

CHEERS!7/24

柒貳肆商行

2022 10/26 畢展初審篇

2

質化研究報告書



輔仁大學廣告傳播學系第 26 屆畢業展覽

CHEERS!7/24小組

黃筱容 林晉宇 陳昭維 郭瀚睿 林淳音 陳郁閔 蔡丞哲 李沃暉



乾杯！お疲れ様でした！乾杯！お疲れ様でした！乾杯！お疲れ様でした！乾杯

目錄

第一章 研究摘要	5
第二章 研究方法	7
一、焦點團體訪談	7
二、受訪對象	7
(一) 年齡	7
(二) 使用習慣	7
三、訪談大綱擬定	8
四、訪談大綱	9
五、執行焦點訪談	13
六、回收資料與分析方法	14
第三章 研究過程與步驟	15
一、執行步驟概要	15
二、場次與受訪者資料	17
第四章 研究分析	19
問題一：有沒有固定的出遊習慣	19
問題二：平常最常出遊的方式（跟誰、地點、出遊時長等）	21
問題三：請您寫出平時規劃一趟旅程時的全部流程（從有旅行的想法 開始至旅遊結束）	23
問題四：請問您使用旅遊平台時的目的是什麼？	26
問題五：你們是否會使用旅遊平台比價？如果會，會比哪些平台，或 是用什麼比價網？	28
問題六：請問您使用的旅遊平台是什麼？為什麼會偏好選擇這個旅遊 平台？（那為什麼不使用易遊網？）	30
問題七：承上題，你有順便使用其他功能嗎？	32
問題八：「住宿、交通、票券」，請挑 1-3 項想一併處理的服務 （單一個理想中的旅遊平台），對你而言，怎麼樣的組合是你最想要 的？	34
問題九：承上題，為什麼？	35
問題十：如果今天有一個旅遊平台能夠一併處理好你的所有需求，會 影響你的使用意願嗎？為什麼？（ex：價格沒有比較便宜）	37
問題十一：如果平台有提供附加優惠，是否會提升你的使用意願？	

（例如在該平台訂房享加購高鐵 75 折，或是訂房可獲得票券折扣碼等）	38
問題十二：你對 ezTravel 易遊網的定位印象，是什麼樣的旅遊平台？（如 agoda 是訂房平台，klook 是體驗票券平臺等）	40
問題十三：用三個形容詞形容一下 ezTravel 易遊網的 Logo	42
問題十四：用三個形容詞形容一下這個介面	43
問題十五：看完廣告，您是否會想使用這個平台？	45
問題十六：您在實際操作後，較傾向使用剛剛所回答的偏好旅遊平台還是易遊網？為什麼？	47
問題十七：在實際操作完兩個平台後，您覺得兩者最大的功能差異為何？	49
問題十八：平常使用旅遊平台時有發生過什麼讓你覺得不方便、或是希望可以改善其功能的經驗嗎？	52
問題十九：想了解實際使用除了訂購外，結帳付款方式是否有機會影響您的選擇(如有提供分期 0 利率、有點數回饋折現機制、可 line pay/apple pay/google pay 付款、甚至還有聯名卡)	54
問題二十：除了今天所提到旅遊平台能夠解決「交通、住宿、票券」三個功能面向，還希望旅遊平台能夠解決除此之外的其他問題呢？	56
問題二十一：手機裡面有什麼旅遊平台的 APP	58
問題二十二：本次訪談問題都問完了，有什麼要補充嗎	60
第五章 結論與分析	62
一、整體結論	62
二、建議	63
第六章 附錄 逐字稿	64

表目錄

表 1 焦點訪談大綱	9
表 2 焦點訪談受訪者資料 場次一	17
表 3 焦點訪談受訪者資料 場次二	17
表 4 焦點訪談受訪者資料 場次三	18
表 5 有沒有固定的出遊習慣	19
表 6 平常最常出遊的方式 (跟誰、地點、出遊時長等)	21
表 7 請您寫出平時規劃一趟旅程時的全部流程	23
表 8 請問您使用旅遊平台時的目的是什麼	26
表 9 你們是否會使用旅遊平台比價？如何比價？	28
表 10 請問您使用的旅遊平台是什麼？為什麼會偏好選擇這個旅遊平台？	30
表 11 承上題，你有沒有順便使用其他功能	32
表 12 「住宿、交通、票券」對你而言，怎麼樣的組合是你最想要的	34
表 13 承上題，為什麼這個組合是你最想要的	35
表 14 若旅遊平台能夠一併處理好所有需求是否會影響你的使用意願	37
表 15 如果平台有提供附加優惠，是否會提升你的使用意願	38
表 16 你對 ezTravel 易遊網的定位印象是什麼樣的旅遊平台	40
表 17 用三個形容詞形容一下 ezTravel 易遊網的 Logo	42
表 18 用三個形容詞形容一下這個介面	43
表 19 看完廣告，您是否會想使用這個平台	45
表 20 您在實際操作後，較傾向使用剛剛所回答的偏好旅遊平台還是易遊網	47
表 21 在實際操作完兩個平台後，您覺得兩者最大的功能差異為何	49
表 22 平常使用旅遊平台時有發生過什麼讓你覺得不方便或希望可以改善的地方嗎	52
表 23 結帳付款方式是否有機會影響您的選擇	54
表 24 除了「交通、住宿、票券」三個功能面向，還希望旅遊平台能夠解決那些問題	56
表 25 手機裡面有什麼旅遊平台的 APP	58

表 26 本次訪談問題都問完了，有什麼要補充.....	60
-----------------------------	----

圖目錄

圖表 1 執行步驟概要.....	15
------------------	----

第一章 研究摘要

本企劃根據消費者規劃旅遊行程時不同的使用目的，將 OTA 市場分為「訂房住宿平台」、「交通訂票平台」、「體驗票券平台」、「線上綜合旅遊平台」四大類別。

消費者對於在 OTA 市場中的「訂房住宿平台」、「交通訂票平台」、「體驗票券平台」、「線上綜合旅遊平台」等四大類平台具有不同認知、行為與態度，且消費者對於 ezTravel 易遊網的理解度相較於其他旅遊平台而言具有一定程度的差異。因此本研究認為 ezTravel 易遊網須了解目標消費者對於旅遊平台的使用習慣、規劃旅遊行程的經驗，以及對 ezTravel 易遊網的形象之態度認知，並洞察目標消費者內心的想法。綜合以上，找出 ezTravel 易遊網的優劣勢、機會點、新的切入點與溝通路線。

故本組邀請有使用過旅遊平台的大學生進行質化研究，藉以瞭解目標消費者的購買習慣、對品牌形象的認知，藉以洞查目標消費者內心的想法，期望能透過更具有策略性、計劃性、持續性的溝通爭取目標消費者的認同。

經研究發現：

1. 多數受訪者在購買旅遊平台的商品時是選擇住宿，其次是交通票券，因為住宿在旅遊行程中為必需品。多數的消費者習慣使用自己常用的平台，但是會因為優惠或是評價的因素去改用其他平台訂購。因此可以推斷消費者對於旅遊平台的忠誠度並不高。
2. 受訪者對於旅遊平台的功能有既定印象，且對於 ezTravel 易遊網的理解度不足。受訪者對於旅遊比價網站與旅遊平台皆有不同的主觀定義，且對於「比價」持不同角度看法。
3. 大約一半的受訪者對 ezTravel 易遊網的印象是整合式旅遊平台，少部分的人認為 ezTravel 易遊網是有年代感的，或沒聽過這個旅遊平台。多數的受訪者在購買旅遊商品時的選擇是 Booking.com，因為整體使用體驗較佳。

4. 受訪者出遊對象以朋友及家人居多，根據不同的對象會有不同的旅遊方式。單次旅遊的時長大多集中於兩天一夜至三天兩夜，平時沒有固定出遊的習慣，多半集中於寒、暑假及連續假期。以「住宿」、「交通」、「票券」三大類別來看，大部分受訪者出遊時最重視的環節是行程，且者會針對較重視的環節，進而影響到另外兩大類別的安排。

第二章 研究方法

一、焦點團體訪談

焦點團體訪談 (focus group) 屬於質化研究，是由一位主持人引導 4-12 位受訪者共同針對一個特定主題進行討論的研究方法，目的是瞭解消費者對於一個特定的議題、產品或是服務項目的感受與意見。

焦點團體訪談常會邀請同質背景的成員參加，由於參與者背景相近，可以使得討論產生良好的互動；而主持人旨在營造出自在的團體互動氣氛，以便參與者可以暢所欲言，激盪出內心的想法、經驗與觀點。

二、受訪對象

(一) 年齡

多年以來，線上旅行業 (OTA) 及傳統旅行社品牌主要客群以 30~60 歲經濟能力較高者為主；然而近幾年多數品牌開始轉向將大學生及剛出社會的小資上班族作為潛力開發市場，因為 18~24 歲的消費者大多開始打工、上班，擁有一些基本的經濟能力，且這群消費者通常都是學生或未婚，沒有家庭的牽絆，使他們有更多的時間出遊，對於旅遊電子商務的需求是塊不容小覷的市場。因此本企劃想要透過焦點訪談瞭解 18~24 歲大學生的旅遊習慣及偏好，並藉此探討目標消費者對於 ezTravel 易遊網的使用意願。

(二) 使用習慣

在大學生普遍使用過旅遊平台，卻不使用 ezTravel 易遊網的前提下，為了找到 ezTravel 易遊網在年輕市場的機會點，本組將「有使用過旅遊平台的 18-24 歲年輕族群」定為目標消費者，希望透過了解目標消費者在 OTA 市場中的購買決策過程，分析目標消費者對旅遊平台與旅遊規劃的態度與認知，搶佔 ezTravel 易遊網在大學生心中的一席之地。故選定有使用過旅遊平台的大學生為受訪對象。

三、訪談大綱擬定

1. 開場

主持人首先對受訪者進行一段開場，除了感謝受訪者前來參加外，也用簡短的說明讓受訪者了解基本的受訪狀況，是鼓勵參與者參與談話的一種過程。完成上述說明後，會設計一些開場的起始性問題通常設計給參與者快速回答，一般是 30 秒內可以回答的問題。例如：請受訪者進行簡單的自我介紹（姓名 / 學校 / 系級）。

2. 導入題

藉由較簡單容易作答的題目做為暖身，讓受訪者習慣訪談，以緩和的氣氛引導受訪者進入情境中，了解受訪者對於旅遊平台的相關看法。

3. 轉換題

為導入題與關鍵題或兩個關鍵題間在邏輯上的連結，比導入題更深入，主要目的為使受訪者與研究主題相互連結。同時，受訪者開始察覺他人對旅遊平台使用的態度與習慣。

4. 關鍵題

主要的訪問題目，為研究核心所在，且為資料分析的重點，為這次焦點訪談能真正獲得消費者洞見與資料的關鍵所在。

5. 結尾

針對主要訪問題目，對受訪者詢問更進一步、更仔細的問題，以補充關鍵題未能詢問到的部分，或作為關鍵題的延伸。

四、訪談大綱

表 1 焦點訪談大綱

題號	問題	目的
開場		
<p>大家好，我們是輔大廣告系大四的學生，首先感謝各位撥冗參與我們的焦點訪談。我們想了解大學生對於旅遊平台的看法，所以接下來會進行一段輕鬆的訪談，大家不用緊張，當作是一般聊天即可。你們的意見對我們來說都非常寶貴，答案沒有對錯，不論是正面還是負面都歡迎大家與我們分享。</p>		
自我介紹		
請你簡單自我介紹（性別、年齡、學校系級）		
導入		
1	有沒有固定的出遊習慣？	熟悉目標受眾之消費行為
2	平常最常的出遊方式？（跟誰、時長、地點）	不同旅遊模式會不會影響使用旅遊平台的目的是
3	<p>請您寫出平時規劃一趟旅程時的全部流程。</p> <p>（從有旅行的想法開始至旅遊結束）</p> <p>你主要負責哪個部分？在哪個階段花多少時間？</p>	了解消費者在旅遊規劃中的購買決策旅程。
轉換、關鍵題		
4	請問您使用旅遊平台時的目的是什麼？	得知目標受眾之消費型態，進而得知較適合開發之市場
5	<p>你們是否會使用旅遊平台比價？</p> <p>如果會，會比哪些平台，或是用什麼比價網？</p>	

題號	問題	目的
6	請問您使用的旅遊平台是什麼？ 為什麼會偏好選擇這個旅遊平台？	得知不同品牌之使用偏好原因
7	你有順便使用其他功能嗎？	得知是否在旅遊時會在旅遊網站上 訂購不只單項的功能
第一部分（對於旅遊平台「功能整合」的看法）		
8	「住宿、交通、票券」，請挑 1-3 項想一併處理的服務（單一個理想中的旅遊平台），對你而言，怎麼樣的組合是你最想要的？	洞察目標受眾是否有意願在單一網站訂購所需物品，並得知最需要之功能為何，作為傳播目標
9	承上題，為什麼？	得知原因
10	如果今天有一個旅遊平台能夠一併處理好你的所有需求，會影響你的使用意願嗎？為什麼？	洞察目標受眾是否會因為能夠 one stop shopping 而增加其使用意願，並深掘其原因與必要性
11	如果平台有提供附加優惠，是否會提升你的使用意願？	
第二部分（品牌認知題組）		
讓受訪者看 ezTravel 易遊網的 Logo、介面、廣告		
12	你對 ezTravel 易遊網的定位印象，是什麼樣的旅遊平台？	
13	用三個形容詞形容一下 ezTravel 易遊網的 Logo。	得知受訪者對 ezTravel 易遊網的 Logo 認知
14	用三個形容詞形容一下這個介面。	得知受訪者對 ezTravel 易遊網的介面認知

題號	問題	目的
15	看完廣告，您是否會想使用這個平台？	得知目前 ezTravel 易遊網推出的廣告調性及內容，是否有提升受訪者使用的意願
第三部分（易遊網實際使用）		
讓受訪者實際操作 第五題回覆的偏好使用平台 與 ezTravel 易遊網，並套入情境來讓受訪者進行訂購行為，爾後進行比較（EX：想要去宜蘭，請受試者利用不同訂房平台測試，看哪個網站、平台是自己喜愛的）		
16	您在實際操作後，較傾向使用剛剛所回答的偏好旅遊平台還是易遊網？為什麼？	嘗試了解易遊網與其競品之功能差異，了解目標受眾為什麼不使用的
17	在實際操作完兩個平台後，您覺得兩者最大的功能差異為何？	原因 尋找目標消費者認為之易遊網的 POD
18	平常使用旅遊平台時有發生過什麼讓你覺得不方便、或是希望可以改善其功能的經驗嗎？	了解目標受眾對於旅遊平台之行為情感，嘗試得出易遊網有，但其他競品沒有的優勢
19	想了解實際使用除了訂購外，結帳付款方式是否有機會影響您的選擇？	
結尾		
20	除了今天所提到旅遊平台能夠解決「交通、住宿、票券」三個功能面向，還希望旅遊平台能夠解決除此之外的其他問題呢？	讓目標受眾放鬆心情的題目 但也能得知目標受眾想要需要之服務，如果 ezTravel 易遊網剛好有此服務即可朝此方向作為傳播切角
21	手機裡面有什麼旅遊平台的 APP？	了解消費者的會使用、瀏覽的旅遊平台有哪些

題 號	問題	目的
22	本次訪談問題都問完了，有什麼要補充嗎？	得知還有沒有受訪者想補充但我們沒問到的事項

五、執行焦點訪談

1. 招募受訪者

1.1 參與者條件

- 年齡：18~24 歲
- 使用習慣：使用過旅遊平台的使用者

1.2 招募方式

藉由人際傳播方式，從網路將焦點訪談訊息傳撥出去，並邀請有意願參與訪談並具備資格之受訪者向本組報名。

2. 訪談前聯繫

整理自願報名參加的受訪者資料，請他們給予姓名與聯絡方式，並詳述本次訪談目的、注意事項與車馬費發放等重要資訊。

3. 焦點訪談進行

3.1 會談前準備工作

- a. 核對各場次受訪者人數與名單
- b. 確定受訪場所
- c. 準備給予受訪者的車馬費與茶點

3.2 正式舉行焦點訪談過程

a. 開場與暖身題目

開場致意詞語暖身提是為了緩和氣氛，並使受訪者進入相關情境，以便接下來能暢所欲言。

b. 進入正題

- I. 題目：為避免受訪者對於討論內容不清楚，將會由主持人進行說明與引導

II. 焦點訪談中的注意事項：

- 控制每個問題進行的時間
- 尊重每一位受訪者
- 處理參與者對於研究主題及其他參與者興趣與好奇
- 熟悉訪談大綱並流暢地引導發言
- 適度回應參與者的評論

c. 結尾

在焦點訪談結束時，於受訪者發表意見後，表示謝意。

六、回收資料與分析方法

在進行焦點訪談時，本組以電腦及錄影設備記錄完整記錄訪談過程。結束之後組員再聆聽質化訪談的過程並撰寫逐字稿。

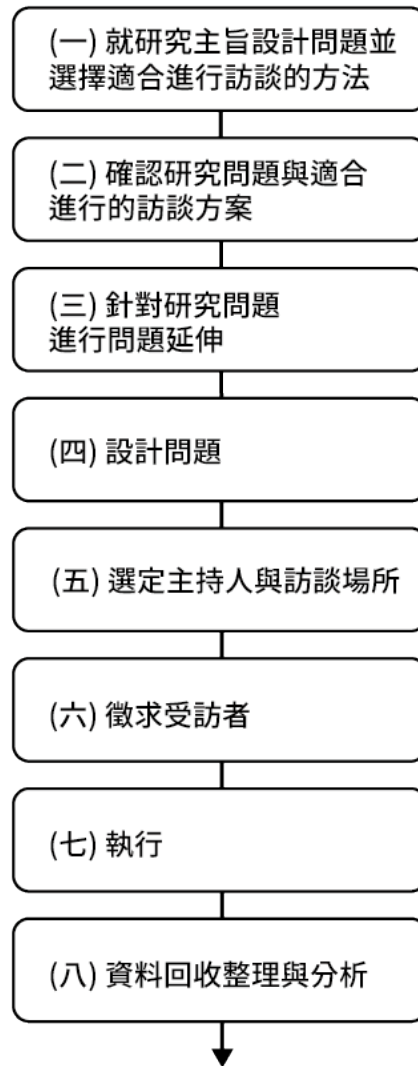
逐字稿的內容詳細記載了訪談內容，以及針對研究內容給予的意見。記載受訪者的回答後，本組的便能針對內容仔細研究調查內容建構出體系，並把相關內容歸納到適合的分類中。在歸納完成後，本組再寫出各類各個項目中受訪者的感受、意見、及評論。

