧客，	
「Q&A 的群組 (1D-3-1-3-E-8)」	



表A8 訪談引文(續)

訪談大綱	訪談引文內容
顧客抵達前之智慧化與有溫度的服務	<p>「你看這個 Ricky 香港人，有加我們的群組…客人說他剛從高雄落地他想吃頤宮，看水準是否有變化，我們的頤宮很難訂位，你看 23:45 我們的服務都還在，感不感動，11 點其實餐廳也關了，你看都凌晨的訊息，隔天一早就早安，已經訂好了…你可以看到我們飯店試著透過智慧化提供我們的服務 (2D-3-1-3-E-25)」。</p>
住宿期間之智慧化與有溫度的服務	<p>兩岸差異：(15/33，45.45%)</p> <p>於顧客住宿期間，有較高的兩岸差異，大陸地區已有手機滑動開房鎖，或直接按密碼開鎖，</p> <p>「智慧鎖的開鎖方式有兩種，滑動開鎖功能，或者直接在鎖上輸入之前設定的開鎖密碼 (2M-4-1-4-E-13)」，</p> <p>並且手機控制所有設施，住宿顧客可以透過智慧化設施而自訂所需之環境設定，</p> <p>「用手機控制空調、燈光、窗簾、情境等等，房間裡有智慧音箱，可以聽音樂 (2M-4-2-4-E-14)」，</p> <p>手機透過綁定公眾號會員，可以調整房間設施，</p> <p>「我們在客房電控系統，客人不用用傳統的遙控或按鍵式的調整窗簾、燈光、電視機、空調或其他設備等等，都可以用手機上無線端直接操控… (2F-4-1-4-E-10)」。</p> <p>大陸旅館房內有 VR 體驗與公區提供電競遊戲，透過智慧化設施亦可提供客人有興趣的服務項目，拉近了旅館與顧客的距離，也提供了更有溫度的服務，</p> <p>「這邊的智慧化系統是升級版，除了 APP 和平板，這邊房內有 VR 體驗，和公區的 AI 電競，人的服務有 HO [Happy Operator] 帶領玩桌遊，組局，辦酒會，協助顧客來進行桌遊，別的酒店把顧客當上帝，這邊的氣氛是跟顧客當朋友，從身份上就跟顧客拉近了關係 (2JK-4-2-4-E-12)」</p> <p>但大陸旅館受訪者也積極進行文化培訓以進行服務的大躍進，即使客人在住宿期間使用了大量的科技服務，仍應透過主動積極的關懷，來提升整體服務品質，</p> <p>「文化培訓 (1G-4-3-4-E-5)」</p> <p>「精神 (1G-4-4-4-E-6)」</p> <p>「運營酒店的知識常識 (1G-4-5-4-E-7)」</p> <p>「我們會要求我們每個員工去看顧客交流，溝通，噓寒問暖…</p>

表A8 訪談引文(續)

