

# 中華民國 101 年來臺旅客消費及動向調查

## 中文摘要

交通部觀光局為瞭解 101 年來臺旅客旅遊動機、動向、消費情形、觀感及意見，以供相關單位研擬國際觀光宣傳與行銷策略、提昇國內觀光服務品質與國際旅遊觀光競爭力之參考，並作為估算觀光外匯收入之依據，特辦理「101 年來臺旅客消費及動向調查」，分別在臺灣桃園國際機場、高雄國際機場及臺北松山機場現場訪問離境旅客。

本調查對象為 101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日入境之外籍與華僑旅客(含大陸旅客，不含過境之外籍與華僑旅客)，採用「配額抽樣法」抽樣，取樣時盡量符合作業標準及樣本特徵之控制，以達隨機性及樣本代表性。本調查 101 年有效樣本數為 6,015 人，其中大陸旅客 2,058 人，日本旅客 1,242 人。

茲將 101 年主要調查結果區分為「來臺旅遊市場相關指標」、「旅遊決策分析」、「旅遊動向分析」、「消費概況」、「滿意度分析」及「基本資料分析」六部分，摘述如下：

### 壹、來臺旅遊市場相關指標值

731.1 萬人次.....	來臺旅客人次，較上年成長 20.11%
117.69 億美元...	觀光外匯收入，較上年成長 6.36%
1,610 美元.....	來臺旅客平均每人每次消費，較上年減少 11.44%
6.87 夜.....	來臺旅客平均停留夜數，較上年減少 0.18 夜
234.31 美元...	來臺旅客平均每人每日消費，較上年減少 9.12%
467.7 萬人次...	觀光目的旅客人次，較上年成長 28.72%
256.87 美元...	觀光目的旅客平均每人每日消費，較上年減少 8.39%
89.4 萬人次.....	業務目的旅客人次，較上年減少 9.25%
217.48 美元...	業務目的旅客平均每人每日消費，較上年減少 6.75%
95%.....	來臺旅客整體滿意度，較上年增加 2 個百分點
31%.....	近 3 年旅客來臺重遊比率，較上年減少 4 個百分點

表 1 99 至 101 年來臺旅遊市場相關指標值

指標	99 年	100 年	101 年
來臺旅客人次	557 萬人次	609 萬人次	731 萬人次
觀光外匯收入	87.19 億美元	110.65 億美元	117.69 億美元
來臺旅客 平均每人每次消費	1,566 美元	1,818 美元	1,610 美元
來臺旅客 平均停留夜數	7.06 夜	7.05 夜	6.87 夜
來臺旅客 平均每人每日消費	221.84 美元	257.82 美元	234.31 美元
觀光目的旅客人次	325 萬人次	363 萬人次	468 萬人次
觀光目的旅客 平均每人每日消費	242.39 美元	280.41 美元	256.87 美元
業務目的旅客人次	94 萬人次	98 萬人次	89 萬人次
業務目的旅客 平均每人每日消費	209.86 美元	233.22 美元	217.48 美元
來臺旅客整體滿意度	93%	93%	95%
旅客來臺重遊比率	33%	35%	31%

## 貳、旅遊決策分析

一、六成三旅客來臺前曾看過臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導，其中以旅行社宣傳行程、摺頁、網際網路、親朋好友來臺口碑宣傳、報章雜誌、電視電台及國際旅遊展覽等 6 種宣傳影響旅客決定來臺觀光的程度較高。

受訪旅客來臺前曾看過臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導者占 62.86%，其主要來源依序為網際網路(每百人次有 56 人次)、電視電台(每百人次有 47 人次)、報章雜誌(每百人次有 37 人次)等。

各目的旅客來臺前看過臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導者，以觀光目的(72.24%)為最高；客源市場中以日本(79.79%)、馬來西亞(73.31%)、香港、澳門(70.57%)、大陸(66.76%)及新加坡(61.60%)旅客看過者比例較高。

來臺前看過臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導的受訪旅客表示，以「旅行社宣傳行程、摺頁」、「網際網路」、「親朋好友來臺口碑宣傳」、「報章雜誌」、「電視電台」及「國際旅遊展覽」影響其決定來臺觀光程度傾向較高(平均數皆大於 3.50)。

