

Chapter 18

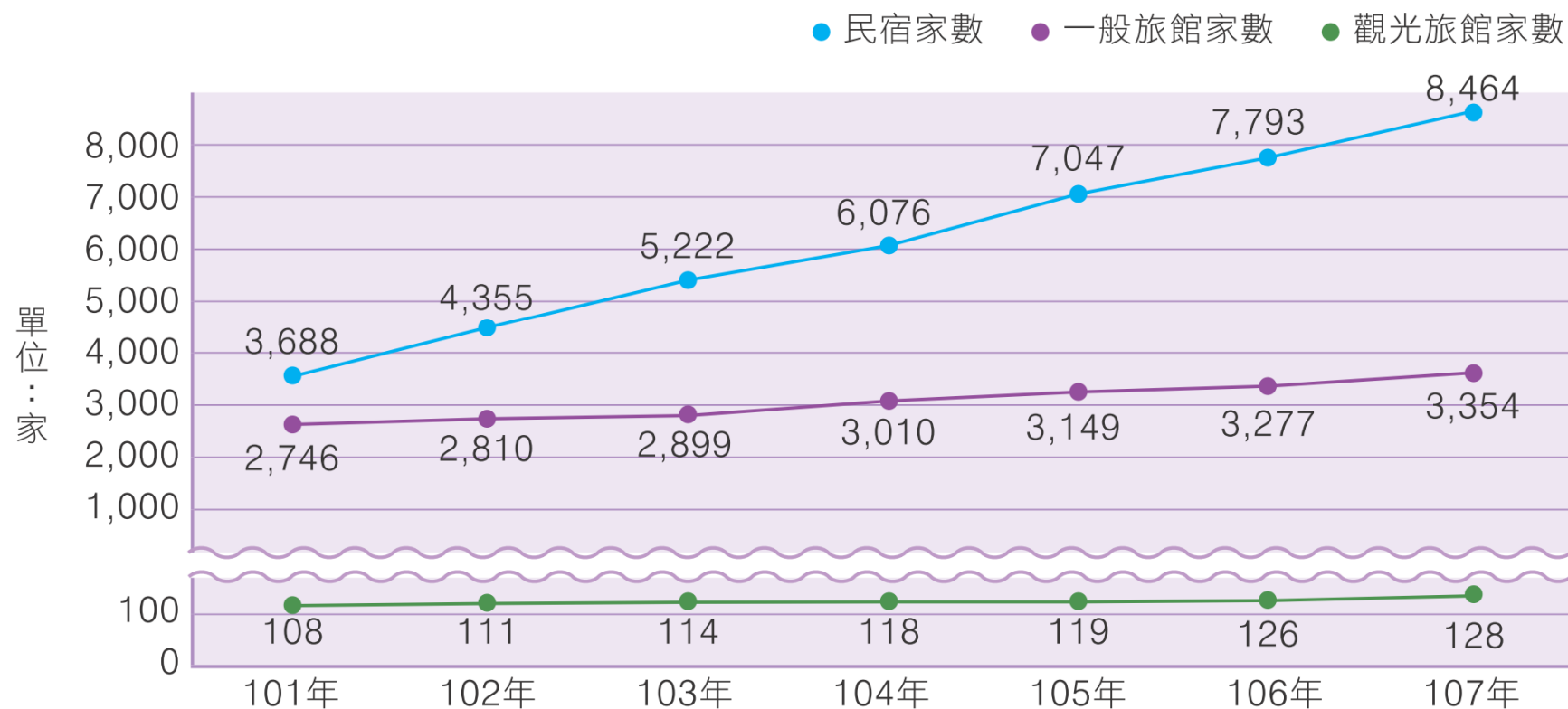
旅宿業的現況、課題與未來發展

18.1 旅宿業的現況與課題 

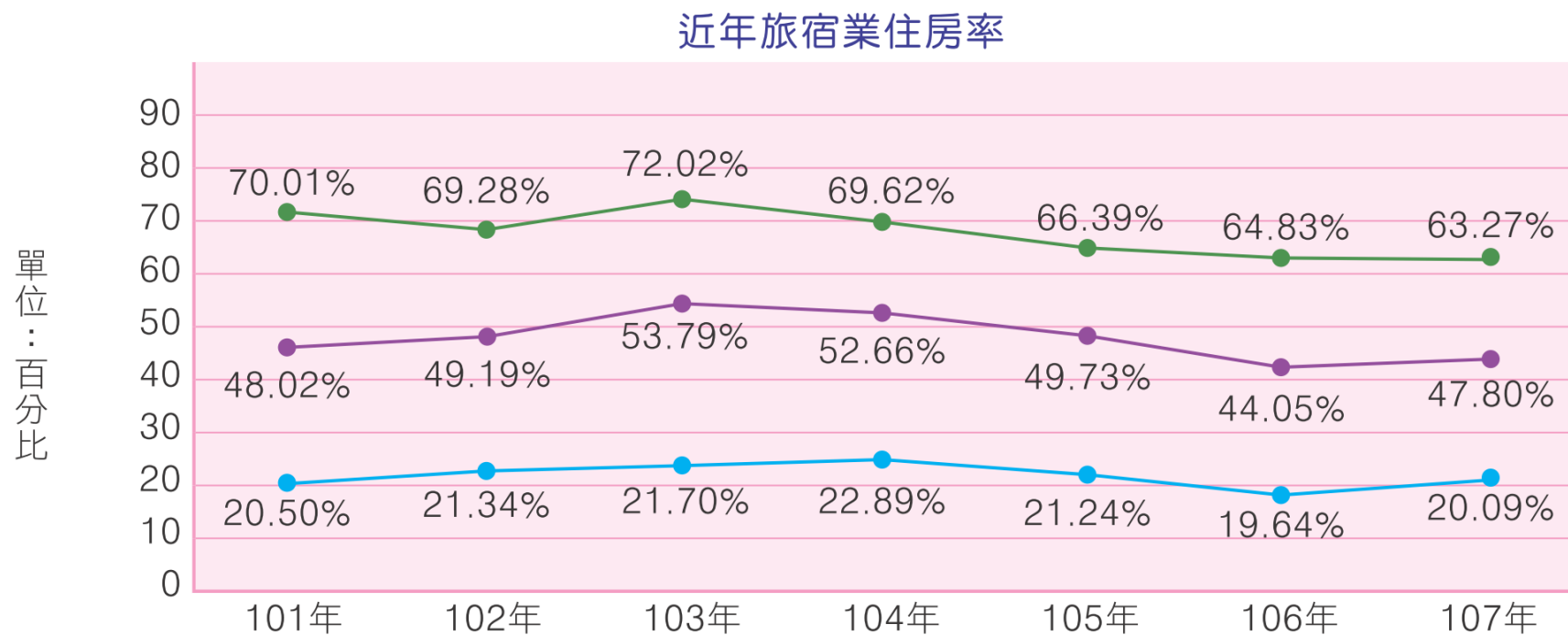
18.2 旅宿業的未來發展趨勢 

18.1 旅宿業的現況與課題

近年旅宿業家數



18.1 旅宿業的現況與課題



18.1 旅宿業的現況與課題

一、業者應建立旅客品牌忠誠度

- 部份旅宿業者在經營目標客群與品牌忠誠度的部份較少琢磨
- 旅宿業者應確立自己的定位，努力經營目標客群，並致力於強化旅館的品牌價值，讓旅客認同其理念與服務品質、願意再次光臨消費，甚至由衷向他人推薦

18.1 旅宿業的現況與課題

二、避免過度依賴單一客源

- 當市場環境變化致使某客源大幅減少時，會造成這些旅宿業者一時因應不及，而出現經營危機
- 業者應積極**開發多元的顧客群**，**避免過度依賴單一客源**，以免當單一客源的市場發生非預期變化時，因無法及時開發其他客源而影響營運