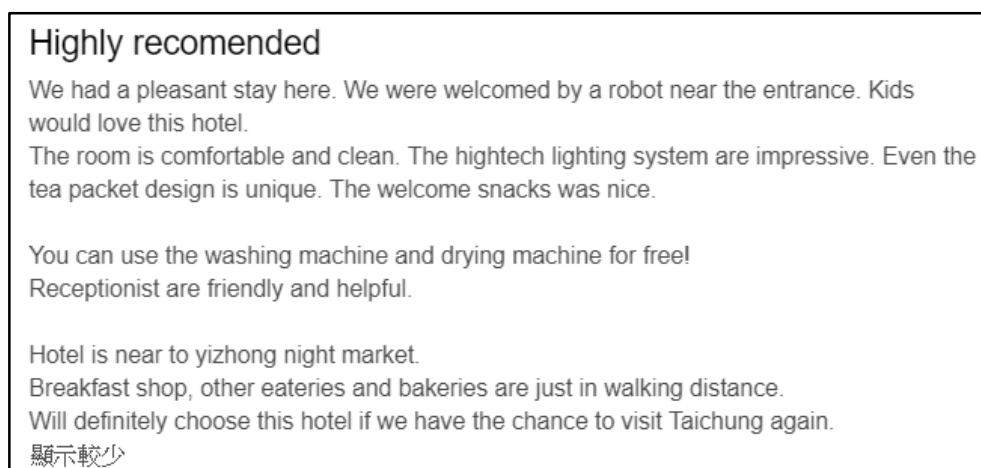
訪談大綱	訪談引文內容
<p>住宿期間之智慧化 與有溫度的服務</p>	<p>…在客人有需要時，主動去幫客人忙…會去主動跟客人聊天，還是希望有個互動 (2F-4-3-4-E-11)」。</p> <p>延續感動：(5/15，33.33%)</p> <p>於顧客離去時之延續感動類別，受訪者提到將熟客轉化為與旅館人員訂房，</p> <p>「…12月份了，給他換個煲湯放進去，提示他溫度有什麼變化…他說我現在要回美國過聖誕節了，之後我會回來再找妳訂房間好了，這樣子這個客人就變成我們自己的忠實顧客，他已經住了一百個 Room nights (2L-5-2-5-C-5)」。</p> <p>將顧客意見進行大數據分析，讓服務更精進，達到科技運用與服務溫度兼具的目的，</p> <p>「針對退房客人有自動發送退房感謝信(電子的)及滿意度評鑑(電子或紙本皆有)兩項調查作大數據分析顧客性別、年齡、國籍及旅客好評與建議等等以做為未來精進服務之根據 (1C-5-2-5-A-1)」。</p>
<p>顧客離去時之智慧化 與有溫度的服務</p>	<p>其中顧客於離去時，較多有反饋到喜歡旅館的設計、智慧化體驗，而飯店的服務人員則必須透過人員對於設施的維護與檢查，以創造出服務的溫度並減少客人使用上的困擾，</p> <p>「顧客有回饋到酒店的設計和智慧化的體驗，這是客人主要反饋比較多的兩點，這套系統每天都有工程去看哪裡有問題，包括每次 housekeeping 在查房都會檢查各個電器開關是否有存在小問題，工程馬上會解決 (2F-5-2-5-D-2)」。</p> <p>大陸地區亦透過 APP 直接退房，並掃描二維條碼開立發票，讓顧客自行選擇發票形式與內容，</p> <p>「退房的話 APP 這樣就可以直接把房間退掉了，掃櫃檯上的二維條碼，把公司的名字打上去，就會自動出來編號，和電話，這些如果要開發票這些資訊要全的，可以把名字輸好會自動出來，出來後直接點實體開票就可以了，我們的發票系統會直接出來，有一個未處理的，帶你們看一下，這不是 APP 裡面，直接用微信號或支付寶都可以直接掃，要開統一編號的也是可以直接用，只要打企業名稱其他都可以帶出來 (2JK-5-1-5-E-4)」</p> <p>「退房會有另一個部分會多，是發票系統，我們盡量會用到機器輸出，利用二維碼掃描，把你的資料導入我們的系統，</p>

表A8 訪談引文(續)

訪談大綱	訪談引文內容
顧客離去時之智慧化與有溫度的服務	<p>然後 print 的這個情況，半智慧化吧這樣子，我認為是多的發票 (2G-5-1-5-E-3)」</p> <p>並且透過掃描二維碼來關注旅館，獲得最新消息，利用科技主動提升服務的溫度，</p> <p>「希望客人掃一下我們的二維碼，關注我們酒店，如果有什麼更新的系統，或更多新穎的點子，或針對老客戶的福利，客人可以即時收到，更多希望客人加入我們大團體，類似社交的集體 (2F-5-1-5-E-2)」。</p>
旅館服務智慧化未來發展方向	<p>服務升級，平衡智慧化設施與有溫度的服務，滿足客人的真正需求：(14/50，28.00%)</p> <p>要將服務升級首先要根據顧客習性去做，</p> <p>「升級顧客服務，根據顧客的習性去做 (1A-6-2-6-E-1)」</p> <p>「用戶喜歡什麼我們就去做什麼 (1M-6-2-6-E-12)」，</p> <p>並且要做得更有特色，</p> <p>「比其他酒店的服務做得更有特色 (1F-6-4-6-E-7)」</p> <p>「特色服務，一部份是智慧化 (1F-6-5-6-E-8)」。</p> <p>透過互聯網的思維經營用戶體驗部，進行服務監察與新服務產品的研發，運用科技提升服務品質與服務溫度</p> <p>「…用數據控管，流程式控管，去第一線第一時間收集用戶習慣，這個團隊在總部不多，不到十個，但一線的員工都是他的數據來源，第一是服務監察，第二是新服務產品的研發 (2HI-6-3-6-E-14)」。</p>

表A9 線上口碑評論數量分析

旅館代碼	TripAdvisor	Ctrip	Booking.com
A	259 則	52 則	1,867 則
B	152 則	648 則	992 則
C	176 則	124 則	966 則
D	1,864 則 (2017 年 9 月導入後之 366 則評論)	1,730 則	527 則
E	333 則	80 則	87 則
F	14 則	5,567 則	121 則
H	0 則	358 則	0 則
I	0 則	1,283 則	0 則
J	0 則	723 則	0 則
K	0 則	65 則	0 則
L	267 則	6,063 則	83 則
M	1 則	900 則	0 則