有系統的分析程式包括描述資料以及時機分析。研究方法的需要視研究而定。

本研究的焦點訪談將不同問題讓受訪者參與意見，因此可先將初步轉錄的資料依項目整理，以供進一步分析來使用。

第三章 研究過程與步驟

一、執行步驟概要



圖表 1 執行步驟概要

(一) 就研究主旨設計問題並選擇適合進行訪談的方法

本組焦點訪談所要研究的問題是，18-24 歲年輕族群「購買旅遊平台的習慣和決策過程」、「對旅遊平台的認知、態度及行為」、「對 ezTravel 易遊網及其競爭者的認知態度」、「消費者內心洞察」。針對以上研究問題，本組認為必須深入瞭解並理解消費者洞見，加上旅遊產品涉及經驗性問題，因此選擇焦點訪談來進行本次研究。

(二) 確認研究問題與適合進行的訪談方法

本組重複確認研究問題，並確認所使用的測試方法—焦點訪談，深入瞭解其執行的程式與方法，同時也必須瞭解獲得的資料應如何解讀與分析應用

(三) 針對研究對象進行問題延伸

針對本次研究問題，研究問題是要調查大學生「購買旅遊平台的習慣和決策過程」、「對旅遊平台的認知、態度及行為」、「對 ezTravel 易遊網及其競爭者的認知態度」、「消費者內心洞察」並了解大學生的生活型態。上述較為心理層面的想法，無法從量化資料得知，所以採取焦點訪談完成，並就各個面向設計相關研究問題。

(四) 設計問題

針對本次研究所需要加強的資料內容，以及想瞭解的消費者內心想法，本組將設計一系列問題在執行焦點訪談時詢問受訪者。分為開場、暖身題、轉換題、關鍵題與追問題。

(五) 選定主持人與焦點訪談場所

焦點訪談主持人應具備：思路明確、主動、易與陌生人交談、活潑有創意、時間掌握、能應對突發狀況等能力。場地必須容納所有受訪者及 2-3 位小組成員且環境安靜以提高錄音質量。

(六) 徵求受訪

本組藉由人際傳播方式從網路將訊息傳播出去。請有時間、有意願且符合受訪資格的人向本組報名質化訪談，並給予一定車馬費作為回報。

(七) 執行

在條件篩選後，正式進行三場焦點訪談，並在訪談過程中由主持人負責控制場面與發問。一到兩位助理主持人負責從旁協助、會議記錄同時配合錄音。

(八) 資料回收整理與分析

焦點訪談結束後，將進行逐字稿的撰寫、整理並分析，以便從中深入了解與洞察消費者內心想法。

二、場次與受訪者資料

表 2 焦點訪談受訪者資料 場次一

焦點訪談 場次一			
地點： 輔大文友樓 LF213 討論空間四		舉行時間： 2022 年 09 月 13 日	
編號	學系年級	年齡	性別
1	輔仁大學日文系 三年級	20	女
2	輔仁大學數學系 四年級	21	男
3	輔仁大學日文系 三年級	21	女
4	輔仁大學法律系 四年級	21	女
5	輔仁大學法律系 四年級	21	男
6	輔仁大學法文系 四年級	21	女

表 3 焦點訪談受訪者資料 場次二

焦點訪談 場次二			
地點： 輔大文友樓 LF213 討論空間四		舉行時間： 2022 年 09 月 14 日	
編號	學系年級	年齡	性別
7	輔仁大學中文系 四年級	22	女

8	輔仁大學影傳系 三年級	20	女
9	輔仁大學大傳系 四年級	21	女
10	輔仁大學新聞系 三年級	21	男
11	輔仁大學新聞系 三年級	20	男
12	輔仁大學影傳系 四年級	21	女
13	輔仁大學法律系 四年級	21	男

表 4 焦點訪談受訪者資料 場次三

焦點訪談 場次三			
地點： 輔大文友樓 LF213 討論空間四		舉行時間： 2022 年 09 月 15 日	
編號	學系年級	年齡	性別
14	輔仁大學社工系 四年級	22	男
15	慈濟大學護理系 四年級	22	女
16	輔仁大學餐旅系 四年級	21	男
17	輔仁大學餐旅系 二年級	19	女
18	陽明大學牙醫系 四年級	22	男
19	輔仁大學織品系行銷組 四年級	21	女
20	輔仁大學廣告系 四年級	22	女

第四章 研究分析

問題一：有沒有固定的出遊習慣

表 5 有沒有固定的出遊習慣

回答彙整	
沒有固定 (16) > 有固定 (4) 大部分的受訪者沒有固定的出遊習慣。	
問題小結	
以大學生的生活型態來說，寒暑假比較有時間安排過夜出遊， 但大部分的人都沒有固定出遊的習慣。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	沒有固定的出遊習慣，通常都在連假出遊。
2	不固定談，沒有一定的出遊習慣。
3	心情不好會出去玩一天來回。
4	疫情前每年家裡都會出國。
5	一年兩次寒假一次暑假一次，幾乎都是出國旅遊。
6	沒有固定的出遊習慣談。
場次二	
7	比較常跟朋友出去，大概是隨心所欲。但是算高頻率，一個月如果都見得到大概會到兩三次。
8	我們家沒有固定的出遊頻率，朋友的話大概是兩三個月會出去玩，不是固定的，也不是同一群人。
9	最少一年一次 可能中間還是會有其他出遊的時候，但都會集中在一起。

10	沒有固定隨心所欲。 有時候很頻繁，有時候都沒有，一起出遊的人也沒有固定。
11	通常不會欸，寒暑假比較會去過夜的旅遊，不然平常都是當天來回而已，可能去看展覽之類的。
12	沒有固定習慣，別人約就走啊，說走就走，寒暑假的約才會比較固定一點。
13	我大概四到五個月會出去玩一次，
場次三	
14	沒有固定欸，因為我平常都要打工上班，所以不會固定安排出遊的時間。可能有休假的時候才比較會出去走走。
15	會，我通常都是三個月出去玩一次，基本上只要有空閒時間都會想要出去玩。
16	因為平日都有課，蠻難有一大段空閒時間出去玩的，所以我通常都是放假的時候才偶爾會出去玩。
17	我跟上一位差不多，不會固定出去旅遊。
18	我很偶爾才會出去玩，因為課業比較重，有人約才會出去玩。 追問：那你會當主揪嗎？ 我不會欸。
19	沒有欸，平常比較忙沒什麼時間。
20	不會固定出去玩，有人約的話才會去，所以也不太一定。 追問：那你會不會主動約朋友出去玩？ 不會欸，通常我不會當主揪。

問題二：平常最常出遊的方式（跟誰、地點、出遊時長等）

表 6 平常最常出遊的方式（跟誰、地點、出遊時長等）

回答彙整	
時長：當天來回（4）、兩天一夜（7）、三天兩夜（15）、四天以上（4） 對象：家人（6）、朋友（16）	
問題小結	
大學生出遊對象以朋友及家人居多，其時長大多集中於三天兩夜，且會根據不同的出遊對象有不同的旅遊方式。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	最常跟家人，三天兩夜，花蓮。
2	跟朋友或家人，通常是當天來回，沒有固定去哪裡。
3	跟家人，看他們排假，看家人心情，把台灣沒去過的地方都去一次。
4	跟家人，比較常去花蓮。
5	同學、朋友和女朋友，宜蘭，比較常是兩天一夜、三天兩夜。
6	最常和朋友出去玩，大概是兩天一夜，最常去的地方是宜蘭。
場次二	
7	過夜多於當天來回的那種，兩天一夜～三天兩夜。過夜的話比較常去外縣市和常去本島交通方便的地方，或者是機車交通方便的地方。南部的話是台南，東部花蓮，中部台中嘉義，北部就是北北基。
8	當日來回比較多，高中同學朋友，通常都是待在北部（最遠淡水），比較少跨縣市
9	比較常跟朋友出去。基本是三天兩夜，最常去台南。

10	比較常當天來回。通常是在北部，隔夜的話三天兩夜居多，比較常去中部東部。主要跟朋友出去，中部的話去市區（台中）東部去池上、露營。有時候去離島但頻率不高。
11	朋友，過夜比較多，三天兩夜居多，地點比較常去南部，台南高雄之類的。
12	跟朋友，家人的話有回家的話就會去，家裡比較常約去台中爬山，或是苗栗南投，反正就集中在中部，因為我是台中人。和朋友就約台北的吃飯逛街，連假會和朋友三天兩夜出去玩，和家人的話看情況。過夜的話比較常往南跑。
13	朋友吧，通常是三天兩夜，全台各縣市都會去。
場次三	
14	我也是跟朋友，三天到四天居多，比較常會去台灣本島的外縣市，台北除外。
15	我通常跟朋友出去，都是玩三天或四天，因為我是金門人，所以出去玩比較會選擇台灣本島和外縣市。
16	我是跟身邊的朋友出去比較多，大約 2-5 天不等，跟前面的人差不多。
17	我比較常跟一群朋友，大概 10 人，玩 3-4 天，能玩都好，有電動麻將桌更好。
18	我通常跟朋友出去，偶爾跟家人，主要是 2-3 天的自由行。
19	我比較常跟朋友出去，偶爾跟另一半，基本上去哪玩都可以，平均大概都是 2-3 天左右。
20	跟朋友出去玩比較多，大概兩到三天。通常都在台灣本島，但不會固定，交通的話只要有會開車的人在影響就不大。

問題三：請您寫出平時規劃一趟旅程時的全部流程（從有旅行的想法開始至旅遊結束）

表 7 請您寫出平時規劃一趟旅程時的全部流程

回答彙整	
最注重的事情：住宿（5）、交通（1）、行程（9）	
問題小結	
每個人在規劃旅遊行程的時程皆不同，對於注重的項目會花較多心力完，而跟不同對象出遊所注重的點與旅遊的方式也會不同。在眾多受訪者中，也分為「主導型」、「分工型」、與「跟隨型」。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	<p>安排行程的話可能會一個月前會決定出要去哪裡然後玩幾天，一個禮拜前會排</p> <p>兩天一夜、當天來回的行程。我通常負責找飯店和民宿，然後幫忙訂。我最注重的是飯店，因為我很注重睡眠品質。行程要去哪裡玩也會幫忙安排。交通工具的話我通常是隨便，沒有很在意。</p>
2	<p>如果是當天來回那種，多半是前一天想到才開始約，都會比較突然一點。出去過夜的話只有幾次，但都會半年前就開始揪。然後通常前一個禮拜才會討論行程。其中住宿會花比較多心力，會上網爬文看別人的心得。如果是行程的部分只會規劃路線，因為都是開車出去玩，然後去到當地要玩什麼也比較隨意。</p> <p>追問：會爬文是什麼文章？</p> <p>會搜尋民宿的照片跟評價，也會搜尋 Google 評論，其中不管民宿飯店都會考慮。</p>
3	<p>因為我們出去玩是大家族一起，結束一段旅程會馬上約下一次，因為會比較好排假。通常會先決定要去哪邊再去看當地的民宿，然後民宿會很注重溫泉跟卡拉 OK。由年輕的人來找哪邊比較好玩，可以拍照。我們會包遊覽車或開車過去玩的地方。</p>

4	如果跟家人出去就不用做事，如果是跟朋友玩就會先看交通。有男有女就會有人開車，只有女生的話比較常會坐大眾交通工具。所以第一個會先看交通，再看景點、住宿。從多久前開始規劃的話，要看玩的時間跟人數才決定，通常也都會上網爬文。
5	我跟朋友或家人一起出去玩。通常會從兩週前開始決定，因為怕太早規劃會容易有變異。行程安排好之後才是房間。房間對我來說是最重要的 追問：租車會去找誰租？ 通常是合運或是格上，從台北開始租。
6	我跟朋友一起出去玩的話會先找住的地方，因為我很注重睡眠品質。行程的話會先找好幾個想去的地方，但沒有一定要去。然後我主要負責的部分是住宿，但是也不會花很多時間在上面。
場次二	
7	行程會花最多時間，因為我對訂房的要求會比較快速，在我的預算內選一個cp 直最高的地方，所以訂房通常可以在 1-3 天內完成，但行程比較會偏向花多一點時間慢慢規劃行程，甚至到出發當天都會繼續安排。 追問：為什麼不是先訂房再行程？ 因為我對訂房的要求比較簡單，通常會希望離車站近一點，所以我會覺得行程比較接近我的契機，所以我有個契機之後會想要去找在預算有限、交通方便的情況下，適合的訂房會是在哪邊。
8	美食會花最多時間（行程），我最常負責景點、時間、美食，當地最推薦最local。為什麼會先訂交通然後行程安排？因為如果交通到不了的地方可能就不會選擇去，所以會先選交通再選住，最後才會規畫行程。流浪漢體質，不用睡很好，所以訂房可以沒那麼重要。訂房通常都是出發前幾天才決定。
9	住宿我朋友很挑，所以我會找好名單給他篩選，再安排後續行程。根據自己想吃的東西，再根據他丟的景點，去牌行程。交通最不擔心，因為私人因素一訂買得到票。會根據行程不會找太遠的住宿（因為自己重行程 朋友重住宿）。會在行程花最多時間，在一趟旅程當中通常整個都是自己安排。
10	願意花最多時間在行程上面。為什麼先行程後訂房+交通？交通是在行程訂房裡面最重要，因為行程在好，交通上面有問題的話（不是每次都能開車騎車），行程和行程的距離會拉很長，會影響後續旅遊的連貫性。如果說最後

	<p>的行程是逛夜市，就會把住宿訂在夜市附近。行程安排好後才能決定住在哪個地方，才會玩得比較順。</p> <p>如果交通是指高鐵台鐵？那就會放在後面，因為不需要特別想啥。</p>
11	<p>在行程願意花最多時間，行程->住宿->交通，因為假如說你要去台南文章牛肉湯，又要去喝綠豆沙牛奶，才會決定用甚麼交通方式到那邊。如果是台鐵高鐵的話，行程還是排在前面，因為行程很重要。行程不太影響住宿，以現在來說都有機汽車，所以不會很不方便。</p>
12	<p>願意花最多時間在行程，因為出去玩我會喜歡整天都有行程的感覺，可以固定在一個地方耗很久也算，喜歡把一天快樂的時間填滿。那住宿和形成住宿在行程前面，因為不喜歡住太貴，又希望平價好一點。然後會在意住宿週邊的交通。簡單的事情先做完。</p>
13	<p>我主要負責交通，租車、開車之類的，通常是全程都是我在負責。出去玩以吃為主，所以會花比較多時間找吃的。</p>
場次三	
14	<p>一開始會找朋友，然後在約時間、訂住宿的地方、訂車、規劃行程等等。我通常都是跟隨的人，對大家規劃的行程沒有太多意見。</p>
15	<p>問身邊的朋友有沒有想一起出遊的想法，約好時間後開始規劃訂住宿的地方，再來就是訂車、規劃行程，然後最花時間的是行程，因為通常也不太會一直待在住的地方，所以我認為行程是最重要的。我主要都是負責訂住宿的，但通常都是以高 CP 值為原則啦，再來想出去要吃什麼這樣。</p>
16	<p>平常跟朋友我都不負責行程跟其他事物的規劃，主要以跟隨為主，我比較沒差一點，而且我也不太喜歡規劃跟籌備，所以別人弄好後我不會有太多意見。</p>
17	<p>一開始會與朋友一起，詢問跟討論想去哪裡玩，再來可能就是規劃行程、訂房、要怎麼去等等的，但我通常以朋友的意見為主，我不太會有太多意見，大家討論的結果我都蠻能接受的，主要是我不太喜歡規劃跟籌備，反正只要跟相處起來舒適的人一起出去就好了。</p>
18	<p>民以食為天，出去玩當然也是這樣，所以我絕大部分的時間都在規劃要吃什麼好吃的，住宿的話通常我都不太會負責，以同行的人的意見為主，交通的</p>

