

# 高雄市政府觀光局



## 112 年度性別統計分析

### 疫後高雄旅宿業住宿消費行為統計與分析 (以旅客性別切入)

撰擬單位：觀光產業科、會計室

112 年 6 月

## 目 錄

|            |     |
|------------|-----|
| 壹、前言       | 1~2 |
| 貳、旅客住宿型態調查 | 3~5 |
| 參、結論與建議    | 6~7 |

## 一、前言

(一) 自 109 年新冠疫情爆發，國際各國採取出入境管制，國際旅客及國人旅遊意願降低，首要衝擊即為觀光旅宿業。隨 111 年下半年起，疫情逐步趨緩以及交通部觀光局國旅補助的推動下，國內旅宿業者迎來復甦的商機，本市旅館住房率更從疫情期間(109-110 年)住房率(109 年為 39.37%，110 年為 35.02%)開始回溫，111 年度住房率約為 42.47%；惟相較於疫情前(107-108 年)住房率(107 年為 48.24%，108 年為 55.07%)仍有些微差距。

六都中，台南市 111 年旅館住房率已回到疫情前(108 年)水準；疫前台南市住房率為六都中最後一名，更於疫後竄升為六都中低一名(詳如下表所示)。其餘五都住房率仍為呈現衰退，可見旅宿業不僅受疫情影響，亦受到市場轉移之影響。

| 六都旅館<br>住房率 | 疫情前    |        | 疫情中    |        | 疫情後    |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|             | 107 年  | 108 年  | 109 年  | 110 年  | 111 年  |
| 新北市         | 46.54% | 49.54% | 33.47% | 29.40% | 39.68% |
| 台北市         | 68.17% | 71.33% | 34.36% | 32.63% | 45.81% |
| 桃園市         | 51.69% | 54.85% | 35.31% | 34.69% | 40.66% |
| 台中市         | 50.86% | 55.30% | 42.27% | 34.88% | 43.23% |
| 台南市         | 42.82% | 48.18% | 43.55% | 41.00% | 52.87% |
| 高雄市         | 48.24% | 55.07% | 39.37% | 35.02% | 42.47% |