資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖

圖 A1 線上口碑-TripAdvisor 評論內容分析 1

資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖。

### Exceptional location

Google 翻譯

#### AWESOME

相當有意思的飯店，從check in到check out都使用自助，如果有問題，旁邊的服務人員都很熱情的幫助，我是用訂房網站訂的，所以在自助check in時就碰到麻煩，而他們也相當快的解決問題。房間內所有的設備從燈到窗簾，甚至電視的遙控都整合到iPad上，很酷，玩的不亦樂乎。

房間空間不大但很精緻，可以看到如何設計並利用空間，尤其床非常舒服。

二樓的公共區很值得一看，中間有座很美的旋轉樓梯及樓梯兩旁整面牆的藝術品與書籍，很適合在那裡坐坐消磨時光。二樓的酒吧是24hr的，讓倒時差的人隨時能喝點東西，有趣的是有提供泡麵，自己選麵體、湯及各種佐料，適合讓沒吃過的人嚐嚐。

顯示較少

圖A2 線上口碑-TripAdvisor評論內容分析2

資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖。

圖A3 線上口碑-TripAdvisor評論內容分析3

### Room is small but it all works well!

Google 翻譯

What a perfect hotel, makes getting around Taipei easily and affordable.  
Hotel is well located and walkable to the MTR Taiwan main station (40 minutes to the airport) and Ximendeng.

The rooms are small, so only go there with someone you're ok sleeping next to! The bed is huge and wired for streaming with Apple TV. Every inch of the space is well used, when I asked about the in room safe, the room attendant told me it was in the closet, (obviously she was new) but she didn't know where the closet was!

The lobby is self check in and you keep the keys afterward as a luggage name tag, very clever!

It's self check in, and because many things are already automated, the staff are busy asking you how your day was, helping you plan your city excursions and bringing you a beer. It seems like the hotel is a great place to work because the friendliness and charm is infectious.

顯示較少

房間建議： Ask at reception which rooms are best, they will tell you!  
查看更多房間建議

資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖。

圖A4 線上口碑-TripAdvisor評論內容分析4

## 貼心的酒店

- 房間有一部handy電話, 好方便, 讓我可以打電話訂本地餐廳食飯

- 服務人員:

我到6/F front desk 換零錢, 一位長頭髮的女生 "好呀無問題", 有笑容有禮貌

每次我在房間走廊遇上酒店的服務員, 她們都一定會微笑點頭打招呼, 感覺友善

最令我深刻的是1樓服務中心我陳建安Xavier, 因為他教了我每個景點的路要怎樣走、景點和景點之間要怎樣走才方便, 笑容也很好

- 唯一的缺點是酒店房間的燈光比較暗, 晚上的時候會不夠光  
顯示較少

資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖。

圖A5 線上口碑-TripAdvisor評論內容分析5

## Fantastic!

Google 翻譯

A great location.. by the mrt and taipei main station as well as next to a mall. The staff made you feel like royalty as they meet and greet you whenever they see you. They are very helpful and friendly. The room was somewhat retro as there is a large tub in what appears to be an open plan bath in the room. The bed was huge! The best feature of the hotel is the availability of a free mobile phone, 'handy', which allowed you to ring overseas for free!! The handy was really handy when traveling around Taipei as it gave one information on what to do, what to eat etc. The only criticism that I have is the dark interior of the rooms..

Overall, a fantastic stay!

顯示較少

資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖。

圖A6 線上口碑-TripAdvisor評論內容分析6

## Terrible Customer Service Ruined Stay

I will never recommend anyone to stay here. Despite the good amenities, the customer service is horrendous and they lied to me when I lodged a complaint.

I was locked out of my Room 306 due to a **technological error** on my second night here. After running up and down four times, the staff told me I would have to change my room because of the faulty lock. It was 10:30pm and I had to pack up my luggage hastily in order to do that. I was moved six floors up and they didn't inform me of that until it was time to move.

I was moved to Room 906 and I felt cheated because of the huge difference in bathroom size. Extremely pissed, I went down and complained. The person told me it was impossible for me to switch to a room with the same amenities because my original room was the only handicapped toilet (thus the major size difference). I couldn't do anything about it so I went to sleep angry.

When I went down for breakfast the next morning, I overheard someone telling staff at the breakfast counter he stayed at Room 306. So basically they put someone else in my room after they fixed the lock. I was furious and went down to complain in English. The desk girls didn't understand English, which is different from what they stated on the website.

They only got back to me about my complaint when I called reception at night. They repeatedly said, "We checked the system and nobody was staying there."

The staff checks against your name and room number when you state your room number for the international breakfast. So there must have been someone staying at Room 306 or the guy wouldn't have gotten breakfast.

When my lock had a problem, I could have waited for them to fix the door again instead of changing my room so late at night.

I am extremely disappointed with their horrible customer service and will never return. They weren't fair to me in dealing with this matter and I regret staying here. I could have gotten better customer service elsewhere for less money spent elsewhere.