	部分通常都會最後處理，畢竟訂不到票還有其它管道可以解決，都不行的話就自己開車殺下去！
19	一開始找朋友看有誰要一起去，再來就是約時間跟地點，交通會在一開始就解決，因為我覺得這部分最簡單就可以解決，所以會先處理掉，再者就是住宿以及排行程，基本上都會排在一起規劃，畢竟如果住宿的地方跟要踩點的地方是近的話就很方便。在旅程中我主要會負責規劃整個流程，主要以 google 搜尋較多，然後不然就是找 IG 一些帳號的分享推薦之類的。
20	會問身邊的朋友有沒有想一起出遊，但行程的部分我比較沒差一點，而且我也不太喜歡規劃跟籌備，主要還是能夠跟大家一起出去玩就好，會比較以其他人的想去哪、想吃什麼為主。

問題四：請問您使用旅遊平台時的目的是什麼？

表 8 請問您使用旅遊平台時的目的是什麼

回答彙整	
看評價 (5) 訂房間 (12) 優惠 (4) 住宿最多人使用 Booking.com，而消費者針對住宿、行程、交通都會使用不同的平台訂購。	
問題小結	
受訪者在訂購旅遊產品時注重「符合自身需求」及「他人評價」，多數人的共通點是都會在意價格。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	主要是看他的評價和訂房的價，看 google 很難找多最想要的那種，我喜歡可以篩選的。之前的話用過 Trivago。
2	通常是要租住宿的時候。使用 Booking.com，他可以客製化的依照人數房型去搜尋，比較可以找到需要的東西。

3	會上旅遊平台看評價跟感想，旅遊平台可以用比較便宜的價錢訂到房間。最常用的是 AsiaYo。
4	都用平台訂房間，看評價跟比價，比較常使用 Booking.com、Agoda。
5	最常用 Booking.com 目的是為了平台有的專屬折扣，信用卡優惠和比價的功能。
6	通常就是想要找更划算、便宜的出遊方式。
場次二	
7	<p>偏向純用 google，現在蠻依賴 IG，會看別人吃甚麼或在甚麼漂亮的地方打卡。</p> <p>訂房可能偶爾會用比價網站，但後來發現 booking 綜合起來很 OK，所以固定用 BOOKING。很少用旅遊 APP，通常在 GOOGLE 直接找。</p> <p>追問：那你覺得 Booking 對你來說的定位是甚麼？</p> <p>我對 BOOKING 定位：訂房為主、快速簡單方便、介面很乾淨。</p>
8	因為通常訂房間的不會是我，所以是買票，不過如果說要找房的話我會用 Booking.com。
9	除了交通都會，訂房會比完價格再去，先去 AIRBNB 看完價格，然後再去其他網站比價，最後會去 Shopback 買才有回饋，行程的話會用 KLOOK，買一些溯溪、SUP 之類的行程。
10	資訊量不夠的時候會參考平台，主要是訂房的時候，因為不知道當地有甚麼住宿。不過不太比價。高鐵用高鐵 APP，台鐵用官網，住宿用 booking。
11	Booking、Agoda、KKday，KKday 是為了餐券，住宿、交通看有沒有急迫性，通常是用 google 查，在台鐵、高鐵去買。
12	Booking 住宿，Google、IG 查行程，我覺得用 Google Map 標記景點很方便。
13	為了找到最優惠的價格，希望可以訂到 CP 值最高的，租車的話會直接跟車行訂，如果說要到達目的地的話會直接用台鐵、高鐵訂。
場次三	
14	主要都是訂房間、訂車等等。然後用各家訂房平台去比較價格這樣。

15	訂房間為主，我都用 Booking.com 找我要去的地方有什麼住宿的選擇，再來就是比較價格跟評價。
16	以訂房為主要功能，然後我很重視評價，所以查詢評價的功能我非常在乎，真的很怕花了錢最後踩雷。
17	找住宿？就上 Trivago，主要都用來訂房為主啦，然後用 Trivago 是因為以前被他廣告打到，以後很直覺的就直接使用了。
18	我也都是以訂房為主，但我會各家平台比較，我想買到 CP 值最高的，所以不太會固定用某一個平台。
19	訂房一定是最主要的目的，我很喜歡用 Airbnb，因為我不太喜歡住飯店類型的住宿地點，我覺得 CP 值太低，Airbnb 就比較划算，也能夠找到符合自己需求的房型。
20	Agoda、KKday，包套行程、票券、住宿方面都會。

問題五：你們是否會使用旅遊平台比價？如果會，會比哪些平台，或是用什麼比價網？

表 9 你們是否會使用旅遊平台比價？如何比價？

回答彙整	
會用比價網（5）、自行比價（9）、評估價格（5）、不會比價（3）	
問題小結	
受訪者對於比價網的認知不足，或對於比價的定義不同。但大多數人還是會在意價格。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	我會在不同的旅遊平台比較同一間房。看到比較便宜的那個話會直接下訂。

2	都只用一個平台，從現有的選擇去比較 CP 值。然後我用 Booking.com 比價。 追問：但是 Booking.com 不是比價網 我指的是同時在網站上比較不同住宿，就是看哪一家比較便宜這樣。
3	只用一個平台，看哪一間房比較便宜就用哪一個。
4	找到一間房用 Booking.com、Agoda 交互比較而已。
5	假如我今天要訂福容飯店，會在 google 上面看比較，通常是 booking 最便宜。
6	我會比價，通常是看 Booking.com 和 Agoda。
場次二	
7	不會每次都比價，如果要比價的話會先看好要住哪裡，再到不同的訂房網站找。
8	我自己是不會比價，但我媽媽的朋友會比價，他是上臉書的社團有放哪個飯店在優惠。
9	跟剛才那題的回答一樣，會先去 AIRBNB 看完價格，然後再去其他網站比價，最後會去 Shopback 買才有現金回饋。
10	我沒在比價。
11	不會用比價網站比價，但會自己針對不同旅遊平台比價，自己上網一個一個查。
12	Google 一個一個查價格，看哪個便宜就買哪個。
13	會在 Trivago 上進行各房型的比價，但我不太會跟其他平台進行比價，也不會用比價網。
場次三	
14	在 Agoda 上進行（不同）飯店比價，不會用比價網ㄟ。
15	不會用比價網，但我會在 Agoda 上查看各種房型的價格比較。
16	都用 TripAdvisor，或是直接官網查詢，沒用過比價網。

17	會，通常都是在 Agoda 、hotels.com、booking.com 這些平台互相比價，但我不知道有比價網的平台耶。
18	會在 TripAdvisor 上進行房型比價。
19	會，多用 Agoda 進行各房型比價，有時候會直接估狗搜尋會跑出很多平台的價格。
20	還是會ㄟ，我會在相關的平台進行比價，簡單的搜尋一下哪邊買才比較便宜。

問題六：請問您使用的旅遊平台是什麼？為什麼會偏好選擇這個旅遊平台？（那為什麼不使用易遊網？）

表 10 請問您使用的旅遊平台是什麼？為什麼會偏好選擇這個旅遊平台？

回答彙整	
Booking.com (8)、Agoda (4)、TripAdvisor (2)、KKday (2)、AsiaYo (1)、Google 搜尋引擎 (1)	
問題小結	
大多數人不使用 ezTravel 易遊網的原因是因為沒聽過，且一般會選擇使用自己習慣的旅遊平台。最多人習慣使用 Booking.com，因為使用體驗佳。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	一開始就是在 google 上面看，然後跳出平台廣告開始流覽，再繼續用平台去搜尋。通常就會直接在 google 打、台中、住宿。
2	也是跟 1 號差不多，之前在找住宿的時候 Booking.com 的廣告跳出來，啊就想說用用看好了，看起來也比較鮮豔、乾淨，使用下來的體驗也不錯。 (追問：都是直接在 Booking 找，不會另外使用別的 APP。)

3	我也是差不多這樣，但我是使用 AsiaYo。用這個程式是因為疫情的關係要防疫旅館，這個程式首頁就有一個防疫旅館專區，對我來說比較方便。
4	我是使用 booking.com 平常使用這個網頁的人數很多，評價的人也會比較多，所以使用這個網站。
5	平常使用 booking，主要是因為他的 CP 值高，信用卡回饋也很多。
6	Klook，因為他的優惠很多，活動也比較豐富的感覺。
場次二	
7	<p>Booking.com，因為之前訂過的習慣經驗讓我覺得他介面很容易懂，因為我不擅長使用網路的東西，但是他篩選了你要的人數地點區間後，很快就能找到理想的房間。</p> <p>追問：那你有想過要用易遊網嗎？</p> <p>我沒有聽過易遊網。</p> <p>追問：會根據跟誰出遊改變 APP 嗎？</p> <p>不會，一般訂房會用 BOOKING，去特別景點會用 KKday，會包含旅遊、交通運輸、票券，會幫你包含行程，也有很多交通方案。</p>
8	因為習慣了，我本來就不是一個很喜歡試新東西的人。
9	沒有特別固定用哪個。會用價錢高低選擇用哪個平台。不用易遊網是因為搜尋不會出現在上面，就會被遺忘。
10	網站置頂的那個點進去就對了。不用易遊網是因為除了訂房之外不會用到旅遊平台，Booking.com 是最直覺在訂房的，所以我都直接用它。
11	沒有聽過易遊網，通常 Booking.com 會在關鍵字的最上面，所以自然會點進去看。
12	沒有聽過易遊網。Booking.com 比較大眾，大家都會用。
13	直接在 Google 搜尋查「住宿」，易遊網感覺在網路上蠻常見，之前常聽到。
場次三	
14	都在 Agoda 上面訂，我只用過這個，所以後面也很習慣了。

15	我也是都在 Agoda 上面訂，主要是已經習慣使用這個了，所以也會比較直接的使用著個。
16	TripAdvisor，評論與功能好用。沒有聽過易遊網。
17	跟我上一題答案差不多 (Agoda 、hotels.com、Booking.com、trivago)，因為 google 搜尋前幾個就是這些。
18	TripAdvisor，因為 google 出來就是他了，我就直接使用它。
19	幾乎都在 Agoda，已經用習慣了，甚至也已經累積成 VIP 會員了哈哈。
20	KKday，訂票真的蠻方便也很划算，我習慣以價格為取向。

問題七：承上題，你有順便使用其他功能嗎？

表 11 承上題，你有沒有順便使用其他功能

回答彙整	
沒有 (19)	
問題小結	
大部分的受訪者皆不會順便使用其他功能，其原因是因為消費者對於不同的平台皆有既定的印象，例如：Booking.com 拿來訂房、KKday 拿來訂票券等，所以直覺上就會根據欲訂購的產品而選擇該平台。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	沒有誼，就只拿來訂房。
2	沒有，訂房而已。
3	我也是訂房而已。
4	沒有，訂房而已。

5	我也只有使用訂房功能而已。
6	沒有，就不會特別看有什麼功能，就是一個目的導向，有需要做什麼才會去。
場次二	
7	不知道，不會在上面訂房，通常在上面訂票券等等的。
8	不會。
9	APP 在觀點內都有植入既定印象，所以很直覺戶外行程就會找 Klook、文藝展覽類找 KKday，所以不會特別在一個網站內去使用其他功能。
10	不會。
11	因緣際會下，不會特別使用其他功能，通常都是看 google 關鍵字最上面的，或者被廣告吸引，像 Trivago 很洗腦那種。通常是用搜尋引擎查完之後看最上面的。
12	不會。
13	沒有要訂的話偶爾會拿來看評價和價格。
場次三	
14	沒有誤，已經解決我想在這個平台的使用目的了。
15	我也沒有，就純粹訂房。
16	有吧，查詢評論之類的。
17	沒有喔，主要解決訂房問題就好。
18	沒有誤，我也跟 14 號的想法差不多，已經解決我想在這個平台的使用目的了。
19	我也是跟前一位受訪著一樣的回覆。
20	沒有，我們有太多想法。

問題八：「住宿、交通、票券」，請挑 1-3 項想一併處理的服務（單一個理想中的旅遊平台），對你而言，怎麼樣的組合是你最想要的？

表 12「住宿、交通、票券」對你而言，怎麼樣的組合是你最想要的

回答彙整	
住宿 + 交通 (7) 、住宿 + 票卷 (4) 、票卷 + 交通 (1) 、全部都要 (7) 大部分的受訪者希望住宿和交通合併、以及三項全部合併	
問題小結	
對於受訪者來說，住宿跟交通是最不可或缺的。本組認為，因為票卷不是出去旅遊最不可或缺的部分，因此未被列入其中。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	我覺得如果要的話住宿、交通。
2	如過要併的話三個併在一起也不錯。
3	住宿、票券。
4	住宿、交通。
5	住宿、交通、票券三個能併在一起的話最好。
6	交通、票卷。
場次二	
7	1 住宿、2 交通、3 票券，但我近年來覺得票是我很大的加分點，因為本來沒有想到要去哪個地方玩，然後因為看到他的組合推薦或優惠，讓我直接用更優惠的方式有新的景點可以去玩
8	1 住宿 2 票券。
9	住宿票券交通都要。

10	交通和住宿。
11	都很重要，但不一定吸引得到我。
12	住宿+票券+交通。
13	住宿跟交通。
場次三	
14	住宿、票券。
15	住宿、票券、訂車，我全都要。
16	住宿與交通。
17	住宿交通加票券。
18	住宿就好了。
19	住宿票券。
20	看去哪欸，在台灣的話就不需要合併，國外的話，交通加票券、機加酒也可。

問題九：承上題，為什麼？

表 13 承上題，為什麼這個組合是你最想要的

回答彙整	
大多數受訪者選擇的原因是認為交通 + 住宿是旅程中最重要的部分。	
問題小結	
本組認為受訪者會傾向選擇最方便且不用多人處理或思考的方法去合併做事。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	

1	我會覺得很方便，這樣就不用分成兩個人去處理。
2	都併在一起使用很方便。
3	我覺得不錯，這樣你住那邊還有一個經典供你做參考，這樣就不用另外查還有哪裡可以去。
4	飯店附近有什麼交通比較方便會比較好查到。
5	最麻煩的是事前的規劃，是最有效率的方法。
6	有時候會因為地點不方便前往而放棄某個景點，但若有交通含票卷的優惠組合，會使購買意願大幅上升。
場次二	
7	我會把交通排第二個是因為我的年齡層朋友偏向不會開車，所以如果要遠途的話可能要花比較多錢才拿去那個地方，所以如果接駁車的話會很棒。 追問：新的 APP 要包含哪幾項才會讓人去用它？ 交通+票券，如果未來改一個 APP 使用，希望三個都有。
8	交通沒有必要是想要自由一點。
9	一個系統裡面完成甚麼東西，但前提是不會騙價錢。
10	個人比較少買票，所以覺得有交通跟住宿就差不多。
11	怕有可能變太雜，但是他的行程不一定會是我想要的。如果行程吸引，包套行程就 OK，但重點就是「彈不彈性」。
12	有可能會有疑慮，怕不夠有彈性，一定要照著他們的行程走。
13	因為這兩個最常見，也是出門旅遊最重要的。
場次三	
14	因為訂車會去別的地方訂。
15	因為比較方便。
16	住宿與交通的安排通常會比較麻煩。
17	這樣比較方便。

18	我不常出去（其他行程），所以只要解決住宿就好。
19	想要有一些搭配的價格 可以自由選擇要搭配哪一項。
20	因為住宿的部分會有特別想住的地方，可能套裝的話會沒有自己想住的地方。

問題十：如果今天有一個旅遊平台能夠一併處理好你的所有需求，會影響你的使用意願嗎？為什麼？（ex：價格沒有比較便宜）

表 14 若旅遊平台能夠一併處理好所有需求是否會影響你的使用意願

回答彙整	
會（16）、還好（3）、不會（1） 大部分的受訪者因為省時間跟方便的原因會提升他們的使用意願。	
問題小結	
本組認為受訪者因為省時間跟方便的這兩個原因會偏好有這樣服務的旅遊平台	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	我覺得會，如果可以一起處理的會最有效率，也可以縮短事前的準備時間。
2	會，會比較想使用，可以省去很多麻煩。
3	我也會是，會很省時間跟方便。
4	會，理由一樣是省時間跟方便。
5	會，省時間跟方便。
6	不會，價格不一定比較便宜，另外住宿的部分想要自己選擇喜歡的。沒有整合的話在一起的話選擇自由度比較高。
場次二	

7	會，因為有一種懶人包的感覺，給靈感去更多地方，評價類的東西可以讓我參考。
8	會看有沒有優惠，因為出去玩就是不能怕麻煩，所以方便的部分我還好。
9	系統整合的很完善，就一定會提升使用意願，但如果手續費提高的話就不會想用。寧願少花錢多麻煩的方案。
10	不會，因為對訂房 APP 印象不是很好，就算有新的也不會想嘗試，會想繼續用 Booking.com。但如果忘掉之前的印象就會，因為方便。
11	我是 OK，因為我本來就沒有固定在使用的 APP，如果包套便宜那就會用看看。
12	偏好用以前習慣使用的 APP，不喜歡學新的。如果真的很多人在用那個 APP，會先聽評價後才會真的嘗試使用。
13	會吧，因為可以節省很多時間，而且通常組合都會有優惠。
場次三	
14	會，感覺比較方便。
15	會，感覺比較方便。
16	會，因為更加的方便，但可想而知，若沒有一定的規模，費用肯定會比較高。
17	會，比較方便。
18	還好，因為我真的不常出去。
19	還好，對我而言交通變數比較大，會想另外訂。
20	會，因為可以更放空。