表 2 101 年受訪旅客來臺前看過臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導之比例

單位：百分比(%)

年別	全體	觀光	業務	國際會議或展覽
101 年	62.86	72.24	37.99	49.35

表 3 101 年受訪旅客受臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導影響決定來臺觀光程度

目的別	報章雜誌		地鐵廣告燈箱巴士車廂		電視電台		網際網路		國際旅遊展覽		戶外廣告或看板		旅行社宣傳行程摺頁		親朋好友來臺口碑宣傳	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
全體	3.94	1.11	3.19	1.09	3.87	1.08	4.09	1.05	3.52	1.15	3.16	1.12	4.16	1.05	4.01	1.01
觀光	4.10	0.98	3.23	1.07	4.02	0.97	4.24	0.91	3.64	1.08	3.32	1.03	4.27	0.97	4.14	0.87
業務	3.17	1.34	2.88	1.25	3.11	1.32	3.58	1.33	3.15	1.23	2.56	1.22	3.57	1.24	3.18	1.32
國際會議或展覽	3.26	1.66	3.60	1.67	2.81	1.60	3.55	1.46	3.40	1.52	2.00	1.73	2.90	1.45	3.80	1.62
1.非常低 2.稍低 3.普通 4.稍高 5.非常高																

二、旅客來臺後希望取得旅遊資訊的來源以「機場入境處」及「旅館」為最多，希望取得的旅遊資訊以「旅遊景點簡介」、「交通資訊」、「餐飲資訊」及「旅遊地圖或開車路線圖」為最多。

旅客來臺後希望取得旅遊資訊的來源依序為機場入境處(每百人次有 45 人次)、旅館(每百人次有 38 人次)、電腦網際網路(每百人次有 34 人次)及旅行社(每百人次有 25 人次)。

旅客來臺後希望取得的旅遊資訊依序為旅遊景點簡介(每百人次有 55 人次)、交通資訊(每百人次有 51 人次)、餐飲資訊(每百人次有 49 人次)、及旅遊地圖或開車路線圖(每百人次有 43 人次)。

表 4 101 年受訪旅客來臺後希望在何處取得旅遊資訊

單位：人次/每百人次

取得旅遊資訊來源	機場入境處	旅館	電腦網際網路	旅行社	旅遊服務中心
相對次數	44.82	38.45	33.63	24.72	14.35

註：本題「來臺後希望在何處取得旅遊資訊」為複選題。

表 5 101 年受訪旅客來臺後希望取得哪些旅遊資訊

單位：人次/每百人次

取得旅遊資訊項目	旅遊景點簡介	交通資訊	餐飲資訊	旅遊地圖或開車路線圖	住宿資訊
相對次數	54.65	50.69	49.08	43.03	23.76

註：本題「來臺後希望取得哪些旅遊資訊」為複選題。

三、「風光景色」、「菜餚」與「臺灣民情風俗和文化」為吸引旅客來臺觀光主要因素。

吸引旅客來臺觀光因素依序為風光景色(每百人次有 60 人次)、菜餚(每百人次有 37 人次)、臺灣民情風俗和文化(每百人次有 31 人次)、人民友善(每百人次有 25 人次)、購物(每百人次有 24 人次)等。

由主要市場觀察，除吸引日本旅客來臺觀光主因為「菜餚」外；其餘主因皆以「風光景色」為最多。

表 6 101 年吸引受訪旅客來臺觀光因素

單位：人次/每百人次

項目	風光景色	菜餚	臺灣民情風俗和文化	人民友善	購物	歷史文物	水果	距離居住地近
相對次數	60.38	37.25	31.25	24.88	24.22	20.57	19.38	13.96

註：本題「吸引受訪旅客來臺觀光因素」為複選題。

#### 四、五成八業務目的與八成九國際會議或展覽目的旅客曾利用餘暇旅遊。

業務目的與國際會議或展覽目的受訪旅客分別有 58.08%及 88.68%曾利用商務或會議餘暇在臺旅遊；其中業務目的受訪旅客旅遊時間以「半天」及「1 天」為主，國際會議或展覽目的受訪旅客旅遊時間以「2 天」、「1 天」及「半天」為主；而未利用餘暇在臺旅遊之主要原因皆為「時間不夠」。