資料來源：交通部觀光局

(二) 疫情期間本市旅宿業者首當其衝，住房率大幅衰退，但從

表 1 所示，疫情確為影響因素之一，但旅客住宿習慣、消費習慣的改變亦為影響因素之一。

爰此，藉由分析旅客消費行為，並以性別面向區分客群，協助業者了解自身市場定位，掌握目標客群消費習慣，把握疫後報復性旅遊的觀光產值。

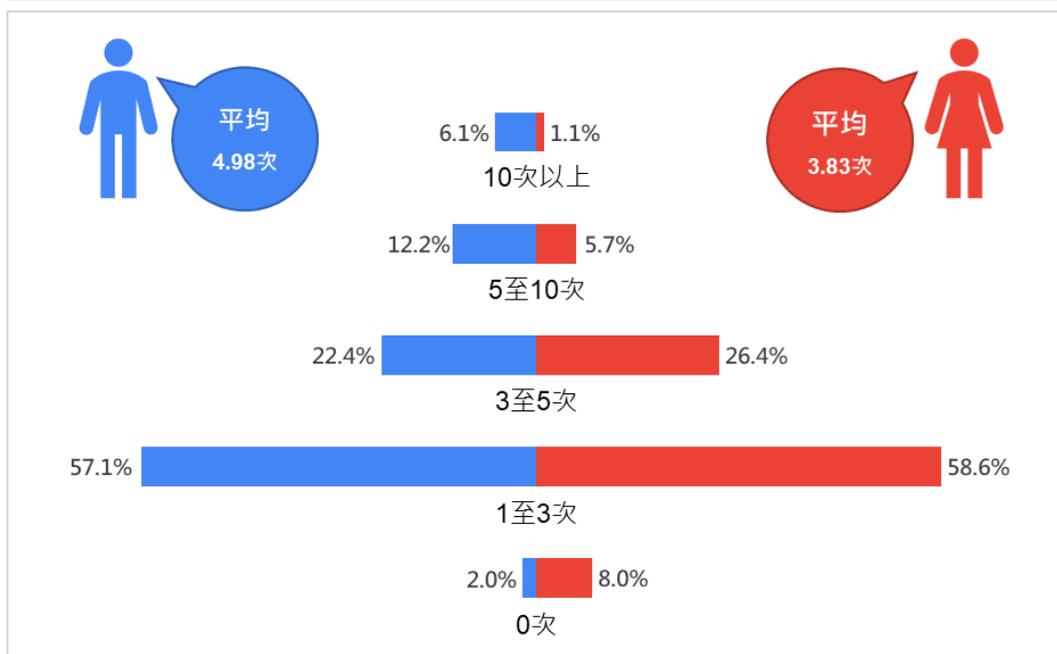
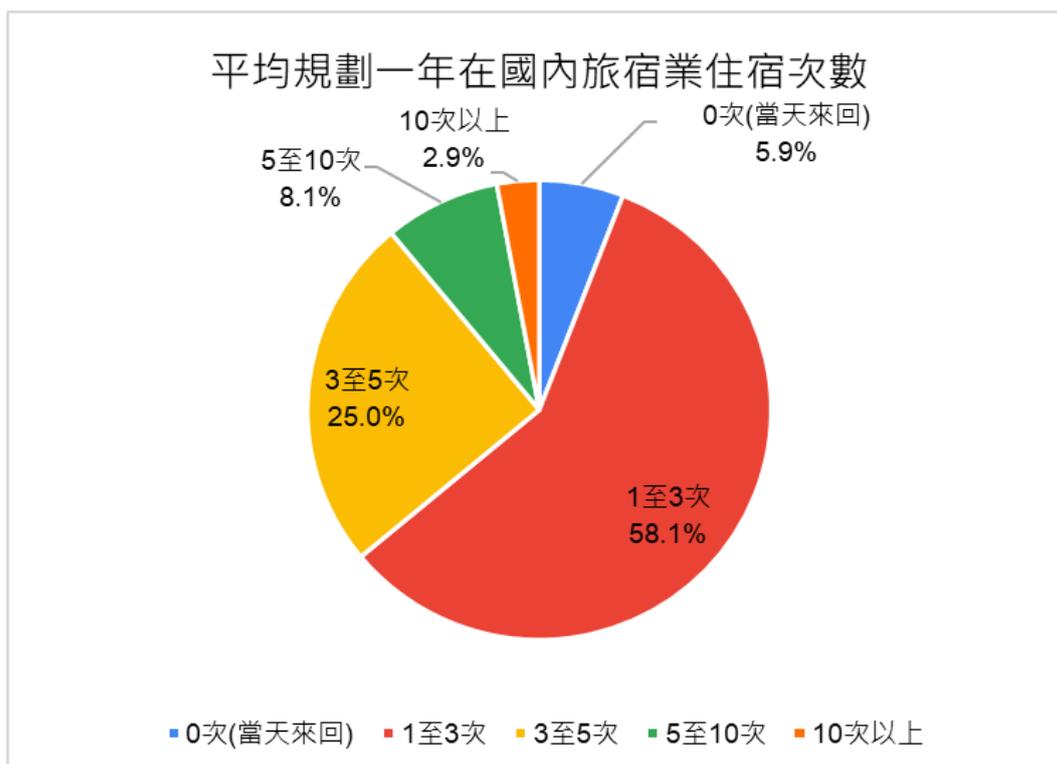
藉了解旅客需求，以輔導本市旅宿業者在硬體設備、服務品質上精進，也藉此提高本市觀光產值、旅宿業者競爭力及住宿品質，打造本市旅遊之都的形象，讓旅客願意留宿高雄、造訪高雄。