問題十一：如果平台有提供附加優惠，是否會提升你的使用意願？
（例如在該平台訂房享加購高鐵 75 折，或是訂房可獲得票券折扣碼等）

表 15 如果平台有提供附加優惠，是否會提升你的使用意願

回答彙整	
會 (19) 、不會 (1)	
問題小結	
大部分的受訪者會提升使用意願	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	會啊。
2	會，肯定的。
3	會。
4	會。
5	會。
6	會啊，還是會想找便宜的。
場次二	
7	會，我覺得用一次如果上手，我可能就會慢慢轉去用這個 APP。價格和好上手都很重要。
8	會，超喜歡優惠！
9	不會，因為我覺得他給我的東西不是我想要的，我還是想要自己可以安排，這個 APP 希望是可以在上面蒐集所有東西，而不是要照著他的方式。
10	會，不用想就幫你規劃好，方便；剛好有套票、又便宜，方便很重要。
11	會，還是看對行程有沒有興趣。
12	會，假設看過別間一樣是機+酒，就會選擇比較便宜的那個。
13	當然，優惠最讚。

場次三	
14	會。
15	會，很開心。
16	會，對於學生來說，便宜的價格更有吸引力。
17	我會。
18	會，可以省錢。
19	會。
20	我也會。

問題十二：你對 ezTravel 易遊網的定位印象，是什麼樣的旅遊平台？（如 Agoda 是訂房平台，klook 是體驗票券平臺等）

表 16 你對 ezTravel 易遊網的定位印象是什麼樣的旅遊平台

回答彙整	
整合式旅遊平台（8）、沒聽過（3）、買機票的地方（2）、年代感（3）、方便（3）	
問題小結	
大約一半的受訪者對 ezTravel 易遊網的定位印象是整合式旅遊平台。少部分的人認為有年代感，以及沒聽過。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	因為都做得好，所以很難去定位他是只能訂房的旅遊平台，所以我覺得是綜合型的。
2	我也覺得他是綜合型的，裡面有很多訂房以外的東西，很萬用。

3	因為從它字面上的意思是讓你方便旅遊的網站，他幫你把事情都做好了像是算價錢之類的，是一個很方便的網站。
4	比較像是會賣套裝行程的，聽起來有點年代感。
5	感覺上是綜合資訊旅遊整合平台。
6	感覺有點年代感，但是好像蠻方便的，全部東西都有。
場次二	
7	好像有聽過易遊網，聽過名字但不知道是甚麼。
8	沒聽過，乍聽之下像是住宿交通吃飯都會包含到。
9	有住宿、行程、交通，有一種傳統旅行社感。
10	景點介紹、行程介紹網站。
11	方便、簡單。
12	方便、簡單，一開始不會想到旅遊（容易想到遊戲網），比較喜歡 ezTravel 這個名字，易遊網名字聽起來老老的。
13	感覺就是一個多功能的旅遊平台。
場次三	
14	我覺得應該算整合式平台吧。
15	就是整合式平台。
16	整合型的旅遊平台，年輕的形象。
17	沒聽過。
18	買機票的地方吧。
19	買機票會想到。
20	感覺很像線上版的旅行社。

問題十三：用三個形容詞形容一下 ezTravel 易遊網的 Logo

表 17 用三個形容詞形容一下 ezTravel 易遊網的 Logo

回答彙整	
正面 (6) 、負面 (11) 、中立 (3) 超過半數的受訪者對 ezTravel 易遊網的 Logo 抱持著負面態度	
問題小結	
本組認為超過半數的受訪者對 ezTravel 易遊網的 Logo 抱持負面態度的原因是沒有鑑別度，以及因為無法一眼就看得出來是提供什麼服務。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	第一眼看到 很像國家設計的服務平台，不會很想下載，單看 Logo 看不出來他是旅遊平台。
2	老實講一開始看到會不知道這個公司是做什麼的，看到易遊網才反應喔原來是跟旅行有關、比較不吸引人。
3	長得像旗子，跟旅遊相關，應該很方便操作因為 logo 簡約，因為他是綠色的跟很多 APP 相似會難找。
4	很環保、有點像音符、感覺就很容易使用。
5	色彩鮮明、印象深刻、Line 相關企業。
6	好綠喔。清楚、簡單、明亮
場次二	
7	中性的 / 素食的 / 沒有讓我會想到旅遊的感覺。
8	字體跟圖示不搭 / 圖案很問號 / 容易跟其他顏色像的平台聯想 (沒有鑑別度) 。
9	很醜 / 不會聯想到旅遊 / 顏色不討喜。

10	抽象 / 不知所云 / 顏色乾淨。
11	輕鬆 / 看不懂 / 形狀方正。
12	環保 / 普通 / 不會讓人想要下載 (不討喜，看不懂) 。
13	太簡略 / 顏色不好看 / 看不出來是旅遊相關。
場次三	
14	綠綠的 / 然後整體看起來豐富、有點小複雜。
15	沒什麼特別的想法。
16	整體看起來簡單，給我的感覺有活力，我覺得蠻自然。
17	簡單 / 視覺上蠻傳統 / 設計就普通。
18	我覺得蠻整潔，輕快、明亮的。
19	清晰 / 有活力 / 整體上蠻舒服。
20	我覺得就很精簡、平淡、甚至會讓我覺得有點單調。

問題十四：用三個形容詞形容一下這個介面

表 18 用三個形容詞形容一下這個介面

回答彙整	
雜亂 (11) 、清楚 (9) 受訪者對 ezTravel 易遊網的網頁介面褒貶不一	
問題小結	
本組認為 ezTravel 易遊網頁介面資訊繁多，因此造成了同時有受訪者認為畫面繁雜，且有另外一部分的受訪者認為資訊豐富的問題。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	

1	我是覺得他有一個護照簽證功能還蠻酷的，可以在線上直接辦好很方便。下面雖然看起來很雜，但其實有分類，可是說實在不太抓人眼球。
2	我覺得一開始點進去清楚明瞭，也有很多選項，下次出門會想用用看。下面那些廣告對我來說沒有什麼影響。但是如果不知道出門要去哪裡玩，看介面下面的推薦可以比較有頭緒，可以更方便地安排行程。
3	我覺得挺方便的，因為他已經幫你算好價錢，而且還有郵輪很新奇。但是廣告好像有點多，很雜亂。
4	我覺得還蠻新奇的，有郵輪等比較新的東西，在首頁有一些優惠推薦蠻好的，但往下滑會覺得很雜亂。
5	上面有機票訂房那些分類，還蠻直觀的。往下拉有廣告有點雜亂，配色很多、顏色跳來跳去的，很雜亂。
6	資訊還蠻豐富的，但有點眼花撩亂，畫面還蠻明亮的。
場次二	
7	乾淨（因為底是白色的）/ 整齊 / 資訊還算豐富
8	眼花撩亂 / 分類不夠好（分類裡面還有分類）/ 圖片風格差異太大偏亂。。
9	上面簡圖分類清楚吸引人 / 排版沒有固定模式 / 圖片長得很不吸引人 / 飯店房間照片都看不出差別不知道要選哪一間。
10	圖片雜亂：視覺上有一點混亂，因為圖片風格不同，看起來比較複雜，圖片視覺上有壓力 / 中規中矩，很一般，沒有特色，沒有亮點。
11	有點老氣 / 有點複雜，資訊量太多了 / 顏色單調，太多白了。
12	沒有甚麼美感，我很注重一個東西的質感 / 廣告太多的感覺，廣告感太重 / 分類不夠明確有點凌亂。
13	簡單明瞭 / 功能多 / 廣告優惠清楚明顯。
場次三	
14	看起來蠻多元的，但視覺上有點複雜，然後感覺很多優惠。
15	我跟上一位受訪者看法差不多其實，但好像真的看起來很複雜。

16	我是覺得還蠻簡易的啦，然後還算整齊，也蠻有邏輯的。
17	我覺得不至於到亂，還蠻簡約的，排版也蠻易懂、然後資訊很多。
18	整體來講算整潔，排版易懂、可看，還不錯啦。
19	排版上簡單、清楚、整齊。大概是這樣。
20	訊息上我覺得算清楚、但沒什麼太特別的設計感，蠻普遍的，然後綠綠的這樣。

問題十五：看完廣告，您是否會想使用這個平台？

表 19 看完廣告，您是否會想使用這個平台

回答彙整	
<p>會想使用 (6) 、不會想使用 (14)</p> <p>多數受訪者認為廣告內容較無記憶點，劇本內容緊湊雜亂沒什麼內容。</p>	
問題小結	
<p>受訪者多數對於廣告保有負面評價，也有受訪者反應雖然平台是吸引他的，但如果看到廣告會降低其使用意願。</p>	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	會想下載來用一次看看，因為如果可以在一個平台把所有事情處理好，廣告還可以。價差如果沒有幾百塊的話其實都是在我可以接受的範圍。
2	我覺得廣告對我來說沒有吸引力，想跳過，沒有內容。雖然平台很吸引我，但廣告問題很大。
3	我也覺得廣告其實還好，過程開始發呆了，我不是很喜歡看廣告的人，吸引力不大，我比較偏向自己去查。
4	如過剛好要出門看到這個廣告會想要查一下，算有吸引力，也算有創意，會想下載使用看看。

5	我覺得廣告蠻好看的，如果出現在影片 30 秒會把它看完，但是點進去之後發現介面雜亂會失望。
6	不會想使用誒！很像直銷，就看完其實根本不知道這個網站在幹嘛。而且貸款會給人家不好的第一印象，雖然活潑，但我覺得觀感沒有很好。
場次二	
7	看完不會想要用這個平台，我覺得他廣告太直接，有一種硬性被置入的感覺，男生講易遊網的時候看得蠻不爽的，不太舒服。希望廣告看起來更有轉折、更有趣一點，像 Trivago。影片畫面算可愛、明亮，可是太硬要了，而且最後是轉帳成功有點尷尬，就覺得他會不會只是想要我花錢。
8	不會，找不到重點，雖然他這樣講，可以知道 APP 可以幹嘛，但沒有很吸引人。不吸引的點，因為他省略所有過程，只知道功能面，但具體來說不知道它的特色在哪。品牌的廣告會設計他的 Slogan，會很有特色。沒有 get 到 (ez 的) slogan 在幹嘛。
9	不會，他那個廣告看起來就很討人厭！！！！貸款跟父母拿好像有點鄙視跟父母拿錢的人，有點被刺激到。他好像要洗腦我們，但沒有一個很棒的 slogan 或很可愛的公仔，沒有記憶點。
10	不會，分鏡太緊湊、沒有故事性，泰國的廣告會有故事包裝，然後會有一個強烈的轉折點。
11	不會，有點小尷尬，劇本太普通了，很制式。
12	很不行欸，沒有提升使用意願，沒有記憶點，劇本太普通，剪輯其實還行，色調跟美術也還行，主要還是腳本毀了全部。
13	但我覺得我會欸，看起來超方便。
場次三	
14	不一定耶，會看實際的優惠符不符合自己的出遊情形。
15	不一定，我也會看優惠符不符合出遊情形，但老實說廣告沒有很打到我。
16	會誒，感覺還算不錯方便，廣告都有把功能講出來。
17	不會，我覺得廣告拍得很硬要，超 NG。

18	完全不會...內容真的沒有 get 到主要想要表達什麼，而且我覺得我看完沒有記得什麼重點。
19	不會...我看到這種廣告都會直接滑掉...
20	有一站就 go 的感覺，可能會用，但其他平台舊有印象可以使用這些服務。

問題十六：您在實際操作後，較傾向使用剛剛所回答的偏好旅遊平台還是易遊網？為什麼？

表 20 您在實際操作後，較傾向使用剛剛所回答的偏好旅遊平台還是易遊網

回答彙整	
<p>傾向使用易遊網 (8)、傾向使用原本的平台 (12)</p> <p>受訪者多數傾向原本的平台，主要原因為認為價格上原本的平台比較便宜，也有人認為操作介面上更取向使用原本的平台，比較簡潔也比較流暢。而傾向考慮使用易遊網的受訪者則表示多元的服務項目以及整合式概念會讓他們想嘗試使用。</p>	
問題小結	
<p>本組認為受訪者對於易遊網的多元服務項目以及整合式旅遊平台概念是保持正面態度，但操作介面及資訊的複雜度是令受訪者卻步的原因，而也有少部分的人認為易遊網的價格並沒有比其他慣用旅遊平台來得便宜。</p>	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	也會考慮易遊網。因為考慮行程真的蠻麻煩的，可以在同一個 app 上面規劃好的話很方便。
2	我比較偏向交叉使用，如果對行程只是要找住宿的話還是會用 Booking，有行程上的疑慮會再去使用易遊網。
3	我是用 AsiaYo 跟易遊網。AsiaYo 偏向單純訂房，易遊是住宿附近景點會幫你找好很方便，可以用易遊網幫我找附近景點，以後旅遊會考慮使用。

4	我是看他跟 Booking，他的優點就是他有很多東西可以查，一次就可以搜尋到訂房、交通、票卷，會比起 Booking 使用更直覺一點，之後也會嘗試使用易遊網。
5	剛剛實際操作後，還不錯的點是，如果我要去宜蘭但是對宜蘭沒概念，他會有規劃好的行程，然後只要住宿的話也有可以直接訂飯店。可能會考慮易遊網。
6	還是會想使用慣用平台，因為很常被 youtuber 廣告洗到。加上較為熟悉操作模式。易遊網介面看起來有點複雜，沒有分門別類的感覺，使用起來不太順。
場次二	
7	還是會使用原本的 APP，因為中間會有點卡卡的。我覺得他還不錯啦，沒有跟我習慣的 BOOKING 差很多的感覺。但單就住宿而言，如果我有用 EZ 訂其他東西的話，住宿可以順便，前提是其他功能足夠吸引人。
8	不會特別想用，因為他的格式沒有統一，在講行程或商品介紹可能是每個廠商丟上去的，沒有經過整理，文字很像說明書，（上面內容寫）早餐 X 午餐 X 晚餐請自理，不就是都沒有的意思嗎？那為什麼還要講這個。
9	搜尋結果很不直觀，宜蘭訂房點進去沒有東西，所以點下面一個，但點下去又要跑很久，就會很不爽。點第一個才會是很多住宿，但點進去會跳進日期。但通常是日期後才是住宿，使用流程不太順暢。文案寫得讓人不會想要點進去，應該要有吸引人的標題，當地票券也不是很懂那些照片是想要幹嘛。
10	不會特別想用易遊網，因為他沒有比較出色，用起來也沒有比較方便，跟其他的旅遊 APP 都大同小異，所以不會特別想換。
11	我覺得他有附地圖連接 Google 還不錯，但搜尋住宿不會跳出 EZ，加上他沒有特別的特色（除了地圖），所以不會特別想用 EZ。
12	不會想要用，因為東西太多看不完，就算他給我這個價格還是會想比價，那乾脆一開始就自己去查。資訊給很多，但我想要的都沒給。
13	偏好易遊網，因為全部整合在一起很方便，看起來也有很多優惠。
場次三	

14	原本那個 因為兩個感覺差不多 我也用不太到整合功能 而且 agoda 好像比較便宜。
15	還是原本那個吧，感覺沒差很多，我也用不太到整合功能，然後我覺得原本使用的比較便宜。
16	會想試看看易遊網，感覺能夠了解到很多資訊，而且他有更多元的服務，如果真的有解決到我的問題的話，我會很蠻開心的。
17	我還是偏好之前用過的旅遊平台，因為比較便宜。
18	我還是喜歡原本的，最主要的原因是因為已經習慣了，另外就是我覺得有些功能是不需要用到，如果抽離了那些附加功能去比較的話，原本的做得更好。
19	一樣還是原本的，主要是用習慣了，而且原本的平台比價上比較直覺跟方便，我覺得這個資訊還是比較多。
20	ezTravel 是可以納入參考的，因為滿好操作的，很適合傻瓜使用。

問題十七：在實際操作完兩個平台後，您覺得兩者最大的功能差異為何？

表 21 在實際操作完兩個平台後，您覺得兩者最大的功能差異為何

回答彙整	
多數受訪者對於易遊網能提供較多元的旅遊服務品項有較大共感，而也有部分受訪者認為易遊網的操作版面較其他平台更加豐富複雜，操作介面較不流暢。	
問題小結	
本組認為受訪者對於易遊網所能提供多元豐富的旅遊產品感到一致認同也多半表示正面態度，但也因為此特點進而讓部分受訪者感到使用操作上沒有很流暢，很卡也很不易懂，是較為可惜的地方。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	

1	最大的差異是原本是用平台只能訂房。ez 有多了更多的功能，可以自由地選擇只要訂房還是要附加的功能。
2	就「行程的完整度」易遊網的功能比較好。
3	也是在行程上面有差異，很無聊或不知道現在要做什麼看 ezTravel 可以查。
4	易遊網的版面還是比較雜一點，操作起沒有很順。
5	過去用訂房車票行程都會在不同平台，易遊網都在一起很方便。
6	Klook 的使用介面看起來比較易懂，但易遊網的介面需要一點時間才能適應。
場次二	
7	易遊網更豐富，他的第一個首要介面蠻好的，雖然有人覺得很花，但他會給妳很多出遊資訊。功能部分，因為易遊網有比較多功能，同時是優也是缺的地方，剛才（試用的時候）沒辦法比較直接找到每個東西在哪，要分開來找，不太直觀
8	KKDAY 介面整理蠻好的，照片很統一，行程會寫說幾天、幾個人、細項之類的，有整理過的感覺。
9	要點訂房才會是輸日期、區域甚麼的，用搜尋的話使用流程很不順。票券的話照片很不吸引人。EZ 可以整理得更有系統。其他平台用起來比較順暢，照片比較吸引人。
10	BOOKING 比較方便，EZ 功能太多反而太複雜使用吃力
11	其實單論這個住宿頁面，他這個日期還蠻方便的，可以直接選擇，雖然我覺得擺在這裡有點醜，但我覺得還蠻方便。如果今天有出現在搜尋引擎前幾筆，這兩個功能會讓我考慮使用。Booking 沒有可以直接點到 google 地圖的地方，且時間要另外搜尋。
12	Booking 比較簡約，比較好上手的感覺。EZ 明明叫 EZ 但他一點都不 EZ。BOOKING 版面比較乾淨簡單，EZ 會給我一種要很快看很多東西的感覺，很累。Booking 功能沒有 EZ 那麼多元，Booking 不能做到的 EZ 可以做到，其實還是好的。