表 7 101 年業務與國際會議或展覽目的受訪旅客曾利用餘暇旅遊之比例

單位：百分比(%)

年別	業務	國際會議或展覽
101 年	58.08	88.68

#### 五、六成觀光目的旅客來臺旅行方式為「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」。

受訪旅客來臺方式以「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」者居多(占 40.25%)，「抵達後未曾參加本地旅行社安排的旅遊行程」(占 35.83%)、「請旅行社安排住宿(及代訂機票)」(占 19.98%)次之。

就主要目的而言，觀光目的旅客以「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」者為主，占 60.41%；業務及國際會議或展覽目的旅客皆以「抵達後未曾參加本地旅行社安排的旅遊行程」者為主，分別占 57.52%及 55.84%。

表 8 101 年旅客旅行方式—以主要目的分

單位：列百分比(%)

目的別	參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦	自行規劃行程，由旅行社包辦	請旅行社安排住宿(及代訂機票)	抵達後曾參加本地旅行社安排的旅遊行程	抵達後未曾參加本地旅行社安排的旅遊行程
全體	40.25	3.62	19.98	0.32	35.83
觀光	60.41	3.54	13.44	0.30	22.31
業務	0.33	3.41	38.32	0.40	57.52
國際會議或展覽	3.25	10.39	29.87	0.65	55.84

## 參、旅遊動向分析

### 一、近 3 年旅客平均來臺 1.50 次，並有六成九旅客為首次訪臺。

受訪旅客近 3 年來臺次數以第 1 次來臺比例最高，占 68.53%，平均來臺次數為 1.50 次；其中觀光目的旅客第 1 次來臺比例為 80.28%。

表 9 101 年受訪旅客近 3 年首次來臺比例—依主要目的的分

單位：%

目的別	首次來臺比例
全體	68.53
觀光	80.28
業務	40.73
國際會議或展覽	66.23

註：101 年大陸觀光目的旅客近 3 年首次來臺比例為 97.94%。

### 二、「夜市」、「臺北 101」、「故宮博物院」、「中正紀念堂」及「日月潭」為旅客主要遊覽景點。

受訪旅客主要遊覽景點依序為「夜市」(每百人次有 78 人次)、「臺北 101」(每百人次有 62 人次)、「故宮博物院」(每百人次有 53 人次)、「中正紀念堂」(每百人次有 39 人次)及「日月潭」(每百人次有 37 人次)等。

由來臺主要目的分析，觀光、業務與國際會議或展覽目的旅客遊覽景點前 3 名依序皆為「夜市」、「臺北 101」及「故宮博物院」。

旅客遊覽觀光夜市以到訪士林夜市者最多(每百人次有 45 人次)，高雄六合夜市次之(每百人次有 24 人次)。

表 10 101 年受訪旅客主要遊覽景點排名

單位：人次/每百人次

名次	遊覽景點	相對次數	名次	遊覽景點	相對次數
1	夜市	77.76	6	野柳	31.09
2	臺北 101	61.71	7	國父紀念館	30.22
3	故宮博物院	52.90	8	阿里山	28.55
4	中正紀念堂	38.57	9	墾丁國家公園	28.46
5	日月潭	37.12	10	西子灣	28.23

註：本題「受訪旅客遊覽主要景點」為複選題。

### 三、「九份」為旅客最喜歡的熱門景點。

受訪旅客遊覽的熱門景點中以「九份」最獲喜愛(喜歡比例為 33.04%)，其次依序為「太魯閣.天祥」、「日月潭」、「阿里山」、及「野柳」，喜歡比例皆在 18%

以上。

由來臺主要目的分析，觀光目的旅客最喜歡的熱門景點為「九份」；業務目的旅客最喜歡的熱門景點為「臺北 101」；國際會議或展覽目的旅客最喜歡的熱門景點為「故宮博物院」。