## 二、旅客住宿型態調查

(一) 為分析不同性別之旅客國內住宿型態與消費行為，本局於本市熱門景點遊客服務中心及請本市旅宿業者協助辦理問卷調查，問卷如後附件 1。

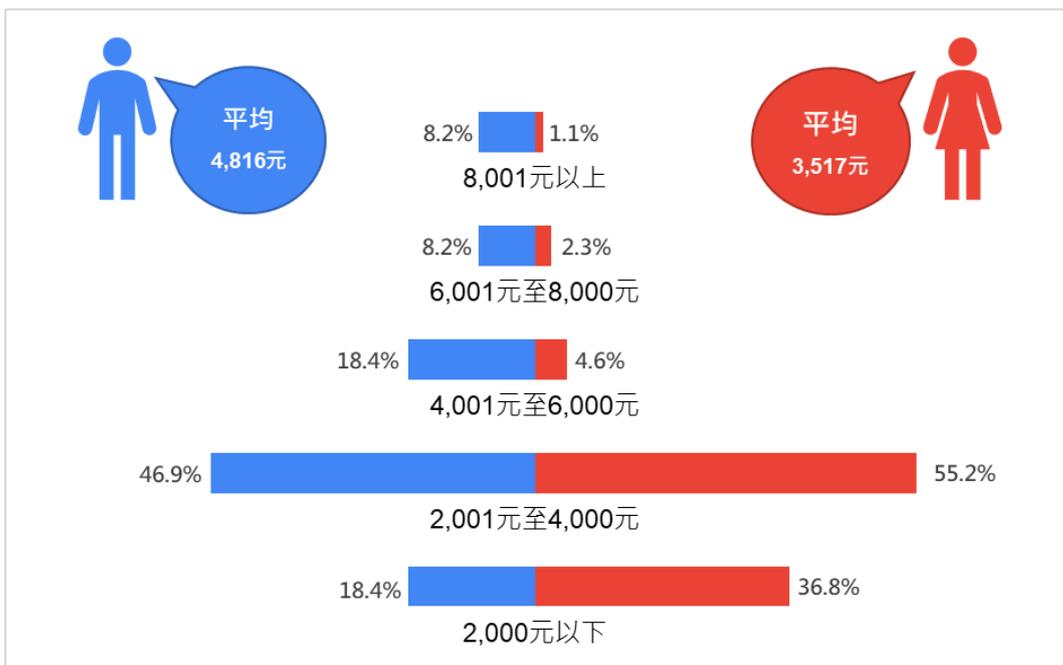
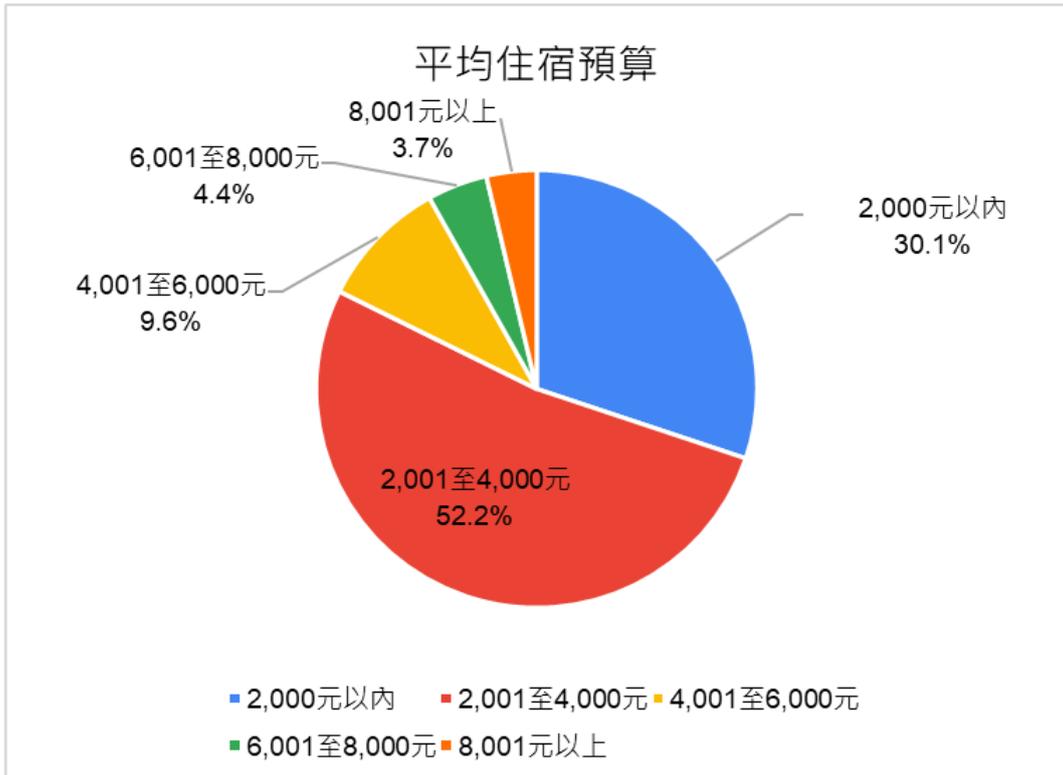
(二) 本次共計回收 136 份問卷，分析結果如下：