13	易遊網功能較多，服務的範疇也很廣，但 trivago 那種的就比較單一點，但各取所需啦，我覺得都有好處，像我就蠻能接受易遊網的東西，但可能有些人喜歡更直覺、更單純一點的功能。
場次三	
14	易遊網就比較看起來比較複雜，資訊很多也很大量，另一個比較簡單，而且也能更直接的解決我的問題點
15	易遊網真的很複雜，有很多產品項跟功能服務，但我覺得操作上有點不夠直覺，另一個比較簡單，也比較單一解決我的問題點，資訊那麼多真的讓我不太想看完。
16	我覺得最主要是資訊量上的不同，易遊網很豐富也很多元，另外一個就比較單一跟精簡這樣，其他我覺得還好，頂多就價格上可能有些許的差別吧。
17	服務性多寡是最主要的差異點易遊網包羅的很多服務。
18	整體來說，原本的比較好...但我也說不出來哪個點，一種感覺？
19	操作流程的順暢度吧我覺得，我還是習慣原本的。
20	ezTravel 給我的感覺更直接。

問題十八：平常使用旅遊平台時有發生過什麼讓你覺得不方便、或是希望可以改善其功能的經驗嗎？

表 22 平常使用旅遊平台時有發生過什麼讓你覺得不方便或希望可以改善的地方嗎

回答彙整	
<p>有少部分的受訪者有提出在平台上訂購旅遊產品時出現價格不一致的問題點。而也有受訪者認為旅遊平台中的地圖功能很不完善，在尋找住宿地點時較不方便。而在付款方面，首訪者也希望能夠提供多元的付款方式，以利交易上更便利。但以整體來講，較無較固定的問題點，大家對於個平台的使用不便處皆較不太相同。</p>	
問題小結	
<p>本組認為因為不便之處較因人而異，且每位受訪者的使用習慣皆不盡相同，較難點出較為顯著的問題點出來，但對於少部分的受訪者期望旅遊平台能夠提供多元的支付方式，易遊網是能夠提供且解決的，在後續的行銷策略中或許能夠以該特點與消費者進行溝通。</p>	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	我自己是沒遇到過。
2	我覺得可能大部分的旅遊平台使用起來都要摸索一下，需要一點時間上手。
3	我之前訂的那一間旅館沒有附照片，然後內建的 Google 地圖無法放大，也不能跳到 Google 地圖。知道房間內部跟地點是重要的。
4	Agoda 在結帳的時候因為要輸入護照會比較麻煩一點。
5	booking 的話不同裝置不同時間的價格都不一樣，像在賭博一樣。
6	支付方式，有時候使用旅遊平台較不方便的是都需要使用信用卡支付，若是可以提供更多元的支付方式會更好！
場次二	

7	之前幾次有付款失敗的經驗。我覺得易遊網會一直跳廣告，會擋到我，我就要一直按掉。
8	訂房網站蠻複雜，所以我不會訂房，我覺得比較難以理解的是很多都會寫說一個晚上最低價多少錢，點進去就不是這個價錢，不是未稅就是已賣完，有種被騙的感覺。
9	地圖，訂房間的地圖很難滑，點不到重點要重新拉，很煩躁。AIR BNB 付款要看，有時候上面說可以現場付，但實際要你匯款或刷卡，有一種欺騙感，支付方式和上面資訊不統一。
10	還好，沒甚麼大問題。找資料很麻煩，很難很直接就可以找到想要的東西。
11	都還好。
12	還好。
13	沒有談，我沒遇到什麼太大的問題，但也有可能是遇到這些問題我自己去解決不太覺得有什麼麻煩的地方或是我不悅的地方吧。
場次三	
14	要取消訂房的話很麻煩，也不方便，其他都還好。
15	我也是覺得要取消訂房的話很麻煩，而且每次都會等退款等到很不開心，手續跟步驟也都超級麻煩。
16	我也覺得沒有，整體來說沒有遇到什麼太大的問題。
17	下訂後才發現被別人搶先一步，下訂後隔天價格更便宜，價格一直浮動真的超煩，很希望能夠都資訊固定，不然我會覺得蠻錯愕的。
18	還好，主要是我不常使用這些平台，目前沒有想到太多問題點。
19	介面資訊量不要太多、如有什麼優惠希望能清楚寫出來、希望在流程上能夠快速完成。
20	airbnb 不能退費，超生氣的。

問題十九：想了解實際使用除了訂購外，結帳付款方式是否有機會影響您的選擇(如有提供分期 0 利率、有點數回饋折現機制、可 line pay/apple pay/google pay 付款、甚至還有聯名卡)

表 23 結帳付款方式是否有機會影響您的選擇

回答彙整	
<p>會 (13) 不會 (5)</p> <p>大部分的受訪者對於多元的付款方式皆表示正向態度，而不會影響的受訪者則是因為自身的付款習慣的原因而多元付款並不吸引他。0 利率則皆無影響。</p>	
問題小結	
<p>本組認為多元的付款方式對於受訪者來說是一大誘因，會使他們更有意願使用平台，而分期 0 利率則因為大學生較無分期付款的習慣，幾乎都是一次付清為主，所以此服務較無法吸引他們。</p>	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	會，多一點的付款方式是在團體訂票的時候會比較方便。單一的付款方式是會很麻煩。跟家人通常都是刷信用卡，跟朋友的話現金、刷卡。
2	會比較好，像分期 0 利率會比較好，想一下這個方法也不錯，學生金錢比較不夠又像享受比較高級的東西，就會是個好選擇。
3	越多付款方式也比較方便，身上也不用多帶錢。在 App 上面定好也會省一些手續。平常使用電子支付比較多，但是跟家人的話是用現金。
4	會，因為蠻多信用卡會有回饋。
5	會，分期零利率會大幅提升使用的意願。
6	會，感覺比較方便跟好用。優惠的話還蠻吸引人。
場次二	

7	<p>如果是優惠很多才會想要用，多元的支付方式是方便的，但只是小小加分。有時候用 BOOKING 偶爾刷卡刷不過，所以可以用 Line Pay 會覺得很開心，但不足以會讓我轉用其他 app。</p> <p>追問：如果有分期 0 利率會提升你的使用意願嗎？</p> <p>分期 0 利率不會讓我想要使用這個，因為沒這個需求，金額沒那麼大。</p>
8	<p>要取決於它的功能性，他的設計很防呆的話我覺得可以。分期付款 0 利率不吸引，旅遊不會分期付款。出去玩跟朋友一起分。</p>
9	<p>還好，習慣性直接刷卡，換一個旅遊平台還要重新輸卡號，我覺得很麻煩，沒有強到會想換。Shopback 可以直接領現金，為什麼不用這個？</p> <p>追問：如果有分期 0 利率會提升你的使用意願嗎？</p> <p>分期付款 0 利率不吸引，旅遊不會分期付款。金額也不會大到需要分期。後面帳單寄回來的心情會很差。</p>
10	<p>不會，因為電子支付的需求不大。</p>
11	<p>優惠比支付方式重要，會用的也就那一兩種，所以多元對我而言沒甚麼好處。</p> <p>追問：如果有分期 0 利率會提升你的使用意願嗎？</p> <p>還好，因為通常沒在分期</p>
12	<p>會，沒信用卡的人會想用 line pay。</p> <p>追問：如果有分期 0 利率會提升你的使用意願嗎？</p> <p>邊玩會邊想著我還要付錢，會成為一個考量的疑慮。但他是好的，讓你可以分期又沒有利率，但會讓人想到事後還會補上。但對於窮學生可能會是一個好選項。</p>
13	<p>會，全部整合在一起付款很方便，不用算來算去。</p>

場次三	
14	會啊，聽起來很方便，多元的付款方式就能夠讓大家更彈性一點，選擇有對自己來說相對方便付費方式。
15	會！我的想法跟前面的受訪者一樣！這樣很棒！
16	沒有ㄟ，可能是我的習慣都是現金交易，或是去銀行轉帳這兩個，而且我也沒有使用線上支付的平台，幾乎都現金交易。
17	是，點數回饋的話能夠讓付的錢更少一點，會讓我很有感，但分期 0 利率我無感，我不會用分期的功能，也不想分期。
18	如果有現金支付那會更好，因為我還是習慣現金交易，比較有真的付錢的感覺吧，所以這些功能對我來說比較還好一點。
19	會啊，我是線上支付的愛好者，所以能夠支援多元的線上支付平台超中我的口味，但那個分期沒有很吸引我，我不會想要分期付款談。
20	應該會吧。

問題二十：除了今天所提到旅遊平台能夠解決「交通、住宿、票券」三個功能面向，還希望旅遊平台能夠解決除此之外的其他問題呢？

表 24 除了「交通、住宿、票券」三個功能面向，還希望旅遊平台能夠解決那些問題

回答彙整	
部分受訪者有提出期望旅遊平台能夠提供當地餐廳美食推薦或是餐卷，以及推薦行程景點	
問題小結	
受訪者對於推薦行程及美食等旅遊資訊感到極為正面的態度，本組認為後續的行銷策略可以往此方向作為溝通切角。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明

場次一	
1	我也是覺得可以附上飯店附近有什麼吃的話會比較好。
2	吃飯的，能在住宿方面提供附近推薦的小吃、飲食，有特色的好吃的。
3	有跟餐廳合作的話就跟好了。像我們大家族出去吃飯要另外弄很麻煩，而且說不定跟餐廳合作又會有優惠。
4	看有一些地點會有一些比較著名的遊玩方法，像去花蓮、澎湖玩水可以推薦，或提供當地伴手禮先預訂的服務。
5	這三個功能就已經夠了。
6	餐廳優惠票卷！有時候會想要找找看有沒有特色的餐廳，如果可以增加這個功能會使我更想使用這個平台。
場次二	
7	這三個已經是最大的三元素了，但我覺得現在票券是一個很大的加分項，會幫你處理很多細節的部份。
8	希望可以加「交通+要去的地方，算出總共會花多少時間」
9	模擬排行程，結合 Google map，跟 8 號說的有一點像。
10	旅遊建議，評論的那種。或者住宿 + 交通 + 行程一條龍的推薦。
11	美食導覽或美食推薦感覺還不錯。
12	評價、比價、優惠（有彈性的優惠會比較好）。
13	增加免費停車場位置的功能，出去玩要找停車場有時候很不方便。
場次三	
14	推薦大家喜歡去的行程，這樣就能夠參考一些方向了。
15	推薦行程，或提供特別優惠。
16	保險感覺還蠻重要的。
17	行程推薦！如果有的話真的超棒，可以省去 google 的麻煩。

18	如果可以去掉手續費會更好，不然結帳的時候價格又不一致，很煩。
19	套票行程安排，可以直接都幫我規劃好，而且價格也合理。
20	希望跟地方商家、其他品牌、服務合作，希望有更特色一點的服務。

問題二十一：手機裡面有什麼旅遊平台的 APP

表 25 手機裡面有什麼旅遊平台的 APP

回答彙整	
Booking.com (9) 、Agoda (6) 、ezTravel 易遊網 (3) 、AsiaYo (1) 、KKday (3) 、klook (2) 、Hotels.com (1) 、Airbnb (1) 大多數消費者使用 Booking.com 居多，手機裡沒有旅遊 app 的人大多使用電腦訂票。	
問題小結	
本組發現受訪者多數以 booking.com 為主要大宗，而 Agoda 則為次要多數人下載的旅遊平台 app，推測與品牌知名度有關，也與本組量化結果呼應。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	Agoda / Booking.com / ezTravel 易遊網
2	Booking.com / ezTravel 易遊網
3	AsiaYo
4	Agoda / Booking.com / ezTravel 易遊網
5	Booking.com
6	Agoda / Booking.com
場次二	

7	訂房的話是 Booking.com；交通有台北看公車、台鐵、高鐵、捷運、LINE TAXI；票券是 OPENTIX、KKday。（比較常使用電腦）
8	通常不用手機 APP，比較常會用電腦。
9	主要使用電腦，手機的話有 Shopback / Airbnb
10	Booking.com / Agoda
11	KKday
12	無。 追問：沒有下載的話你們都是怎麼使用 App 的？ 要用才下載，然後用完就刪掉。
13	無。 追問：沒有下載的話你們都是怎麼使用 App 的？ 我主要是用電腦看。
場次三	
14	無。 追問：沒有下載的話你們都是怎麼使用 App 的？ 有要訂房或票券的時候才會下載。
15	無。 追問：沒有下載的話你們都是怎麼使用 App 的？ 有需要才會下載，或是直接 google 上訂。
16	Klook / KKday / Agoda / Booking.com / Gomaji
17	沒有，我都使用網頁版的。
18	無。 追問：沒有下載的話你們都是怎麼使用 App 的？ 我會直接 google，用網頁訂。
19	Agoda & Hotels.com，交通的話台鐵跟高鐵。
20	Klook & KKday & Agoda & booking.com

問題二十二：本次訪談問題都問完了，有什麼要補充嗎

表 26 本次訪談問題都問完了，有什麼要補充

回答彙整	
無、針對 Logo 及風格的調整建議	
問題小結	
整體而言沒有要補充的，唯獨對 Logo 與廣告有提出建議。	
焦點訪談內容	
編號	焦點訪談說明
場次一	
1	無。
2	無。
3	無。
4	無。
5	無。
6	logo 的顏色有一點過度明亮，看久之後會有點吃力，跟網頁的感覺一樣，因為想把資訊塞在同一個頁面，導致圖片過多，消費者資訊量過多。私心希望可以有美食優惠之類ㄉ，因為窮學生出遊，會想找很多優惠的景點跟美食。廣告可以再年輕化一點，讓整個看起來老少咸宜。
場次二	
7	無。
8	無。
9	無。
10	無。
11	無。

12	廣告很學 uber eat，要統一點風格，廣告沒有自己特色、頁面沒有自己特色、LOGO 跟頁面又不搭，整體會很亂，不像是同一個東西。不夠有標誌性。
13	無。
場次三	
14	無。
15	無。
16	無。
17	無。
18	無。
19	無。
20	無。

第五章 結論與分析

一、整體結論

1. 購買旅遊平台的習慣和決策過程

A. 購買旅遊平台的習慣和決策過程

多數受訪者在購買旅遊平台的商品時是選擇住宿，其次是交通票券，因為住宿在旅遊行程中為必需品。他們大多數不會在同一個平台完成所有需要購買的商品，且會習慣比價、查看優惠。

B. 品牌對消費者的影響

多數的消費者習慣使用自己常用的平台，但是會因為優惠或是評價的因素去改用其他平台訂購。因此可以推斷消費者對於旅遊平台的忠誠度並不高。

2. 對旅遊平台的認知、態度及行為

受訪者對於旅遊平台的功能有既定印象，且對於 ezTravel 易遊網的理解度不足。受訪者對於旅遊比價網站與旅遊平台的定義認知不足，且對於「比價」持不同角度看法。

3. 對 ezTravel 易遊網及其競爭者的認知態度

大約一半的受訪者對 ezTravel 易遊網的印象是整合式旅遊平台，少部分的人認為 ezTravel 易遊網是有年代感的，或沒聽過這個旅遊平台。多數的受訪者在購買旅遊商品時的選擇是 Booking.com，因為整體使用體驗較佳。

4. 消費者內心洞察

A. 消費者對於國內旅遊的習慣

受訪者出遊對象以朋友及家人居多，根據不同的對象會有不同的旅遊方式。

受訪者單次旅遊的時長大多集中於兩天一夜至三天兩夜，平時沒有固定出遊的習慣，多半集中於寒、暑假及連續假期。

B. 消費者出遊重視環節的差異

大部分受訪者出遊時最重視的環節是行程，其次是住宿。受訪者會花較多心力在這兩這上面。以交通、住宿、票券三大類別而言，受訪者會針對較重視的類別，進而影響到另外兩大類別的安排。

二、建議

根據上述結論得知，消費者對於旅遊平台的忠誠度並不高。但因為對 ezTravel 易遊網的認知度並不足，所以目前並不是他們所習慣使用的旅遊平台之一。

然而，經由焦點談得知，消費者會偏好帶給他們方便且優惠能比較的整合式服務的旅遊平台。因此，應先從提升 ezTravel 易遊網的理解度著手，在了解服務以及差異後，進而提高使用意願。

以下藉由 4P 分析給予建議：

1. 產品

受訪者對 ezTravel 易遊網的網頁介面褒貶不一，整體而言受訪者認為平台資訊豐富，卻因此也認為版面過於紊亂。受訪者皆會因為「省時間」跟「方便」提升他們的使用意願，且十分注重優惠。因此，本企劃建議 ezTravel 易遊網改善平台介面的視覺，並維持目前促銷頻率。