表 11 101 年受訪旅客最喜歡熱門景點排名

名次	最喜歡熱門景點	到訪相對次數(人次/每百人次)	喜歡比例	名次	最喜歡熱門景點	到訪相對次數(人次/每百人次)	喜歡比例
1	九份	22.84	33.04%	6	淡水	15.73	17.97%
2	太魯閣.天祥	27.38	27.63%	7	故宮博物院	52.90	15.65%
3	日月潭	37.12	23.65%	8	艋舺龍山寺	14.33	12.53%
4	阿里山	28.55	21.90%	9	夜市	77.76	11.14%
5	野柳	31.09	18.56%	10	西門町	19.25	10.54%

註：1.本題「最喜歡景點」僅能就曾遊覽過的景點中選一個。

2.喜歡比例=(最喜歡該景點人數/曾遊覽過該景點人數)×100%。

3.喜歡比例之排序以景點到訪相對次數達 10(人次/每百人次)以上者計算。

#### 四、「臺北市」為旅客主要遊覽景點所在縣市。

受訪旅客主要遊覽景點所在縣市依序為臺北市(每百人次有 83 人次)、新北市(每百人次有 58 人次)、高雄市(每百人次有 40 人次)、南投縣(每百人次有 39 人次)、屏東縣(每百人次有 29 人次)、嘉義縣(每百人次有 29 人次)、花蓮縣(每百人次有 28 人次)等。

表 12 101 年受訪旅客遊覽景點所在縣市排名

單位：人次/每百人次

名次	縣市	相對次數	名次	縣市	相對次數
1	臺北市	83.09	12	宜蘭縣	3.26
2	新北市	58.42	13	基隆市	2.63
3	高雄市	39.95	14	新竹縣	1.26
4	南投縣	38.60	15	彰化縣	0.88
5	屏東縣	29.04	16	新竹市	0.48
6	嘉義縣	28.56	17	苗栗縣	0.43
7	花蓮縣	28.01	18	雲林縣	0.42
8	臺東縣	17.71	19	澎湖縣	0.13
9	桃園縣	8.88	20	嘉義市	0.10
10	臺南市	6.88	21	金門	0.08
11	臺中市	6.78	22	馬祖	-

註：「-」表示無調查樣本。

## 五、「購物」、「逛夜市」及「參觀古蹟」為旅客在臺主要活動。

受訪旅客在我國期間參加活動以購物為最多(每百人次有 87 人次)，其次依序為逛夜市(每百人次有 78 人次)、參觀古蹟(每百人次有 37 人次)、遊湖(每百人次有 35 人次)等。

由來臺主要目分析，各目的旅客在我國期間參加活動亦皆以購物及逛夜為主。

表 13 101 年受訪旅客在臺期間參加活動排名

單位：人次/每百人次

名次	項目	相對次數	名次	項目	相對次數
1	購 物	86.70	11	騎 乘 自 行 車	2.71
2	逛 夜 市	77.76	12	卡拉 OK 或唱 KTV	1.98
3	參 觀 古 蹟	37.37	13	S P A . 三 溫 暖	1.70
4	遊 湖	35.26	14	參 觀 節 慶 活 動	1.41
5	泡 溫 泉 浴	15.58	15	冒險旅遊或生態旅遊	0.85
6	參 觀 展 覽	13.70	16	護膚.美容.彩繪指甲	0.78
7	按 摩 . 指 壓	11.31	17	拍婚紗或個人藝術照	0.76
8	主 題 樂 園	8.51	18	保 健 醫 療	0.62
9	夜總會.PUB 活動	5.12	19	打 高 爾 夫 球	0.48
10	參觀藝文表演活動	3.33			

註：本題「受訪旅客在臺期間參加活動」為複選題。



## 肆、消費概況

### 一、101 年觀光外匯總收入為 117 億 6,900 萬美元，較 100 年成長 6.36%。

101 年受訪旅客在臺平均每人每日消費為 234.31 美元，較上年減少 9.12%，其中以購物費所占比例最高(占 36.33%)，其次為旅館內消費(占 31.68%)、旅館外餐飲費(占 13.12%)等。

由來臺主要目的分析，以觀光目的旅客(平均每人每日 256.87 美元)在臺消費力為最高，其次為業務目的旅客(平均每人每日 217.48 美元)，第三為國際會議或展覽目的旅客(平均每人每日 213.01 美元)。