18.1 旅宿業的現況與課題

三、共享經濟崛起，衝擊傳統旅宿業經營

- 隨著網際網路的普及、共享經濟的崛起，各種網路旅宿媒合平台（如：Airbnb、AsiaYo等）興起，卻也嚴重衝擊傳統旅宿業者的經營
- 旅宿業者應致力於**提升服務品質**、將**住宿資訊的透明化**，並做好**網路行銷服務**
- 政府應**透過修法來加以管理**，以確保旅宿業者公平競爭的權利，並保障旅客的住宿品質與安全



18.1 旅宿業的現況與課題

四、科技日新月異，旅宿業發展需與時俱進

- 隨著科技的迅速發展，旅宿業可思考如何運用智慧科技來提供整合服務，以提升服務品質、優化管理績效
- 例如設立人工智慧服務的單一窗口，不僅可提供旅客統整性的服務，也同時可讓業者在淡旺季上的人力調配更有彈性

- 騰訊科技與香格里拉集團簽約，將提供技術協助香格里拉旗下旅館轉型為「智慧旅館」
- 香格里拉集團技術長曾說「智慧酒店不等於自助酒店」，希望能透過智慧化的管理來優化營運模式，並提升個人化服務，讓旅館不僅智慧更貼近人心
- 然而仍有部分的人認為，過度依賴科技並不是件好事，在2018年萬豪集團旗下的喜達屋品牌，其房務系統被駭客入侵，高達5億名顧客個資外洩，因此資訊安全的問題仍是業者必須面臨的一大挑戰

Tencent 腾讯



18.1 旅宿業的現況與課題

五、法規與政策需因應時代潮流修正

- 政府應**與時俱進增修法規**，讓旅宿業者能夠發展具有特色的住宿體驗環境，同時藉由國家觀光政策的整體規劃，促進觀光產業的發展
- 政府除了可透過評鑑來確保旅館品質，也可協助整合訂房資訊或建立訂房平台，透過資訊的透明化與共享化，提高旅宿業者的曝光機會

課堂Fun輕鬆


- 全臺首座無人旅館 搶攻台灣觀光市場
- 飯店吹科技風 平板變開關、手機是房卡

[回章目次](#)

18.2 旅宿業的未來發展趨勢

一、連鎖化、國際化經營

- 旅館連鎖化、國際化經營不但可擴張事業版圖，也可獲得多項經營優勢，例如：具有一致的品牌形象、服務模式與管理制度，較易受到消費者的信賴
- 可透過聯合行銷來降低行銷成本；可藉由大量採購來降低進貨成本等

 文華東方酒店集團、凱悅國際酒店集團、洲際酒店集團等，皆是採連鎖化、國際化經營。



18.2 旅宿業的未來發展趨勢

二、餐飲收入比重提高

- 傳統上，旅館的主要營收來自「客房收入」
- 隨著旅宿業的競爭日趨激烈，許多旅館開始搶攻**餐飲商機**，**更加注重其餐廳業務**的營運與行銷，餐飲占旅館經營的營收比例日益成長



例如 臺北國賓大飯店，除了提供國內外旅客住宿之外，也提供喜慶宴會、家庭聚會、節慶聚餐、公司行號會議聚餐等餐飲服務。根據交通部觀光局統計顯示，107年臺北國賓大飯店的餐飲收入近9.7億元，佔總營收（約15億元）的64.86%，比客房收入（約4.3億，約佔總營收28.72%）高出許多！

18.2 旅宿業的未來發展趨勢

三、重視策略聯盟

透過策略聯盟與同業或異業合作，可創造互惠互利的綜效，提高市場競爭力



例如 臺北長榮桂冠酒店與婚紗、珠寶、喜餅、燈光音響、花藝氣球佈置等婚宴相關產業合作，提供「婚宴體驗日」的服務，讓新人可預先演練婚宴流程。此種異業結盟的方式，不僅可協助顧客將婚宴安排得更完美，也能為旅館及合作企業帶來商機