2. 價格

價格是消費者選擇旅遊平台的主要因素之一，但因類別項目的不一致性且價格會因時間淡旺季的差異浮動，因此在價格上不給予建議。

3. 通路

消費者在購買之前大多都會在網路上比較價格及搜尋評價，普遍都是在網路上購買。因此在通路上不給予建議。

4. 推廣

因為 ezTravel 易遊網的認知度在目標消費者心中仍不足，且品牌形象較為老舊。因此，建議在目標消費者活躍的社群平台上推廣互動及宣傳，並藉由線上及實體活動在校園多加露出，提升與目標消費者的連結以及認知度。

第六章 附錄 逐字稿

1. 有沒有固定的出遊習慣

一號：沒有固定的出遊習慣，通常都在連假出遊。

二號：不固定誼，沒有一定的出遊習慣。

三號：心情不好會出去玩一天來回。

四號：疫情前每年家裡都會出國。

五號：一年兩次寒假一次暑假一次，幾乎都是出國旅遊。

六號：沒有固定的出遊習慣

七號：比較常跟朋友出去，大概是隨心所欲。但是算高頻率，一個月如果都見得到大概會到兩三次。

八號：我們家沒有固定的出遊頻率，朋友的話大概是兩三個月會出去玩，不是固定的，也不是同一群人。

九號：最少一年一次 可能中間還是會有其他出遊的時候，但都會集中在一起。

十號：沒有固定隨心所欲。 有時候很頻繁，有時候都沒有，一起出遊的人也沒有固定。

十一號：通常不會欸，寒暑假比較會去過夜的旅遊，不然平常都是當天來回而已，可能去看展覽之類的。

十二號：沒有固定習慣，別人約就走啊，說走就走，寒暑假的約才會比較固定一點。

十三號：我大概四到五個月會出去玩一次，

十四號：沒有固定欸，因為我平常都要打工上班，所以不會固定安排出遊的時間，可能有休假的時候才比較會出去走走。

十五號：會，我通常都是三個月出去玩一次，基本上只要有空閒時間都會想要出去玩。

十六號：因為平日都有課，蠻難有一大段空閒時間出去玩的，所以我通常都是放假的時候才偶爾會出去玩。

十七號：我跟上一位差不多，不會固定出去旅遊。

十八號：我很偶爾才會出去玩，因為課業比較重，有人約才會出去玩。

(追問 18 號：那你會當主揪嗎？) 18 號：我也不會

十九號：沒有，平常比較忙沒什麼時間。

二十號：不會固定出去玩，有人約的話才會去，所以也不太一定。(追問 20 號：那你會不會主動約朋友出去玩？) 20 號：不會欸，通常我不會當主揪。

2. 平常最常的出遊方式 (跟誰、時長、地點)

一號：最常跟家人，三天兩夜，花蓮。

二號：跟朋友或家人，通常是當天來回，沒有固定去哪裡。

三號：跟家人，看他們排假，看家人心情，把台灣沒去過的地方都去一次。

四號：跟家人，比較常去花蓮。

五號：同學、朋友和女朋友，宜蘭，比較常是兩天一夜、三天兩夜。

六號：最常和朋友出去玩，大概是兩天一夜，最常去的地方是宜蘭。

七號：過夜多於當天來回的那種，兩天一夜～三天兩夜。過夜的話比較常去外縣市和常去本島交通方便的地方，或者是機車交通方便的地方。南部的話是台南，東部花蓮，中部台中嘉義，北基。

八號：當日來回比較多，高中同學朋友，通常都是待在北部 (最遠淡水)，比較少跨縣市

九號：比較常跟朋友出去。基本是三天兩夜，最常去台南。

十號：比較常當天來回。通常是在北部，隔夜的話三天兩夜居多，比較常去中部東部。主要跟朋友出去，中部的話去市區 (台中) 東部去池上、露營。有時候去離島但頻率不高。

十一號：朋友，過夜比較多，三天兩夜居多，地點比較常去南部，台南高雄之類的。

十二號：跟朋友，家人的話有回家的話就會去，家裡比較常約去台中爬山，或是苗栗南投，反正就集中在中部，因為我是台中人。和朋友就約台北的吃飯逛街，連假會和朋友三天兩夜出去玩，和家人的話看情況。過夜的話比較常往南跑。

十三號：朋友吧，通常是三天兩夜，全台各縣市都會去。

十四號：我也是跟朋友，三天到四天居多，比較常會去台灣本島的外縣市 (台北除外)。

十五號：我通常跟朋友出去，都是玩三天或四天，因為我是金門人，所以出去玩比較會選擇台灣本島和外縣市。

十六號：我是跟身邊的朋友出去比較多，大約 2-5 天不等，跟前面的人差不多。

十七號：我比較常跟一群朋友（大概 10 人）玩 3-4 天，能玩都好，（有電動麻將桌更好）。

十八號：我通常跟朋友出去，偶爾跟家人，主要是 2-3 天的自由行。

十九號：我比較常跟朋友出去，偶爾跟另一半，基本上去哪玩都可以，平均大概都是 2-3 天左右。

二十號：跟朋友出去玩比較多，大概兩到三天。通常都在台灣本島，但不會固定，交通的話只要有會開車的人在影響就不大。

3. 請您寫出平時規劃一趟旅程時的全部流程（從有旅行的想法開始至旅遊結束）（你主要負責哪個部分、在哪個階段花多少時間）

一號：安排行程的話可能會一個月前會決定出要去哪裡然後玩幾天，一個禮拜前會排兩天一夜、當天來回的行程。我通常負責找飯店和民宿，然後幫忙訂。我最注重的是飯店，因為我很注重睡眠品質。行程要去哪裡玩也會幫忙安排。交通工具的話我通常是隨便，沒有很在意。

二號：如果是當天來回那種，多半是前一天想到才開始約，都會比較突然一點。出去過夜的話只有幾次，但都會半年前就開始揪。然後通常前一個禮拜才會討論行程。其中住宿會花比較多心力，會上網爬文看別人的心得。如果是行程的部分只會規劃路線，因為都是開車出去玩，然後去到當地要玩什麼也比較隨意。

追問：會爬文是什麼文章？

會搜尋民宿的照片跟評價，也會搜尋 Google 評論，其中不管民宿飯店都會考慮。

三號：因為我們出去玩是大家族一起，結束一段旅程會馬上約下一次，因為會比較好排假。通常會先決定要去哪邊再去看當地的民宿，然後民宿會很注重溫泉跟卡拉 OK。由年輕的人來找哪邊比較好玩，可以拍照。我們會包遊覽車或開車過去玩的地方。

四號：如果跟家人出去就不用做事，如果是跟朋友玩就會先看交通。有男有女就會有人開車，只有女生的話比較常會坐大眾交通工具。所以第一個會先看交通，再看景點、住宿。從多久前開始規劃的話，要看玩的時間跟人數才決定，通常也都會上網爬文。

五號：我跟朋友或家人一起出去玩。通常會從兩週前開始決定，因為怕太早規劃會容易有變異。行程安排好之後才是房間。房間對我來說是最重要的

(追問：租車通常是合運或是格上 從台北開始租)

六號：我跟朋友一起出去玩的話會先找住的地方，因為我很注重睡眠品質。行程的話會先找好幾個想去的地方，但沒有一定要去。然後我主要負責的部分是住宿，但是也不會花很多時間在上面。

七號：行程會花最多時間，因為我對訂房的要求會比較快速，在我的預算內選一個 cp 直最高的地方，所以訂房通常可以在 1-3 天內完成，但行程比較會偏向花多一點時間慢慢規劃行程，甚至到出發當天都會繼續安排

(追問：為什麼不是先訂房再行程？

因為我對訂房的要求比較簡單，通常會希望離車站近一點，所以我會覺得行程比較接近我的契機，所以我有個契機之後會想要去找在預算有限、交通方便的情況下，適合的訂房會是在哪邊。)

八號：美食會花最多時間 (行程)，我最常負責景點、時間、美食，當地最推薦最 local。為什麼會先訂交通然後行程安排？因為如果交通到不了的地方可能就不會選擇去，所以會先選交通再選住，最後才會規畫行程。流浪漢體質，不用睡很好，所以訂房可以沒那麼重要。訂房通常都是出發前幾天才決定。

九號：住宿我朋友很挑，所以我會找好名單給他篩選，再安排後續行程。根據自己想吃的東西，再根據他丟的景點，去牌行程。交通最不擔心，因為私人因素一訂買得到票。會根據行程不會找太遠的住宿 (因為自己重行程 朋友重住宿)。會在行程花最多時間，在一趟旅程當中通常整個都是自己安排。

十號：願意花最多時間在行程上面。為什麼先行程後訂房+交通？交通是在行程訂房裡面最重要，因為行程在好，交通上面有問題的話 (不是每次都能開車騎車)，行程和行程的距離會拉很長，會影響後續旅遊的連貫性。如果說最後的行程是逛夜市，就會把住宿訂在夜市附近。行程安排好後才能決定住在哪個地方，才會玩得比較順。

如果交通是指高鐵台鐵？那就會放在後面，因為不需要特別想啥。

十一號：在行程願意花最多時間，行程->住宿->交通，因為假如說你要去台南文章牛肉湯，又要去喝綠豆沙牛奶，才會決定用甚麼交通方式到那邊。如果是台鐵高鐵的話，行程還是排在前面，因為行程很重要。行程不太影響住宿，以現在來說都有機汽車，所以不會很不方便。

十二號：願意花最多時間在行程，因為出去玩我會喜歡整天都有行程的感覺，可以固定在一個地方耗很久也算，喜歡把一天快樂的時間填滿。那住宿和形成住宿在行程前面，因為不喜歡住太貴，又希望平價好一點。然後會在意住宿週邊的交通。簡單的事情先做完。

十三號：我主要負責交通，租車、開車之類的，通常是全程都是我在負責。出去玩以吃為主，所以會花比較多時間找吃的，通常都直接 google 爬文，看大家推薦什麼就直接去吃，但有時候還是會踩雷啦哈哈哈。

十四號：一開始會找朋友，然後在約時間、訂住宿的地方、訂車、規劃行程等等。我通常都是跟隨的人，對大家規劃的行程沒有太多意見。

十五號：問身邊的朋友有沒有想一起出遊的想法，約好時間後開始規劃訂住宿的地方，再來就是訂車、規劃行程，然後最花時間的是行程，因為通常也不太會一直待在住的地方，所以我認為行程是最重要的。我主要都是負責訂住宿的，但通常都是以高 CP 值為原則啦，再來想出去要吃什麼這樣。

十六號：平常跟朋友我都不負責行程跟其他事物的規劃，主要以跟隨為主，我比較沒差一點，而且我也不太喜歡規劃跟籌備，所以別人弄好後我不會有太多意見。

十七號：一開始會與朋友一起，詢問跟討論想去哪裡玩，再來可能就是規劃行程、訂房、要怎麼去等等的，但我通常以朋友的意見為主，我不太會有太多意見，大家討論的結果我都蠻能接受的，主要是我不太喜歡規劃跟籌備，反正只要跟相處起來舒適的人一起出去就好了。

十八號：民以食為天，出去玩當然也是這樣，所以我絕大部分的時間都在規劃要吃什麼好吃的，住宿的話通常我都不太會負責，以同行的人的意見為主，交通的部分通常都會最後處理，畢竟訂不到票還有其它管道可以解決，都不行的話就自己開車殺下去！

十九號：一開始找朋友看有誰要一起去，再來就是約時間跟地點，交通會在一開始就解決，因為我覺得這部分最簡單就可以解決，所以會先處理掉，再者就是住宿以及排行程，基本上都會排在一起規劃，畢竟如果住宿的地方跟要踩點的地方是近的話就很方便。在旅程中我主要會負責規劃整個流程，主要以 google 搜尋較多，然後不然就是找 IG 一些帳號的分享推薦之類的。

二十號：會問身邊的朋友有沒有想一起出遊，但行程的部分我比較沒差一點，而且我也不太喜歡規劃跟籌備，主要還是能夠跟大家一起出去玩就好，會比較以其他人的想去哪、想吃什麼為主。

4. 請問您使用旅遊平台時的目的是什麼？

一號：主要是看他的評價和訂房的價，看 google 很難找多最想要的那種，我喜歡可以篩選的。之前的話用過 Trivago。

二號：通常是要租住宿的時候。使用 Booking.com，他可以客製化的依照人數房型去搜尋，比較可以找到需要的東西。

三號：會上旅遊平台看評價跟感想，旅遊平台可以用比較便宜的價錢訂到房間。最常用的是 AsiaYo

四號：都用平台訂房間，看評價跟比價，比較常使用 Booking.com、Agoda。

五號：最常用 Booking.com 目的是為了平台有的專屬折扣，信用卡優惠和比價的功能。

六號：通常就是想要找更划算、便宜的出遊方式。

七號：偏向純用 google，現在蠻依賴 IG，會看別人吃甚麼或在甚麼漂亮的地方打卡。

訂房可能偶爾會用比價網站，但後來發現 **booking** 綜合起來很 OK，所以固定用 BOOKING。很少用旅遊 APP，通常在 GOOGLE 直接找。

(追問：那你覺得 Booking 對你來說的定位是甚麼？訂房為主、快速簡單方便、介面很乾淨。)

八號：因為通常訂房間的不會是我，所以是買票，不過如果說要找房的話我會用 Booking.com

九號：除了交通都會，訂房會比完價格再去，先去 AIRBNB 看完價格，然後再去其他網站比價，最後會去 Shopback 買才有回饋，行程的話會用 KLOOK，買一些溯溪、SUP 之類的行程。

十號：資訊量不夠的時候會參考平台，主要是訂房的時候，因為不知道當地有甚麼住宿。不過不太比價。高鐵用高鐵 APP，台鐵用官網，住宿用 booking。

十一號：Booking、Agoda、KKday，KKDAY 是為了餐券，住宿、交通看有沒有急迫性，通常是用 google 查，在台鐵、高鐵去買

十二號：Booking 住宿，Google、IG 查行程，我覺得用 Google Map 標記景點很方便

十三號：為了找到最優惠的價格，希望可以訂到 Cp 值最高的，租車的話會直接跟車行訂，如果說要到達目的地的話會直接用台鐵、高鐵訂。

十四號：主要都是訂房間、訂車等等。然後用各家訂房平台去比較價格這樣。

十五號：訂房間為主，我都用 Booking.com 找我要去的地方有什麼住宿的選擇，再來就是比較價格跟評價。

十六號：以訂房為主要功能，然後我很重視評價，所以查詢評價的功能我非常在乎，真的很怕花了錢最後踩雷。

十七號：找住宿？就上 Trivago，主要都用來訂房為主啦，然後用 Trivago 是因為以前被他廣告打到，以後很直覺的就直接使用了。

十八號：我也都是以訂房為主，但我會各家平台比較，我想買到 CP 值最高的，所以不太會固定用某一個平台。

十九號：訂房一定是最主要的目的，我很喜歡用 airbnb，因為我不太喜歡住飯店類型的住宿地點，我覺得 CP 值太低，airbnb 就比較划算，也能夠找到符合自己需求的房型。

二十號：Agoda、KKday，包套行程、票券、住宿方面都會。

5. 你們是否會使用旅遊平台比價？如果會，會比哪些平台，或是用什麼比價網？

一號：我會在不同的旅遊平台比較同一間房。看到比較便宜的那個話會直接下訂

二號：都只用一個平台，從現有的選擇去比較 CP 值。然後我用 Booking.com 比價。

三號：只用一個平台，看哪一間房比較便宜就用哪一個。

四號：找到一間房用 Booking.com、Agoda 交互比較而已。

五號：假如我今天要訂福容飯店，會在 google 上面看比較，通常是 booking 最便宜

六號：我會比價，通常是看 Booking.com 和 Agoda。

七號：不會每次都比價，如果要比價的話會先看好要住哪裡，再到不同的訂房網站找。

八號：我自己是不會比價，但我媽媽的朋友會比價，他是上臉書的社團有放哪個飯店在優惠。

九號：跟剛才那題的回答一樣，會先去 AIRBNB 看完價格，然後再去其他網站比價，最後會去 Shopback 買才有現金回饋。

十號：我沒在比價。

十一號：不會用比價網站比價，但會自己針對不同旅遊平台比價，自己上網一個一個查。

十二號：Google 一個一個查價格，看哪個便宜就買哪個。

十三號：會在 Trivago 上進行各房型的比價，但我不太會跟其他平台進行比價，也不會用比價網。

十四號：在 Agoda 上進行飯店比價，不會用比價網ㄟ
十五號：不會用比價網，但我會在 Agoda 上查看各種房型的價格比較。
十六號：都用 TripAdvisor，或是直接官網查詢，沒用過比價網。
十七號：會，通常都是在 Agoda、hotels.com、booking.com 這些平台互相比價，但我不知道有比價網的平台耶。
十八號：會在 TripAdvisor 上進行房型比價。
十九號：會 多用 Agoda 進行各房型比價，有時候會直接估狗搜尋會跑出很多平台的價格
二十號：還是會ㄟ，我會在相關的平台進行比價，簡單的搜尋一下哪邊買才比較便宜。