由主要市場分析，以日本旅客(平均每人每日 308.65 美元)及大陸旅客(平均每人每日 265.62 美元)在臺消費力為最高；進一步由購物費觀察，則依序為大陸(平均每人每日 157.37 美元)、日本(平均每人每日 71.36 美元)及香港、澳門(平均每人每日 54.27 美元)等。

表 14 101 年受訪旅客每人每日平均消費細項－依來臺主要目的分

單位：美元

目的別		旅館內 支出費	旅館外 餐飲費	在臺境內 交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
全體	金額	74.24	30.74	23.17	17.81	3.23	85.12	234.31
	結構比	31.68%	13.12%	9.89%	7.60%	1.38%	36.33%	100.00%
觀光	金額	61.86	31.87	25.80	22.60	3.62	111.12	256.87
	結構比	24.08%	12.41%	10.04%	8.80%	1.41%	43.26%	100.00%
業務	金額	125.47	31.06	20.65	7.48	3.27	29.55	217.48
	結構比	57.69%	14.28%	9.50%	3.44%	1.50%	13.59%	100.00%
國際會議 或展覽	金額	111.76	27.32	17.51	9.54	3.57	43.31	213.01
	結構比	52.47%	12.82%	8.22%	4.48%	1.68%	20.33%	100.00%
探親或 訪友	金額	46.18	24.19	10.70	7.34	2.21	34.19	124.81
	結構比	37.01%	19.38%	8.57%	5.88%	1.77%	27.39%	100.00%
求學	金額	20.26	10.36	5.05	2.17	3.11	16.48	57.43
	結構比	35.27%	18.04%	8.79%	3.78%	5.42%	28.70%	100.00%

表 15 101 年受訪旅客每人每日平均消費細項－依主要市場分

單位：美元

市場別		旅館內 支出費	旅館外 餐飲費	在臺境內 交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
全體	金額	74.24	30.74	23.17	17.81	3.23	85.12	234.31
	結構比	31.68%	13.12%	9.89%	7.60%	1.38%	36.33%	100.00%
日本	金額	122.93	42.98	30.61	36.69	4.08	71.36	308.65
	結構比	39.83%	13.92%	9.92%	11.89%	1.32%	23.12%	100.00%
大陸	金額	36.40	25.24	23.26	19.44	3.55	157.37	265.26
	結構比	13.72%	9.51%	8.77%	7.33%	1.34%	59.33%	100.00%
香港 澳門	金額	67.21	32.97	18.59	10.12	2.56	54.27	185.72
	結構比	36.19%	17.75%	10.01%	5.45%	1.38%	29.22%	100.00%
新加坡	金額	73.96	29.19	26.21	8.96	3.18	50.37	191.87
	結構比	38.55%	15.21%	13.66%	4.67%	1.66%	26.25%	100.00%
韓國	金額	82.41	30.68	25.62	5.92	1.87	35.13	181.63
	結構比	45.37%	16.89%	14.11%	3.26%	1.03%	19.34%	100.00%
馬來西亞	金額	57.11	23.40	17.46	6.59	4.76	49.12	158.44
	結構比	36.04%	14.77%	11.02%	4.16%	3.01%	31.00%	100.00%
美國	金額	93.23	27.41	17.35	6.54	7.05	17.83	169.41
	結構比	55.03%	16.18%	10.24%	3.86%	4.16%	10.53%	100.00%
歐洲	金額	102.41	21.37	15.94	7.42	3.34	14.14	164.62
	結構比	62.21%	12.98%	9.68%	4.51%	2.03%	8.59%	100.00%
紐澳	金額	89.09	25.53	17.38	11.85	3.33	30.87	178.05
	結構比	50.03%	14.34%	9.76%	6.66%	1.87%	17.34%	100.00%

二、日本觀光團體旅客在臺每人每日平均消費為 388.68 美元，高於全體觀光團體旅客之 285.33 美元及大陸觀光團體旅客之 267.32 美元。

101 年大陸與日本、全體觀光團體旅客相比較，日本觀光團體旅客在臺平均每人每日消費為 388.68 美元，高於全體觀光團體旅客之 285.33 美元及大陸觀光團體旅客之 267.32 美元。

