

アンケート用紙

ナンバー □□□

親愛なる皆様、今日は。

私どもは今回、国家科学委員会の研究の一環としてホテル利用者の満足度についてアンケート調査を行うことになりました。皆様のご意見は、本研究並びに台湾の旅行業界のサービス向上に貴重な資料として活かされます。お手数をおかけして申し訳ございませんが、下記の質問について当てはまる欄に「」をご記入下さい。なお、本アンケートは学術研究を目的としており、データが外部に漏れることは決してございませんので、ご安心下さい。何卒ご協力のほどよろしくお願い致します。

皆様のご健康とますますのご発展を心よりお祈り申し上げます。

銘傳大學餐旅管理學系
指導教授 黃純德 博士
院生 陳芳儀

連絡先電話番号：(03)350-7001 轉 3203
E-mail：cthuang@mcu.edu.tw

第一部:この部分は主にお客様がホテルを選択する際に最も重視する点と使用後の満足度についてお伺いします。当てはまる欄に「」をご記入下さい。

I. 外部から見たサービス・バリュー (旅行者)

〈使用前〉 重要度		〈使用后〉 満足度
全 重 分 重 非 く 要 か 要 常 重 だ ら に 要 は な 重 で ない 要 は い な い		非 不 分 満 非 常 満 か 足 常 に ら に 不 な 満 満 い 足
1 2 3 4 5		1 2 3 4 5
□ □ □ □ □	外観の清潔さ	□ □ □ □ □
□ □ □ □ □	値段のリーズナブルさ	□ □ □ □ □
□ □ □ □ □	地理的利便性	□ □ □ □ □
□ □ □ □ □	サービスの質	□ □ □ □ □

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	全体の安全性	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	評判	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	チェーン展開の性質	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	常連客へのサービス	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	従業員の態度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	従業員の専門知識とサービス	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

II. 内部状況

この部分は主にお客様がホテルと接触する際に最も重視する点と使用後の満足度についてお伺いします。

〈使用前〉 重要度					〈使用后〉 満足度					
全	重	分	重	非	非	不	分	満	非	
く	要	か	要	常	常	満	か	足	常	
重	で	ら	に		に	ら			に	
要	は	な	重		不	な		満		
で	ない		要		満	い		足		
はい										
ない										
い										
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
ホテル到着前										
<input type="checkbox"/>	会社/家庭向け宣伝、割引措置	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	客室予約サービス	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	電話の応対	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	チェックイン・サービス	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	インフォメーション・サービス	<input type="checkbox"/>								
ホテル滞在中										
<input type="checkbox"/>	客室内の設備 (ポット、冷蔵庫、テレビ等)	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	その他客室内の備品	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	客室の清潔度	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	客室の快適度 (ベッド、机、ライト、室温、音楽等)	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	客室の静かさ (内外)	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	客室の安全性	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	客室のクリーンサービス	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	ルームサービス	<input type="checkbox"/>								

<input type="checkbox"/>	ランドリーサービス	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	レストラン施設	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	ビジネス設備 (コンピューター、インターネット等)	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	レジャー施設 (プール、ジム等)	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	会議施設	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	特別サービス (ツアー)	<input type="checkbox"/>								
チェックアウト時										
<input type="checkbox"/>	苦情処理	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	全体の効率/サービスのきめ細かさ	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	チェックアウト時のサービス	<input type="checkbox"/>								

Ⅲ. 内部サービスの質 (従業員)

この部分はホテル従業員の能力と態度および従業員に対する満足度についてお伺いします。

〈サービス前〉						〈サービス後〉				
重要度						満足度				
全	重	分	重	非		非	不	分	満	非
く	要	か	要	常		常	満	か	足	常
重	で	ら	に	重		に	ら	に	満	に
要	は	な	重	要		不	な	満	足	満
で	な	い	要			満	い	足		足
はい										
ない										
い										
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	基本的な能力	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	言語能力	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	清潔さ	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	フレンドリーさ	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	協力度	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	権限委譲能力	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	コミュニケーション能力	<input type="checkbox"/>								

全体的な満足度：あなたはまたこのホテルを利用しますか？

はい いいえ

第二部： 個人資料。実際の状況をご記入下さい。当てはまる欄に「✓」をご記入下さい。

1. あなたの国籍は何ですか？
 (1) アメリカ (2) 日本 (3) 中國大陸
2. 台湾に来た主な目的は何ですか？
 (1) 商務 (2) 観光 (3) 会議・展覧会
 (4) 親戚・友人の訪問 (5) その他_____
3. 旅行の情報はどこから得ましたか？（複数回答可）
 (1) 旅行社 (2) 同僚・会社
 (3) 親友 (4) ガイドブック・雑誌
 (5) 広告 (6) 航空公司
 (7) 政府の観光部門 (8) その他_____
4. 旅行のタイプ？
 (1) 一人旅 (2) 団体パッキングツアー
 (3) 個人パッキングツアー (4) その他_____
5. どこに滞在しましたか？（複数回答可）
 (1) 台北 (2) 新竹 (3) 台中 (4) 台南
 (5) 高雄 (6) 其他_____
6. どのレベルのホテルを利用しましたか？
 (1) デラックスクラス (2) ハイクラス
 (3) ミドルクラス (4) エコノミークラス
 (5) その他_____
7. 合計何泊しましたか？
 (1) 1泊 (2) 2-3泊 (3) 4-5泊 (4) 6-7泊
 (5) 7泊以上
8. 台湾へ来たのはこれが何回目ですか？
 (1) 初めて (2) 2-3回目 (3) 4-5回目 (4) 6-7回目
 (5) 7回以上
9. 職業
 (1) 行政管理 (2) 専門職 (3) 自営業
 (4) ホワイトカラー (5) 営業 (6) 公務員
 (7) ブルーカラー (8) 学生 (9) 主婦 / 主夫
 (10) 退職者 (11) その他_____
10. 個人の年収（単位：円）
 (1) ¥ 2,660,000 未満 (2) ¥ 2,660,000 - ¥ 5,319,999
 (3) ¥ 5,320,000 - ¥ 7,979,999 (4) ¥ 7,980,000 - ¥ 10,639,999

(5) ¥ 10,640,000 - ¥ 13,299,999 (6) ¥ 13,300,000 (含) 以上

11. 教育程度

(1) 小學 (2) 中学 (3) 高校 (4) 専門学校

(5) 大學 (6) 大学院 (含) 以上

12. 年齢

(1) 18 未滿 (2) 18-24 歳 (3) 25-34 歳 (4) 35-44 歳

(5) 45-54 歳 (6) 55-64 (7) 65 (含) 以上

13. 性別

(1) 男 (2) 女

14. 婚姻状況

(1) 独身 (2) 既婚 (3) 別居、離婚 (4) 死別

ご協力ありがとうございました。