1. 旅客平均規劃一年在國內旅宿住宿 4.24 次，其中男性及女性分別為 4.98 次及 3.83 次。



資料來源:高雄市政府觀光局問卷

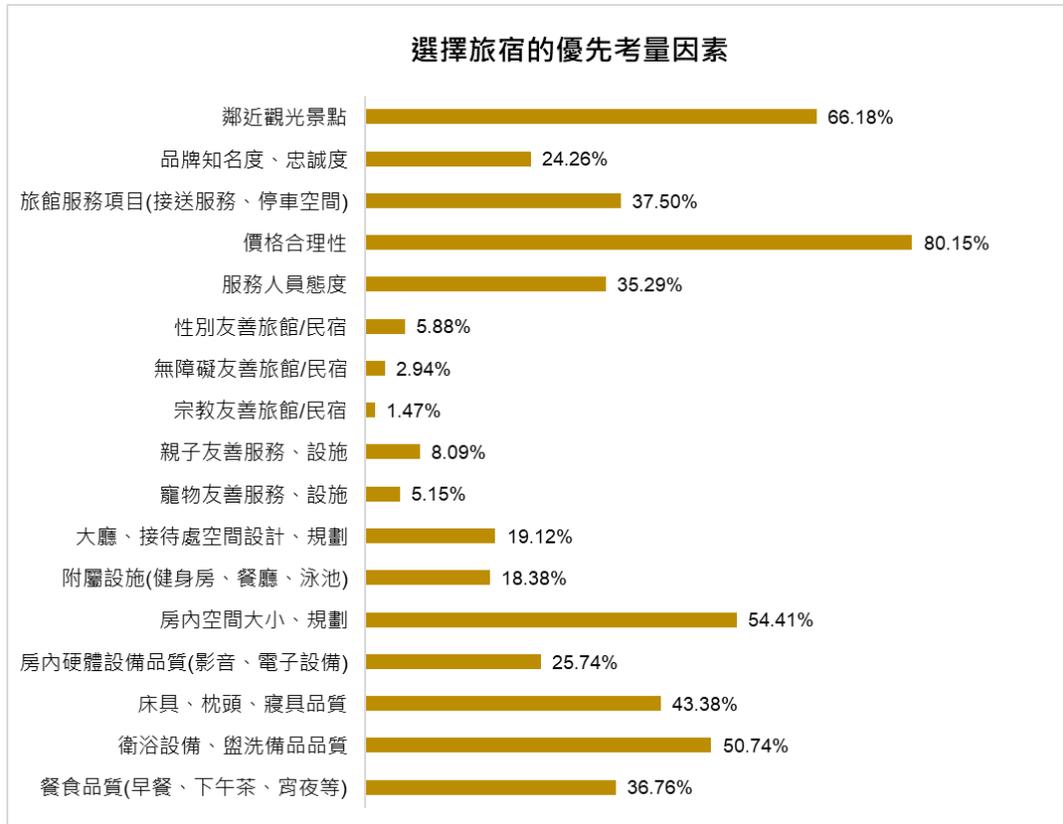
- 旅客平均住宿預算為 3,985 元，其中男性及女性分別為 4,816 元及 3,517 元。