進一步由購物費觀察，大陸觀光團體旅客在臺平均每人每日購物費為 164.95 美元，高於全體觀光團體旅客之 147.89 美元及日本觀光團體旅客之 114.76 美元。

由購物費之細項消費觀察，日本觀光團體旅客以購買名產或特產為最多，占 58.32%；大陸觀光團體旅客以購買珠寶或玉器類為最多，占 33.66% 第二高為名產或特產，占 22.31%。

表 16 101 年全體、日本及大陸觀光團體旅客之平均每人每日消費支出

單位：美元

居住地別		旅館內 支出費	旅館外 餐飲費	在臺境內 交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
全	體金 額	43.79	30.48	29.31	29.10	4.76	147.89	285.33
觀 光 團 體	結 構 比	15.35%	10.68%	10.27%	10.20%	1.67%	51.83%	100.00%
日	本金 額	85.38	51.13	52.58	74.61	10.22	114.76	388.68
觀 光 團 體	結 構 比	21.97%	13.15%	13.53%	19.20%	2.63%	29.52%	100.00%
大	陸金 額	32.11	23.89	22.57	20.22	3.58	164.95	267.32
觀 光 團 體	結 構 比	12.01%	8.94%	8.44%	7.56%	1.34%	61.71%	100.00%

表 17 101 年全體、日本及大陸觀光團體旅客平均每人每日購物費之細項消費

單位：美元

購 物 費 消 費 項 目	全體觀光團體旅客		日本觀光團體旅客		大陸觀光團體旅客	
	消費金額	百分比	消費金額	百分比	消費金額	百分比
服 飾 或 相 關 配 件	<b>15.26</b>	<b>10.32%</b>	<b>12.55</b>	<b>10.94%</b>	17.27	10.47%
珠 寶 或 玉 器 類	<b>43.17</b>	<b>29.19%</b>	<b>12.98</b>	<b>11.31%</b>	<b>55.53</b>	<b>33.66%</b>
紀念品或手工藝品類	7.92	5.36%	1.92	1.67%	9.01	5.46%
化 妝 品 或 香 水 類	14.47	9.78%	4.95	4.31%	<b>18.22</b>	<b>11.04%</b>
名 產 或 特 產	<b>42.09</b>	<b>28.46%</b>	<b>66.93</b>	<b>58.32%</b>	<b>36.80</b>	<b>22.31%</b>
煙 或 酒 類	4.85	3.28%	2.85	2.48%	6.05	3.67%
中 藥 或 健 康 食 品	2.81	1.90%	0.91	0.80%	1.78	1.08%
電 子 或 電 器 用 品	4.45	3.01%	0.19	0.17%	6.08	3.69%
茶 葉	12.02	8.13%	11.48	10.00%	13.01	7.89%
其 他	0.85	0.57%	0.00	0.00%	1.20	0.73%
合 計	147.89	100.00%	114.76	100.00%	164.95	100.00%

### 三、旅客中 14.73%使用過購物退稅服務，其中九成三覺得退稅手續便利。

受訪旅客中使用過購物退稅服務者占 14.73%，其中覺得退稅手續便利者占 92.78%。

由來臺主要目的觀察，觀光目的受訪旅客使用購物退稅服務者，占 20.20%，其中有 92.41%認為退稅手續便利。

表 18 101 年受訪旅客購物退稅情形－依來臺主要目的分

單位：百分比%

來臺主要目的		使用過退稅的比例	認為退稅手續簡便的比例
全體		14.73	92.78
觀光		20.20	92.41
業務		3.24	97.44
國際會議或展覽		7.14	100.00

## 伍、滿意度分析

### 一、有九成五旅客對來臺整體經驗表示滿意。

旅客來臺對我國觀光便利性、觀光環境國際化及環境安全性之滿意度皆傾向滿意，其中以「臺灣民眾態度友善」、「住宿設施安全」、「社會治安良好」及「遊憩據點設施安全」滿意度最高。

由主要市場分析，旅客此次來臺整體經驗滿意度除韓國市場(滿意度為84.79%)外，其餘各市場滿意度均達92%以上；以大陸旅客最高(滿意度98.10%)，紐澳次之(滿意度98.00%)，歐洲旅客再次之(滿意度97.45%)。