四、旅館類型多元化

為了**滿足消費者多樣化的需求**，旅館類型朝多元化的方向發展，來滿足不同的消費族群

六福旅遊集團耗資新臺幣32億元創立「關西六福莊生態渡假旅館」，是亞洲唯一以「自然生態與草食性動物」為主題的渡假旅館



18.2 旅宿業的未來發展趨勢

五、加強科技運用

- 旅宿業應隨著科技的進步與發展，將資訊科技（如：**訂房管理系統**、**顧客關係管理系統**）廣泛應用在日常營運中，以提升其營運效率與服務品質
- 旅館也可提供**App應用程式**、**無線網路**等科技服務，以增加旅客住房時的便利性與舒適度

18.2 旅宿業的未來發展趨勢

六、養生環保風興起

- 近年來消費者對於**休閒品質**、**健康養生**的概念日益重視，因此旅宿業的營運方向也逐漸朝這個趨勢發展
- 旅宿業者也日漸**重視環境保護**的概念，希望藉由更環保的方式來提供服務，以期達到符合消費者期待、同時降低經營成本的目的



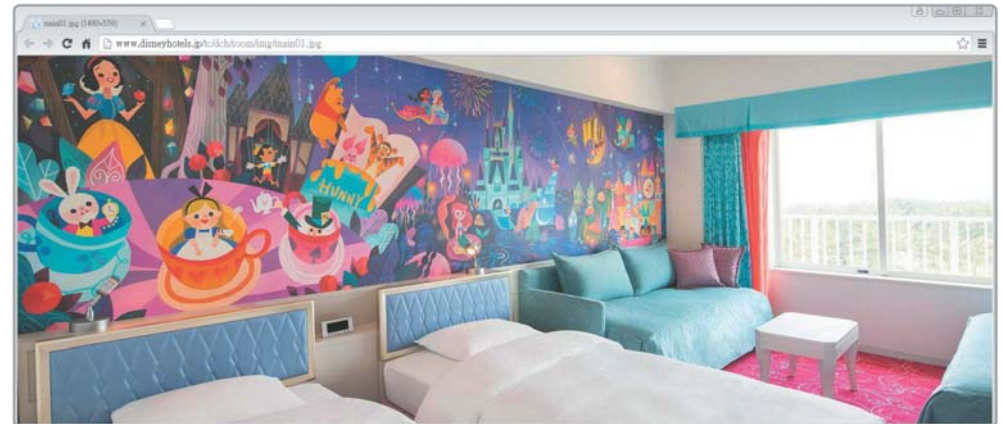
美國的「親近旅館」(Proximity Hotel)採節能設計、垃圾減量、垃圾分類與資源回收再利用等環保措施，每年約可節省39%的能源，被稱為「綠色旅館」的典範！

18.2 旅宿業的未來發展趨勢

七、行銷策略推陳出新

- 旅宿業者應配合消費者需求的變化，與時俱進，採用不同的行銷策略來吸引消費者
- 例如：打造風格獨特的旅館特色、加強網路行銷、舉辦促銷活動、推出客製化服務等

例如 日本東京迪士尼渡假區裡的飯店，從接駁車到客房裡的裝潢擺設，處處可看到迪士尼卡通人物的圖像及設計，成功吸引許多消費者前往住宿體驗



(<http://www.disneyhotels.jp/>)

18.2 旅宿業的未來發展趨勢

八、會展產業帶動旅宿業發展

- 隨著全球商務活動快速發展，會議展覽暨獎勵旅遊產業已成為未來具有發展前景的產業之一
- 由於會展產業會吸引許多參展廠商及觀光人潮到來，增加住宿需求，因此會展產業有帶動旅宿業發展的效果
- 為因應此需求，旅宿業應**擴展充實其會議展覽相關設備**，並**培訓會展專業服務人才**，以爭取會展活動帶來的商機

課堂Fun輕鬆

- 環保概念風行 飯店、旅行社推綠色旅遊
- 玩創意的“綠能旅店”

[回章目次](#)