顯示較少

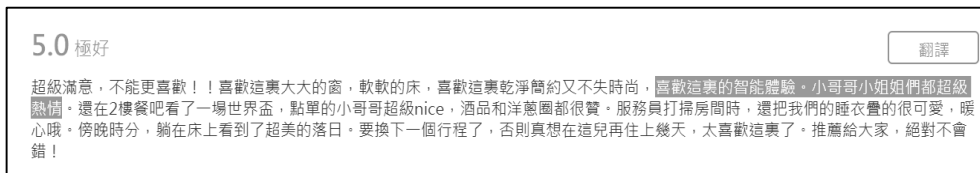
資料來源：TripAdvisor 網站評論截圖。

### 圖A7 線上口碑-TripAdvisor評論內容分析7

1.房間外部公區功能強大（音樂酒吧 咖啡吧 共享辦公 屋頂花園 露天影院 健身房）2.環境營造很有設計感，很年輕！（除了外立面、裝修、燈光、標識這些照片能看見的其實還有音樂和香薰）3.房間內部面積小，但配置很高——漢斯格雅花灑龍頭、杜拉維特馬桶、金可兒床墊、貝佳斯洗浴。4.智能化 **自助** 入住 **自助** 退房，可以手機開啟房門微信控制房內設備。5.早餐供應到中午12點，很對年輕人胃口。

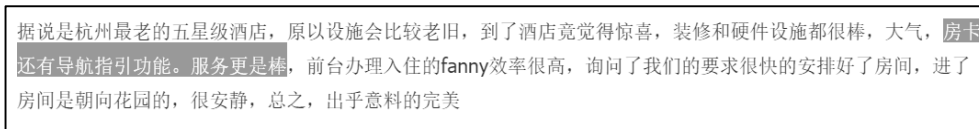
資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

### 圖A8 線上口碑-Ctrip評論內容分析1



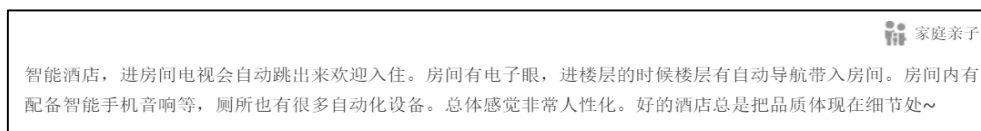
資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

### 圖A9 線上口碑-Ctrip評論內容分析2



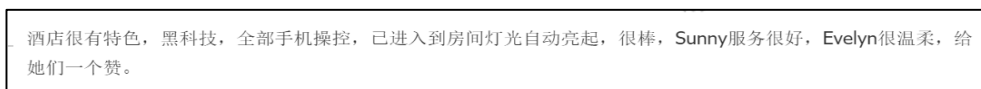
資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

### 圖A10 線上口碑-Ctrip評論內容分析3



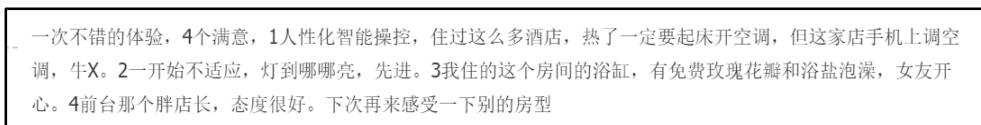
資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

### 圖A11 線上口碑-Ctrip評論內容分析4



資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

### 圖A12 線上口碑-Ctrip 評論內容分析 5



資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

### 圖A13 線上口碑-Ctrip評論內容分析6



酒店装修风格让人感觉挺舒服 我们去的晚上住客8点到9点有鸡尾酒畅饮活动 里面的小姐姐都很热情呀 房间里面的智能设备很方便 声控蓝牙音响也是挺可爱的呢 房间里面还有一个VR眼镜~

資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

#### 圖A14 線上口碑-Ctrip評論內容分析7

服务态度非常好，地理位置也不错，多处地铁口附近，晚上也有很多吃的，距离徐家汇商圈很近，房间精致，稍微小了一点，智能服务房间很棒，我很喜欢叮咚叮咚智能小音箱，现在刚开业性价比也很高，推荐入住！下次还会住~

資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

#### 圖A15 線上口碑-Ctrip評論內容分析8

设计超棒又有些妖艳的情侣酒店，走高档路线。酒店依山而建，完全智能化，用手机就可以控制开门、窗帘、灯光等。房间设计很棒，缠绵的投影屏很赞看电影很有感觉，形惹火更是设计的超棒，男女不同入口，对比冲击强烈，房间时尚而且很大，还有下沉式浴缸。另感谢前台佳佳的周到服务~

資料來源：Ctrip 網站評論截圖。

#### 圖A16 線上口碑-Ctrip評論內容分析9