表 19 101 年受訪旅客此次來臺各項滿意度

來臺旅客各項滿意度		平均值	標準差
觀光 便利 性	來臺交通(航點、航班、機位)便利	4.29	0.69
	海關通關手續便利	4.28	0.68
	入關驗證手續便利	4.26	0.70
	境內交通便利	4.24	0.68
	取得臺灣簽證快速	4.16	0.83
	旅遊資訊取得方便	4.05	0.77
	通訊設備(國際公共電話、網路)便利	3.97	0.87
觀光 環境 國際 化	臺灣民眾態度友善	4.59	0.58
	旅遊環境語言溝通良好	4.03	0.94
	路標及公共設施牌示易懂	4.02	0.86
環境 安全 性	住宿設施安全	4.42	0.61
	社會治安良好	4.41	0.61
	遊憩據點設施安全	4.38	0.61
	環境衛生良好	4.14	0.78
	餐飲衛生良好	4.08	0.78
整體	來臺整體滿意度	4.31	0.56
1.非常不滿意 2.不滿意 3.普通 4.滿意 5.非常滿意			

### 二、九成五受訪旅客有再度訪臺意願，主要原因為觀光。

受訪旅客有九成五表示會再來我國旅遊；其中會以觀光目的再度來臺者最多，占73.37%，其次為業務目的，占17.44%。

表 20 101 年受訪旅客表示會再度訪臺的主要原因

單位：列百分比(%)

再度訪臺主要原因	觀光	業務	探親或訪友	國際會議或展覽	求學	其他
百分比	73.37	17.44	7.11	0.82	0.51	0.75

### 三、「人民友善」為旅客認為臺灣最具競爭優勢的項目。

受訪旅客於近 3 年內以觀光為目的，曾去過亞洲鄰近國家/地區中，除臺灣外，最喜歡的國家/地區，第一為「日本」，第二為「香港.澳門」，第三為「泰國」。

由主要市場分析，日本受訪旅客最喜歡「韓國」；大陸受訪旅客最喜歡「香港.澳門」；香港.澳門、新加坡、韓國、美國及加拿大受訪旅客最喜歡「日本」；馬來西亞受訪旅客最喜歡「新加坡」；紐澳受訪旅客最喜歡「泰國」。

臺灣與最喜歡的國家/地區比較，旅客認為臺灣的「人民友善」(每百人次有 48 人次)最具優勢，其次為「菜餚」(每百人次有 24 人次)、「風光景色」(每百人次有 19 人次)等。

表 21 101 年受訪旅客曾觀光過且最喜歡的亞洲國家/地區排名(除臺灣外)

單位：%

名次	國家/地區	比例	名次	國家/地區	比例
1	日本	20.24	6	中國大陸	7.12
2	香港.澳門	18.53	7	馬來西亞	4.68
3	泰國	17.77	8	印尼	2.97
4	韓國	13.85	9	菲律賓	2.05
5	新加坡	12.79			

表 22 101 年受訪旅客與最喜歡亞洲鄰近國家/地區比較，認為臺灣較好項目排名

單位：人次/每百人次

名次	項目	相對次數	名次	項目	相對次數
1	人民友善	47.60	9	氣候宜人	7.84
2	菜餚	24.32	10	夜間休閒活動	6.62
3	風光景色	19.22	11	距離居住地近	6.43
4	治安良好	15.87	12	民主政治	3.50
5	購物	13.20	13	遊憩設施	1.90
6	水果	11.99	14	保健醫療	1.79
7	民情風俗和文化	10.50	15	花卉	1.71
8	歷史文物	7.88	16	節慶活動	1.41

註：本題「受訪旅客與最喜歡國家/地區比較，認為臺灣較好的項目」為複選題。

表 23 101 年受訪旅客最喜歡之亞洲鄰近國家/地區與臺灣之比較

最喜歡的國家	喜歡的項目	臺灣較好的項目
日本	風光景色、菜餚、購物	人民友善
泰國	菜餚、風光景色、購物	人民友善、治安良好
香港、澳門	購物、菜餚、風光景色	人民友善、風光景色
新加坡	治安良好、購物、菜餚	人民友善、風光景色
韓國	購物、菜餚、風光景色	人民友善
中國大陸	風光景色、歷史文物、菜餚	人民友善、治安良好、菜餚
馬來西亞	風光景色、菜餚、人民友善	人民友善、菜餚
印尼	風光景色、民情風俗和文化	人民友善、菜餚、治安良好
菲律賓	風光景色、人民友善	人民友善、治安良好