6. 請問您使用的旅遊平台是什麼？為什麼會偏好選擇這個旅遊平台？（那為什麼不使用易遊網？）

一號：一開始就是在 google 上面看，然後跳出平台廣告開始流覽，再繼續用平台去搜尋。通常就會直接在 google 打 台中 住宿。
二號：也是跟 1 號差不多，之前在找住宿的時候 Booking.com 的廣告跳出來，啊就想說用用看好了，看起來也比較鮮豔、乾淨，使用下來的體驗也不錯。
三號：我也是差不多這樣，但我是使用 AsiaYo。用這個程式是因為疫情的關係要防疫旅館，這個程式首頁就有一個防疫旅館專區，對我來說比較方便。
四號：我是使用 booking.com 平常使用這個網頁的人數很多，評價的人也會比較多，所以使用這個網站。
五號：平常使用 booking，主要是因為他的 cp 值高，信用卡回饋也很多。
六號：Klook，因為他的優惠很多，活動也比較豐富的感覺。
七號：BOOKING，因為之前訂過的習慣經驗讓我覺得他介面很容易懂，因為我不擅長使用網路的東西，但是他篩選了你要的人數地點區間後，很快就能找到理想的房間。
（追問：那你有想過要用易遊網嗎？我沒有聽過易遊網。）
（追問：會根據跟誰出遊改變 APP 嗎？不會，一般訂房會用 BOOKING，去特別景點會用 KKday，會包含旅遊、交通運輸、票券，會幫你包含行程，也有很多交通方案。）
八號：因為習慣了，我本來就不是一個很喜歡試新東西的人。

九號：沒有特別固定用哪個。會用價錢高低選擇用哪個平台。不用易遊網是因為搜尋不會出現在上面，就會被遺忘。

十號：網站置頂的那個點進去就對了。不用易遊網是因為除了訂房之外不會用到旅遊平台，BOOKING 是最直覺在訂房的，所以我都直接用它。

十一號：沒有聽過易遊網，通常 booking 會在關鍵字的最上面，所以自然會點進去看。

十二號：沒有聽過易遊網，Booking 比較大眾，大家都會用。

十三號：直接在 Google 搜尋查「住宿」，易遊網感覺在網路上蠻常見，之前常聽到。

十四號：都在 Agoda 上面訂，我只用過這個，所以後面也很習慣了。

十五號：我也是都在 Agoda 上面訂，主要是已經習慣使用這個了，所以也會比較直接的使用著個。

十六號：TripAdvisor，評論與功能好用。沒有聽過易遊網。

十七號：跟我上一題答案差不多 (Agoda 、hotels.com、booking.com、trivago)，因為 google 搜尋前幾個就是這些。

十八號：TripAdvisor，因為 google 出來就是他了，我就直接使用它。

十九號：幾乎都在 Agoda，已經用習慣了，甚至也已經累積成 VIP 會員了

二十號：KKday，訂票真的蠻方便也很划算，我習慣以價格為取向。

7. 你有順便使用其他功能嗎？

一號：沒有誼，就只拿來訂房

二號：沒有，訂房而已

三號：我也是訂房而已

四號：沒有，訂房而已

五號：我也只有使用訂房功能而已

六號：沒有，就不會特別看有什麼功能，就是一個目的導向，有需要做啥才會去。

七號：不知道，不會在上面訂房，通常在上面訂票券等等的。

八號：不會。

九號：APP 在觀點內都有植入既定印象，所以很直覺戶外行程就會找

KLOOK、文藝展覽類找 KKDAY，所以不會特別在一個網站內去使用其他功能。

十號：不會。

十一號：因緣際會下，不會特別使用其他功能，通常都是看 google 關鍵字最上面的，或者被廣告吸引，像 Trivago 很洗腦那種。通常是用搜尋引擎查完之後看最上面的。

十二號：不會。

十三號：沒有要訂的話偶爾會拿來看評價和價格。

十四號：沒有誤，已經解決我想在這個平台的使用目的了。

十五號：我也沒有，就存粹訂房

十六號：有吧，查詢評論之類的

十七號：沒有喔，主要解決訂房問題就好

十八號：沒有誤，我也跟 14 號的想法差不多，已經解決我想在這個平台的使用目的了。

十九號：我也是跟前一位受訪著一樣的回覆。

二十號：沒有，我們有太多想法。

8. 「住宿、交通、票券」，請挑 1-3 項想一併處理的服務（單一個理想中的旅遊平台），對你而言，怎麼樣的組合是你最想要的？

一號：我覺得如果要的話住宿、交通

二號：如過要併的話三個併在一起也不錯

三號：住宿、票券

四號：住宿、交通

五號：住宿、交通、票券 三個能併在一起的話最好

六號：交通、票卷

七號：1 住宿、2 交通、3 票券，但我近年來覺得票是我很大的加分點，因為本來沒有想到要去哪個地方玩，然後因為看到他的組合推薦或優惠，讓我直接用更優惠的方式有新的景點可以去玩

（追問：新的 APP 要包含哪幾項才會讓人去用他？交通+票券，如果未來改一個 APP 使用，希望三個都有）

八號：1 住宿 2 票券

九號：住宿票券交通都要

十號：交通和住宿

十一號：都很重要，但不一定吸引得到我

十二號：住宿+票券+交通

十三號：住宿跟交通

十四號：住宿、票券

十五號：住宿、票券、訂車，我全都要

十六號：住宿與交通

十七號：住宿交通加票券

十八號：住宿就好了

十九號：住宿票券

二十號：看去哪欸，在台灣的話就不需要合併，國外的話，交通加票券、機加酒也可

9. 承上題，為什麼？

一號：我會覺得很方便，這樣就不用分成兩個人去處理

二號：都併在一起使用很方便。

三號：我覺得不錯，這樣你住那邊還有一個經典供你做參考，這樣就不用另外查還有哪裡可以去

四號：飯店附近有什麼交通比較方便會比較好查到。

五號：最麻煩的是事前的規劃，是最有效率的方法

六號：有時候會因為地點不方便前往而放棄某個景點，但若有交通含票卷的優惠組合，會使購買意願大幅上升。

七號：我會把交通排第二個是因為我的年齡層朋友偏向不會開車，所以如果要遠途的話可能要花比較多錢才拿去那個地方，所以如果接駁車的話會很棒

(追問：新的 APP 要包含哪幾項才會讓人去用它？交通+票券，如果未來改一個 APP 使用，希望三個都有)

八號：交通沒有必要要是想要自由一點

九號：一個系統裡面完成甚麼東西，但前提是不會騙價錢

十號：個人比較少買票，所以覺得有交通跟住宿就差不多。

十一號：怕有可能變太雜，但是他的行程不一定會是我想要的。如果行程吸引，包套行程就 OK，但重點就是「彈不彈性」。

十二號：有可能會有疑慮，怕不夠有彈性，一定要照著他們的行程走。

十三號：因為這兩個最常見，也是出門旅遊最重要的。

十四號：因為訂車會去別的地方訂

十五號：因為比較方便

十六號：住宿與交通的安排通常會比較麻煩。

十七號：這樣比較方便

十八號：我不常出去（其他行程），所以只要解決住宿就好

十九號：想要有一些搭配的價格 可以自由選擇要搭配哪一項

二十號：因為住宿的部分會有特別想住的地方，可能套裝的話會沒有自己想住的地方

10. 如果今天有一個旅遊平台能夠一併處理好你的所有需求，會影響你的使用意願嗎？為什麼？ / 反之？（如果他們感覺沒有必要的，追問為什麼？）
（EX：價格沒有比較便宜）

一號：我覺得會，如果可以一起處理的會最有效率，也可以縮短事前的準備時間

二號：會，會比較想使用，省去很多麻煩。

三號：我也會是，省時間跟方便

四號：會，理由一樣是省時間跟方便。

五號：會，省時間跟方便

六號：不會，價格不一定比較便宜，另外住宿的部分想要自己選擇喜歡的。沒有整合的話在一起的話選擇自由度比較高。

七號：會，因為有一種懶人包的感覺，給靈感去更多地方，評價類的東西可以讓我參考。

八號：會看有沒有優惠，因為出去玩就是不能怕麻煩，所以方便的部分我還好

九號：系統整合的很完善，就一定會提升使用意願，但如果手續費提高的話就不會想用。寧願少花錢多麻煩的方案。

十號：不會，因為對訂房 APP 印象不是很好，就算有新的也不會想嘗試，會想繼續用 BOOKING。但如果忘掉之前的印象就會，因為方便。

十一號：我是 OK，因為我本來就沒有固定在使用的 APP，如果包套便宜那就會用看看

十二號：偏好用以前習慣使用的 APP，不喜歡學新的。如果真的很多人在用那個 APP，會先聽評價後才會真的嘗試使用

十三號：會吧，因為可以節省很多時間，而且通常組合都會有優惠。

十四號：會 感覺比較方便

十五號：會 感覺比較方便

十六號：會，因為更加的方便，但可想而知，若沒有一定的規模，費用肯定會比較高。

十七號：會，比較方便

十八號：還好，因為我真的不常出去

十九號：還好 對我而言交通變數比較大 會想另外訂

二十號：會，因為可以更放空

11. 如果平台有提供附加優惠，是否會提升你的使用意願？（例如在該平台訂房享加購高鐵 75 折，或是訂房可獲得票券折扣碼等）

一號：會啊

二號：會，肯定的

三號：會

四號：會

五號：會

六號：會啊，還是會想找便宜的

七號：會，我覺得用一次如果上手，我可能就會慢慢轉去用這個 APP。價格和好上手都很重要

八號：會，超喜歡優惠！

九號：不會，因為我覺得他給我的東西不是我想要的，我還是想要自己可以安排，這個 APP 希望是可以在上面蒐集所有東西，而不是要照著他的方式（印象是不客製化的）

十號：會，不用想就幫你規劃好，方便；剛好有套票、又便宜，方便很重要

十一號：會，還是看對行程有沒有興趣

十二號：會，假設看過別間一樣是機+酒，就會選擇比較便宜的那個

十三號：當然，優惠最讚。

十四號：會

十五號：會，很開心

十六號：會，對於學生來說，便宜的價格更有吸引力。

十七號：會

十八號：會，可以省錢

十九號：會

二十號：我也會。

12. 你對易遊網的定位印象，是什麼樣的旅遊平台？（如 Agoda 是訂房平台，klook 是體驗票券平臺等）

一號：因為都做得好，所以很難去定位他是只能訂房的旅遊平台，所以我覺得是綜合型的。

二號：我也覺得他是綜合型的，裡面有很多訂房以外的東西，很萬用。

三號：因為從它字面上的意思是讓你方便旅遊的網站，他幫你把事情都做好了像是算價錢之類的，是一個很方便的網站

四號：比較像是會賣套裝行程的，聽起來有點年代感。

五號：綜合資訊旅遊整合平台

六號：感覺有點年代感，但是好像蠻方便的，全部東西都有。

七號：好像有聽過易遊網，聽過名字但不知道是甚麼。

八號：沒聽過，乍聽之下像是住宿交通吃飯都會包含到。

九號：有住宿、行程、交通，有一種傳統旅行社感。

十號：景點介紹、行程介紹網站。

十一號：方便、簡單

十二號：方便 簡單 一開始不會想到旅遊（容易想到遊戲網）比較喜歡 ezTravel 這個名字，易遊網名字聽起來老老的。

十三號：感覺就是一個多功能的旅遊平台。

十四號：我覺得應該算整合式平台吧。

十五號：就是整合式平台。

十六號：整合型的旅遊平台，年輕的形象。

十七號：沒聽過。

十八號：買機票的地方吧。

十九號：買機票會想到。

二十號：感覺很像線上版的旅行社。

13. 用三個形容詞形容一下 ezTravel' s Logo

一號：第一眼看到 很像國家設計的服務平台，不會很想下載，單看標識看不出來他是旅遊平台

二號：老實講一開始看到會不知道這個公司是做什麼的，看到易遊網才反應喔原來是跟旅行有關、比較不吸引人。

三號：長得像旗子，跟旅遊相關，應該很方便操作因為 logo 簡約，因為他是綠色的跟很多 app 相似會難找

四號：很環保（正面）、有點像音符、感覺就很容易使用。

五號：色彩鮮明、印象深刻、Line 相關企業

六號：好綠…… 清楚、簡單、明亮

七號：中性的；素食的，沒有讓我會想到旅遊的感覺

八號：字體跟圖示不搭、圖案很悶、容易跟其他顏色像的平台聯想（沒有鑑別度）

九號：很醜、不會聯想到旅遊、顏色不討喜

十號：抽象、不知所云、顏色乾淨

十一號：輕鬆、看不懂、形狀方正

十二號：環保、普通、不會讓人想要下載（不討喜，看不懂）

十三號：太簡略、顏色不好看、 看不出來是旅遊相關

十四號：綠綠的，然後整體看起來簡單、清楚

十五號：沒什麼特別的想法...

十六號：整體看起來簡單，給我的感覺有活力，我覺得蠻自然

十七號：簡單、視覺上蠻傳統、設計就普通

十八號：我覺得蠻整潔，輕快、明亮的

十九號：清晰、有活力、整體上蠻舒服

二十號：我覺得就很精簡、平淡、甚至會讓我覺得有點單調

14. 用三個形容詞形容一下這個介面

一號：我是覺得他有一個護照簽證功能還蠻酷的，可以在線上直接辦好很方便。下面雖然看起來很雜，但其實有分類，可是說實在不太抓人眼球。

二號：我覺得一開始點進去清楚明瞭，也有很多選項，下次出門會想用用看。下面那些廣告對我來說沒有什麼影響。但是如果不知道出門要去哪裡玩，看介面下面的推薦可以比較有頭緒，可以更方便地安排行程。

三號：我覺得挺方便的，因為他已經幫你算好價錢，而且還有郵輪很新奇。但是廣告好像有點多，很雜亂。

四號：我覺得還蠻新奇的，有郵輪等比較新的東西，在首頁有一些優惠推薦蠻好的，但往下滑會覺得很雜亂。

五號：上面有機票訂房那些分類，還蠻直觀的。往下拉有廣告有點雜亂，配色很多、顏色跳來跳去的，很雜亂。

六號：資訊還蠻豐富的，但有點眼花撩亂，畫面還蠻明亮的。

七號：乾淨（因為底是白色的） / 整齊 / 資訊還算豐富

八號：眼花撩亂 / 分類不夠好（分類裡面還有分類） / 圖片風格差異太大偏亂

九號：上面簡圖分類清楚吸引人 / 排版沒有固定模式 / 圖片長得很不吸引人 / 飯店房間照片都看不出差別不知道要選哪一間

十號：圖片雜亂：視覺上有一點混亂，因為圖片風格不同，看起來比較複雜，圖片視覺上有壓力 / 中規中矩，很一般，沒有特色，沒有亮點。

十一號：有點老氣 / 有點複雜，資訊量太多了 / 顏色單調，太多白了

十二號：沒有甚麼美感，我很注重一個東西的質感 / 廣告太多的感覺，廣告感太重 / 分類不夠明確有點凌亂

十三號：我覺得版面上蠻簡單明瞭，而且看起來功能蠻多的，然後廣告優惠清楚明顯

十四號：看起來蠻多元的，但視覺上有點複雜，然後感覺很多優惠。

十五號：我跟上一位受訪者看法差不多其實，但真的看起來很複雜。

十六號：我是覺得還蠻簡易的啦，然後還算整齊，也蠻有邏輯的。

十七號：我覺得不至於到亂，還蠻簡約的，排版也蠻易懂、然後資訊很多

十八號：整體來講算整潔，排版易懂、可看，還不錯啦

十九號：排版上簡單、清楚、整齊，大概是這樣

二十號：訊息上我覺得算清楚、但沒什麼太特別的設計感，蠻普遍的，然後綠綠的這樣。

15. 看完廣告，您是否會想使用這個平台？

一號：會想下載來用一次看看，因為如果可以在一個平台把所有事情處理好，廣告還可以。價差如果沒有幾百塊的話其實都是在我可以接受的範圍。

二號：我覺得廣告對我來說沒有吸引力，想跳過，沒有內容。雖然平台很吸引我，但廣告問題很大。

三號：我也覺得廣告其實還好，過程開始發呆了，我不是很喜歡看廣告的人，吸引力不大，我比較偏向自己去查。

四號：如過剛好要出門看到這個廣告會想要查一下，算有吸引力，也算有創意，會想下載使用看看。

五號：我覺得廣告蠻好看的，如果出現在影片 30 秒會把它看完，但是點進去之後發現介面雜亂會失望。

六號：不會！很像直銷，就看完其實根本不知道這個網站在幹嘛。而且貸款會給人家不好的第一印象，雖然活潑，但我覺得觀感沒有很好。

七號：看完不會想要用這個平台，我覺得他廣告太直接，有一種硬性被置入的感覺，男生講易遊網的時候看得蠻不爽的，不太舒服。希望廣告看起來更有轉折、更有趣一點，像 TRIVAGO。影片畫面算可愛、明亮，可是太硬要了，而且最後事轉帳成功有點尷尬，就覺得他會不會只是想要我花錢。

八號：不會，找不到重點，雖然他這樣講，可以知道 APP 可以幹嘛，但沒有很吸引人。不吸引的點，因為他省略所有過程，只知道功能面，但具體來說不知道它的特色在哪。品牌 BRAND 的廣告會設計他的 Slogan，會很有特色。沒有 Get 到 slogan 在幹嘛

九號：不會，他那個廣告看起來就很討人厭！！！！貸款跟父母拿好像有點鄙視跟父母拿錢的人，有點被刺激到。他好像要洗腦我們，但沒有一個很棒的 slogan 或很可愛的公仔，沒有記憶點。

十號：不會，分鏡太緊湊、沒有故事性，泰國的廣告會有故事包裝，然後會有一個強烈的轉折點。

十一號：不會，有點小尷尬，劇本太普通了，很制式

十二號：很不行欸，沒有提升使用意願，沒有記憶點，劇本太普通，剪輯其實還行，色調跟美術也還行，主要還是腳本毀了全部

十三號：會，看起來超方便的。

十四號：不一定耶，會看實際的優惠符不符合自己的出遊情形。

十五號：不一定，我也會看優惠符不符合出遊情形，但老實說廣告沒有很打到我。

十六號：會誼，感覺還算不錯方便，廣告都有把功能講出來。

十七號：不會，我覺得廣告拍得很硬要，超 NG...