資料來源:高雄市政府觀光局問卷

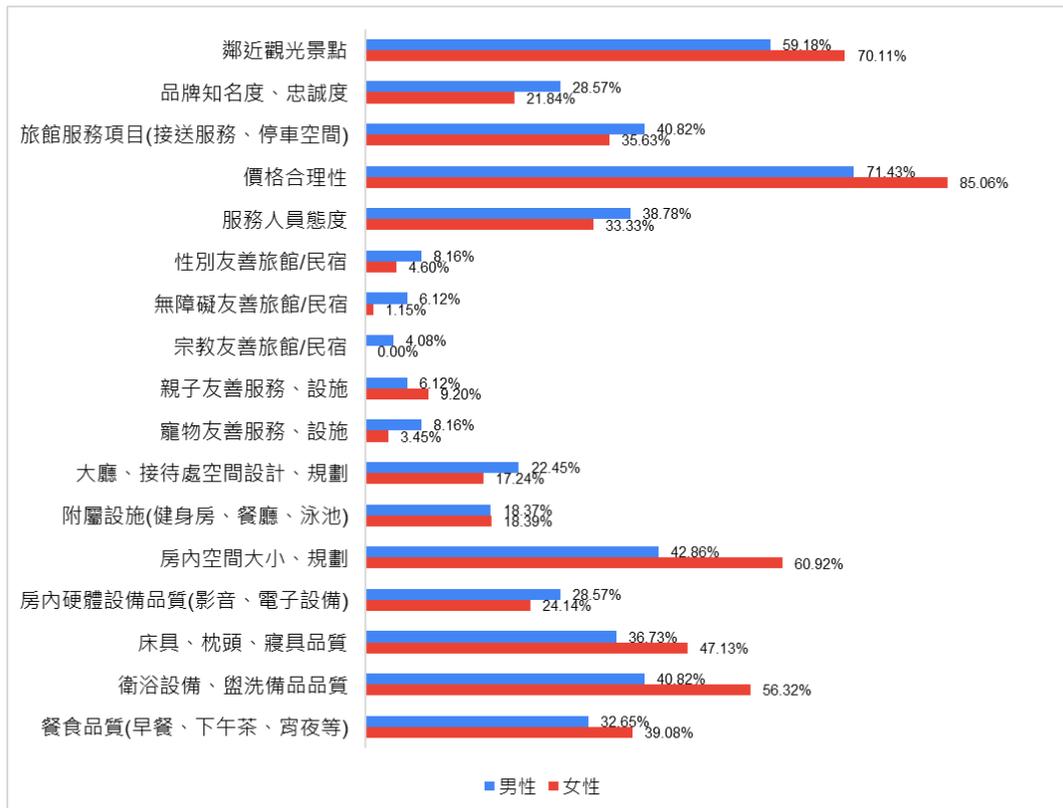
3. 旅客選擇旅宿之優先考量因素，有 80.15%旅客表示會優先考量價格合理性、66.18%旅客考量鄰近觀光景點、54.41%旅客會考量房內空間大小及規劃。此外，

旅客亦會考量衛浴設備及盥洗備品品質(50.74%)、寢具品質(43.38%)等因素。



資料來源:高雄市政府觀光局問卷

經過性別區分可以發現，女性旅客較為注重旅宿硬體設備品質(如旅宿位置、房間空間規劃、寢具、衛浴、備品品質等)；男性旅客則較為注重旅宿服務面向的軟性品質(如品牌知名度、旅宿接送服務、服務人員態度等)，且較女性旅客更注重性別、無障礙、宗教友善等面向之服務品質。



資料來源:高雄市政府觀光局問卷

### 三、 結論與建議

(一) 由統計資料可知，旅客對於旅宿的「價格合理性」非常在意，尤其在疫情結束後迎來觀光產業復甦，旅宿業者連假期間、演唱會期間漫天喊價等情形更是時有所聞，造成觀光產業發展的負面形象。且有超過 50% 旅客可以接受的房價約為 2,001 元至 4,000 元，另約有 18% 旅客可以接受超過 4,000 元的房價，顯見亦有部分高端消費客群，惟業者應有與價格等值之品質，以避免引起消費糾紛等爭議。

本局也聯合市府消保官針對旅宿業者客房售價不定期主動出擊稽查，並在連假期間、演唱會期間增加稽查頻率，若

查有違反旅館業管理規則、超出備查房價者，將依相關規定裁處，保障旅客消費品質。

(二) 女性旅客每年規劃旅遊住宿次數僅 3.83 次，略低於男性平均旅遊住宿次數(4.98 次)。因此可針對女性旅客主要旅遊考量因素，如房間空間規劃、寢具、衛浴、備品品質、觀光景點等面向提升，提高女性旅客旅遊意願。

本局為更貼近旅客需求，在本局所轄 14 個觀光景點、委外商家及市區超過 50 家優質旅宿免費提供女性生理用品，積極塑造性別友善的旅遊服務及觀光設施。

(三) 旅客針對旅宿服務人員態度、房內空間、衛浴設備、寢具等亦有較高的要求，故本局推動「旅館業品質提升暨星級旅館評鑑」專案，以提升本市旅館品質。本局藉由辦理旅宿業輔導說明會，並邀請專家學者座談，讓旅館業者充分瞭解有關服務品質提升及星級評鑑內涵；同時也將安排星級旅館實地參訪、進行旅館現場訪視並提供輔導改善之建議，期可增加飯店業者參與評鑑之意願，提升旅館業品質。