#### 四、「人情味濃厚」、「逛夜市」及「美味菜餚」為旅客對臺灣最深刻的印象。

受訪旅客對臺灣最深刻的印象依序為人情味濃厚(每百人次有 54 人次)、逛夜市(每百人次有 41 人次)、美味菜餚(每百人次有 39 人次)等。

由主要市場分析，日本受訪旅客對「美味菜餚」印象最深刻；香港、澳門及馬來西亞受訪旅客對「逛夜市」印象最深刻；其餘各市場皆對「人情味濃厚」印象最深刻。

表 24 101 年受訪旅客此次來臺經驗對臺灣最深刻的印象

單位：人次/每百人次

名次	項目	相對次數	名次	項目	相對次數
1	人情味濃厚	53.88	10	便利商店	11.55
2	逛夜市	40.63	11	泡溫泉	9.23
3	美味菜餚	39.35	12	原住民文化	6.12
4	景點	28.61	13	都會不夜城	5.54
5	海岸風光	26.75	14	24 小時書店	5.22
6	水果	23.46	15	美容醫療	3.99
7	歷史古蹟	18.09	16	單車賞景	1.68
8	寺廟參訪	12.24	17	節慶活動	0.58
9	地方特產	11.65			

註：本題「受訪旅客依此次來臺經驗，對臺灣最深刻的印象」為複選題。

## 五、六成二旅客以住宿一般旅館為主，對投宿旅館的整體滿意度為八成四。

受訪旅客在臺主要住宿於旅館(每百人次有 89 人次)，其中住宿旅館類型依序為一般旅館(占 61.82%)、國際觀光旅館(占 29.90%)、觀光旅館(占 8.28%)；旅客對旅館的整體滿意度為 84%，對民宿的整體滿意度為 81%，對青年旅館、活動中心的整體滿意度為 82%。

## 六、旅行社安排團體旅客購物次數以 3-4 次最多，旅客對購物觀感為「實在」者占五成二。

來臺方式為「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」的受訪旅客中，旅行社安排的購物次數以 3-4 次為最多(占 38.99%)，其次為 5-6 次(占 34.90%)；對於旅行社安排購物的購物觀感以「實在」為最多(占 52.29%)。

## 七、九成五團體旅客對旅行社及導遊服務之整體印象表示滿意。

來臺方式為「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」的受訪旅客中，對旅行社及導遊服務態度皆傾向滿意，滿意度由高至低依序為「導遊服務態度」、「導遊應急處理能力」、「導覽解說水準」、「交通工具安排(含司機服務)」、「住宿地點安排」、「行程內容」、「餐飲安排」，滿意平均數均在 4.03 分以上(滿分為 5 分)。

## 八、旅客對在臺境內搭乘之各項交通工具均有八成以上滿意度。

受訪旅客對在臺境內搭乘的各項交通工具，均有八成以上的受訪旅客傾向滿意，其中以高鐵的滿意度(97.60%)為最高，其次為船舶(96.40%)、捷運(96.33%)與遊覽車(94.96%)。

# 陸、基本資料分析

## 一、旅客工作別以專業人員最多。

受訪旅客以「專業人員」最多，占 32.20%，第二為「民意代表、企業主管及經理人員」，占 13.62%，第三為「事務支援人員」，占 13.50%。

## 二、旅客教育程度以大專以上居多，年收入以「無固定收入」、「9,999 美元以下」及「15,000-29,999 美元」居多。

受訪旅客最高學歷以「大專以上」最多，占 81.91%。受訪旅客平均年收入約為 38,790 美元，其中以「無固定收入」為最多，占 18.57%；其次為「9,999 美元以下」，占 16.49%；第三為「15,000-29,999 美元」，占 12.29%。