十八號：完全不會...內容真的沒有 get 到主要想要表達什麼，而且我覺得我看完沒有記得什麼重點。

十九號：不會...我看到這種廣告都會直接滑掉...

二十號：有一站就 go 的感覺，可能會用，但其他平台舊有印象可以使用這些服務

16. 您在實際操作後，較傾向使用剛剛所回答的偏好旅遊平台還是易遊網？為什麼？

一號：也會考慮易遊網。因為考慮行程真的蠻麻煩的，可以在同一個 app 上面規劃好的話很方便。

二號：我比較偏向交叉使用，如果對行程只是要找住宿的話還是會用 Booking，有行程上的疑慮會再去使用易遊網。

三號：我是用 AsiaYo 跟易遊網。AsiaYo 偏向單純訂房，易遊是住宿附近景點會幫你找好很方便，可以用易遊網幫我找附近景點，以後旅遊會考慮使用。

四號：我是看他跟 Booking，他的優點就是他有很多東西可以查，一次就可以搜尋到訂房、交通、票卷，會比起 Booking 使用更直覺一點，之後也會嘗試使用易遊網。

五號：剛剛實際操作後，還不錯的點是 如果我要去宜蘭但是對宜蘭沒概念，他會有規劃好的行程，然後只要住宿的話也有可以直接訂飯店。可能會考慮易遊網。

六號：還是會想使用慣用平台，因為很常被 youtuber 廣告洗到。加上較為熟悉操作模式。易遊網介面看起來有點複雜，沒有分門別類的感覺，使用起來不太順。

七號：還是會使用原本的 APP，因為中間會有點卡卡的。我覺得他還不錯啦，沒有跟我習慣的 BOOKING 差很多的感覺。但單就住宿而言，如果我有用 EZ 訂其他東西的話，住宿可以順便，前提是其他功能足夠吸引人。

八號：不會特別想用，因為他的格式沒有統一，在講行程或商品介紹可能是每個廠商丟上去的，沒有經過整理，文字很像說明書，（上面內容寫）早餐 X 午餐 X 晚餐請自理，不就是都沒有的意思嗎？那為什麼還要講這個

九號：搜尋結果很不直觀，宜蘭訂房點進去沒有東西，所以點下面一個，但點下去又要跑很久，就會很不爽。點第一個才會是很多住宿，但點進去會跳進日期。但通常是日期後才是住宿，使用流程不太順暢。文案寫得讓人不會想要點進去，應該要有吸引人的標題，當地票券也不是很懂那些照片是想要幹嘛。

十號：不會特別想用易遊網，因為他沒有比較出色，用起來也沒有比較方便，跟其他的旅遊 APP 都大同小異，所以不會特別想換。

十一號：我覺得他有附地圖連接 Google 還不錯，但搜尋住宿不會跳出 EZ，加上他沒有特別的特色（除了地圖），所以不會特別想用 EZ。

十二號：不會想要用，因為東西太多看不完，就算他給我這個價格還是會想比價，那乾脆一開始就自己去查。資訊給很多，但我想要的都沒給。

十三號：偏好易遊網，因為全部整合在一起很方便，看起來也有很多優惠。

十四號：原本那個 因為兩個感覺差不多 我也用不太到整合功能 而且 Agoda 好像比較便宜

十五號：還是原本那個吧，感覺沒差很多，我也用不太到整合功能，然後我覺得原本使用的比較便宜

十六號：會想試看看易遊網，感覺能夠了解到很多資訊，而且他有更多元的服務，如果真的有解決到我的問題的話，我會很蠻開心的。

十七號：我還是偏好之前用過的旅遊平台，因為比較便宜

十八號：我還是喜歡原本的，最主要的原因是因為已經習慣了，另外就是我覺得有些功能是不需要用到，如果抽離了那些附加功能去比較的話，原本的做得更好。

十九號：一樣還是原本的，主要是用習慣了，而且原本的平台比價上比較直覺跟方便，我覺得這個資訊還是比較多。

二十號：ezTravel 是可以納入參考的，因為滿好操作的，很適合傻瓜使用

17. 在實際操作完兩個平台後，您覺得兩者最大的功能差異為何？

一號：最大的差異是原本是用的平台只能訂房。ez 有多了更多的功能，可以自由地選擇只要訂房還是要附加的功能。

二號：就「行程的完整度」易遊網的功能比較好。

三號：也是在行程上面有差異，很無聊或不知道現在要做什麼看 ez 可以查。

四號：易遊網的版面還是比較雜一點，操作起沒有很順。

五號：過去用訂房車票行程都會在不同平台，易遊網都在一起很方便。

六號：Klook 的使用介面看起來比較易懂，但易遊網的介面需要一點時間才能適應。

七號：易遊網更豐富，他的第一個首要介面蠻好的，雖然有人覺得很花，但他會給妳很多出遊資訊。功能部分，因為易遊網有比較多功能，同時是優也是缺的地方，剛才（試用的時候）沒辦法比較直接找到每個東西在哪，要分開來找，不太直觀

八號：KKDAY 介面整理蠻好的，照片很統一，行程會寫說幾天、幾個人、細項之類的，有整理過的感覺。

九號：要點訂房才會是輸日期、區域甚麼的，用搜尋的話使用流程很不順。票券的話照片很不吸引人。EZ 可以整理得更有系統。其他平台用起來比較順暢，照片比較吸引人。

十號：BOOKING 比較方便，EZ 功能太多反而太複雜使用吃力

十一號：其實單論這個住宿頁面，他這個日期還蠻方便的，可以直接選擇，雖然我覺得擺在這裡有點醜，但我覺得還蠻方便。如果今天有出現在搜尋引擎前幾筆，這兩個功能會讓我考慮使用。Booking 沒有可以直接點到 google 地圖的地方，且時間要另外搜尋。

十二號：Booking 比較簡約，比較好上手的感覺。EZ 明明叫 EZ 但他一點都不 EZ。BOOKING 版面比較乾淨簡單，EZ 會給我一種要很快看很多東西的感覺，很累。Booking 功能沒有 EZ 那麼多元，Booking 不能做到的 EZ 可以做到，其實還是好的。

十三號：易遊網功能較多，服務的範疇也很廣，但 trivago 那種的就比較單一點，但各取所需啦，我覺得都有好處，像我就蠻能接受易遊網的東西，但可能有些人喜歡更直覺、更單純一點的功能。

十四號：易遊網就比較看起來比較複雜，資訊很多也很大量，另一個比較簡單，而且也能更直接的解決我的問題點

十五號：易遊網真的很複雜，有很多產品項跟功能服務，但我覺得操作上有點不夠直覺，另一個比較簡單，也比較單一解決我的問題點，資訊那麼多真的讓我不太想看完。

十六號：我覺得最主要是資訊量上的不同，易遊網很豐富也很多元，另外一個就比較單一跟精簡這樣，其他我覺得還好，頂多就價格上可能有些許的差別吧。

十七號：服務性多寡是最主要的差異點易遊網包羅的很多服務。

十八號：整體來說，原本的比較好...

十九號：操作流程的順暢度吧我覺得，我還是習慣原本的。

二十號：ezTravel 給我的感覺更直接。

18. 平常使用旅遊平台時有發生過什麼讓你覺得不方便、或是希望可以改善其功能的經驗嗎？

一號：我自己是沒遇到過。

二號：我覺得可能大部分的旅遊平台使用起來都要摸索一下，需要一點時間上手。

三號：我之前訂的那一間旅館沒有附照片，然後內建的 Google 地圖無法放大，也不能跳到 Google 地圖。（知道房間內部跟地點是重要的）

四號：Agoda 在結帳的時候因為要輸入護照會比較麻煩一點。

五號：booking 的話不同裝置不同時間的價格都不一樣，像在賭博一樣。

六號：支付方式，有時候使用旅遊平台較不方便的是都需要使用信用卡支付，若是可以提供更多元的支付方式會更好！

七號：之前幾次有付款失敗的經驗。我覺得易遊網會一直跳廣告，會擋到我，我就要一直按掉。

八號：訂房網站蠻複雜，所以我不會訂房，我覺得比較難以理解的是很多都會寫說一個晚上最低價多少錢，點進去就不是這個價錢，不是未稅就是已賣完，有種被騙的感覺。

九號：地圖，訂房的地圖很難滑，點不到重點要重新拉，很煩躁。AIR BNB 付款要看，有時候上面說可以現場付，但實際要你匯款或刷卡，有一種欺騙感，支付方式和上面資訊不統一。

十號：還好，沒甚麼大問題。找資料很麻煩，很難很直接就可以找到想要的東西

十一號：都還好

十二號：還好

十三號：沒有誼，我沒遇到什麼太大的問題，但也有可能是遇到這些問題我自己去解決不太覺得有什麼麻煩的地方或是我不悅的地方吧。

十四號：要取消訂房的話很麻煩，也不方便，其他都還好。

十五號：我也是覺得要取消訂房的話很麻煩，而且每次都會等退款等到很不開心，手續跟步驟也都超級麻煩。

十六號：我也覺得沒有，整體來說沒有遇到什麼太大的問題。

十七號：下訂後才發現被別人搶先一步，下訂後隔天價格更便宜，價格一直浮動真的超煩，很希望能夠都資訊固定，不然我會覺得蠻錯愕的。

十八號：還好，主要是我不常使用這些平台，目前沒有想到太多問題點。

十九號：介面資訊量不要太多、如有什麼優惠希望能清楚寫出來、希望在流程上能夠快速完成。

二十號：Airbnb 不能退費，超生氣的。

19. 想了解實際使用除了訂購外，結帳付款方式是否有機會影響您的選擇(如有提供分期 0 利率、有點數回饋折現機制、可 line pay/apple pay/google pay 付款、甚至還有聯名卡)

一號：會，多一點的付款方式是在團體訂票的時候會比較方便。單一的付款方式是會很麻煩。跟家人通常都是刷信用卡，跟朋友的話現金、刷卡。

二號：會比較好，像分期 0 利率會比較好，想一下這個方法也不錯，學生金錢比較不夠又像享受比較高級的東西，就會是個好選擇。

三號：越多付款方式也比較方便，身上也不用多帶錢。在 App 上面定好也會省一些手續。平常使用電子支付比較多，但是跟家人的話是用現金。

四號：會，因為蠻多信用卡會有回饋。

五號：會，分期零利率會大幅提升使用的意願。

六號：會，感覺比較方便跟好用。優惠的話還蠻吸引人。

七號：如果是優惠很多才會想要用，多元的支付方式是方便的，但只是小小加分。有時候用 BOOKING 偶爾刷卡刷不過，所以可以用 Line Pay 會覺得很開心，但不足以會讓我轉用其他 app。

(追問：有分期 0 利率會增加你的使用意願嗎？分期 0 利率不會讓我想要使用這個，因為沒這個需求，金額沒那麼大。)

八號：要取決於它的功能性，他的設計很防呆的話我覺得可以。分期付款 0 利率不吸引，旅遊不會分期付款。出去玩跟朋友一起分

九號：還好，習慣性直接刷卡，換一個旅遊平台還要重新輸卡號，我覺得很麻煩，沒有強到會想換。Shopback 可以直接領現金，為什麼不用這個？

(追問：有分期 0 利率會增加你的使用意願嗎？分期付款 0 利率不吸引，旅遊不會分期付款。金額也不會大到需要分期。後面帳單寄回來的心情會很差)

十號：不會，因為電子支付的需求不大

十一號：優惠比支付方式重要，會用的也就那一兩種，所以多元對我而言沒甚麼好處。

(追問：有分期 0 利率會增加你的使用意願嗎？還好，因為通常沒在分期)

十二號：會，沒信用卡的人會想用 line pay。

(追問：有分期 0 利率會增加你的使用意願嗎？邊玩會邊想著我還要付錢，會成為一個考量的疑慮。但他是好的，讓你可以分期又沒有利率，但會讓人想到事後還會補上。但對於窮學生可能會是一個好選項。)

十三號：會，全部整合在一起付款很方便，不用算來算去。

十四號：會啊，聽起來很方便，多元的付款方式就能夠讓大家更彈性一點，選擇有對自己來說相對方便付費方式。

十五號：會！我的想法跟前面的受訪者一樣！這樣很棒！

十六號：沒有ㄟ，可能是我的習慣都是現金交易，或是去銀行轉帳這兩個，而且我也沒有使用線上支付的平台，幾乎都現金交易。

十七號：是，點數回饋的話能夠讓付的錢更少一點，會讓我很有感，但分期 0 利率我無感，我不會用分期的功能，也不想分期。

十八號：如果有現金支付那會更好，因為我還是習慣現金交易，比較有真的付錢的感覺吧，所以這些功能對我來說比較還好一點。

十九號：會啊，我是線上支付的愛好者，所以能夠支援多元的線上支付平台超中我的口味，但那個分期沒有很吸引我，我不會想要分期付款誼。

二十號：應該會吧。

20. 除了今天所提到旅遊平台能夠解決「交通、住宿、票券」三個功能面向，還希望旅遊平台能夠解決除此之外的其他問題呢？

一號：我也是覺得可以附上飯店附近有什麼吃的話會比較好

二號：吃飯的，能在住宿方面提供附近推薦的小吃、飲食，有特色的好吃的。

三號：有跟餐廳合作的話就跟好了。像我們大家族出去吃飯要另外弄很麻煩，而且說不定跟餐廳合作又會有優惠。

四號：看有一些地點會有一些比較著名的遊玩方法，像去花蓮、澎湖玩水可以推薦，或提供當地伴手禮先預訂的服務。

五號：這三個功能就已經夠了。

六號：餐廳優惠票卷！有時候會想要找找看有沒有特色的餐廳，如果可以增加這個功能會使我更想使用這個平台

七號：這三個已經是最大的三元素了，但我覺得現在票券是一個很大的加分項，會幫你處理很多細節的部份。

八號：希望可以加「交通+要去的地方，算出總共會花多少時間」

九號：模擬排行程，結合 google map，跟 8 號說的有一點像。

- 十號：旅遊建議，評論的那種。或者住宿 + 交通 + 行程一條龍的推薦。
- 十一號：美食導覽或美食推薦感覺還不錯
- 十二號：評價、比價、優惠（有彈性的優惠會比較好）
- 十三號：增加免費停車場位置的功能，出去玩要找停車場有時候很不方便。
- 十四號：推薦大家喜歡去的行程，這樣就能夠參考一些方向了。
- 十五號：推薦大家喜歡去的行程，或提供特別優惠。
- 十六號：保險感覺還蠻重要的。
- 十七號：行程推薦！如果有的話真的超棒，可以省去 google 的麻煩。
- 十八號：如果可以去掉手續費會更好，不然結帳的時候價格又不一致，很煩。
- 十九號：套票行程安排，可以直接都幫我規劃好，而且價格也合理。
- 二十號：希望跟地方商家、其他品牌、服務合作，希望有更特色一點的服務。

21. 手機裡面有什麼旅遊平台的 APP

- 一號：Agoda / booking.com / ezTravel
- 二號：Booking.com / 易遊網
- 三號：AsiaYo
- 四號：Booking.com / Agoda / 易遊網
- 五號：booking.com
- 六號：無
- 七號：訂房 - > BOOKING、交通 - > 看公車、訂火車、訂高鐵、捷運、LINE TAXI；票券-> OPENTIX、KKDAY（比較常電腦）
- 八號：通常不用手機 APP，比較常會用電腦
- 九號：主要使用電腦，手機的話有 Shopback、Airbnb
- 十號：BOOKING / Agoda
- 十一號：KKday
- 十二號：無
- 十三號：沒有
- 十四號：沒有
- 十五號：Klook / KKday / Agoda / booking.com / GOMAJI
- 十六號：TripAdvisor
- 十七號：沒有 都使用網頁版的

十八號：沒有

十九號：Agoda / Hotels.com，交通的話台鐵跟高鐵

二十號：Klook / KKday / Agoda / booking.com

22. 本次訪談問題都問完了，有什麼要補充嗎

一號：無

二號：無

三號：無

四號：無

五號：無

六號：logo 的顏色有一點過度明亮，看久之後會有點吃力，跟網頁的感覺一樣，因為想把資訊塞在同一個頁面，導致圖片過多，消費者資訊量過多。私心希望可以有美食優惠之類ㄉ，因為窮學生出遊，會想找很多優惠的景點跟美食廣告可以再年輕化一點，讓整個看起來老少咸宜

七號：無

八號：無

九號：無

十號：無

十一號：無

十二號：廣告很學 uber eat，要統一點風格，廣告沒有自己特色、頁面沒有自己特色、LOGO 跟頁面又不搭，整體會很亂，不像是同一個東西。不夠有標誌性。

十三號：沒有

十四號：謝謝

十五號：沒

十六號：沒有

十七號：沒有

十八號：沒有

十九號：無

二十號：無