

新北市政府觀光旅遊局
風景地區旅遊服務系統統計分析



旅遊服務中心
Visitor Information Center

新北市政府觀光旅遊局

中華民國 107 年 6 月

前言

新北市為配合觀光客倍增計畫及提升旅客服務品質，陸續於風景特定區及重點觀光地區，規劃設置服務遊客專責場所，並依考量地方需求、交通節點和服務人數等因素，選定新北市境內板橋火車站、淡水捷運站、瑞芳火車站及新店捷運站等4處重要交通及觀光節點設置旅遊服務中心。

由於這幾處地點都是遊客至本市重要遊憩景點，且位於必經之交通樞紐，故透過本文介紹旅服中心的營運狀況以及服務相關統計數據，包括到站遊客人次、摺頁領取數量、遊客各站滿意程度等項目，作為未來旅遊服務的參考，提供民眾全方位的諮詢及旅遊規劃服務，讓遊客皆能立即得到詳盡的新北市旅遊資訊，及貼心熱情的服務。

目錄

前言.....	1
目錄.....	2
表目錄.....	2
圖目錄.....	2
一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據.....	4
(一)、到站人數分析.....	4
(二)、諮詢人數分析.....	5
(三)、各站國際性及流量人數分析.....	7
二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據.....	7
(一)、板橋旅服中心(圖七):.....	7
(二)、瑞芳旅服中心(圖八):.....	8
(三)、新店旅服中心(圖九):.....	8
(四)、淡水旅服中心(圖十):.....	8
三、旅遊服務中心遊客環境統計數據.....	10
(一)、環境設備滿意度.....	10
(二)、服務人員滿意度.....	11
四、各站摺頁領取統計數據.....	14
(一)、板橋站.....	14
(二)、瑞芳站.....	14
(三)、新店站.....	17
(四)、淡水站.....	17
五、各站旅服人員男女比例.....	20
六、結論與建議.....	21

表目錄

表一 各站旅服人員男女比例統計表.....	20
-----------------------	----

圖目錄

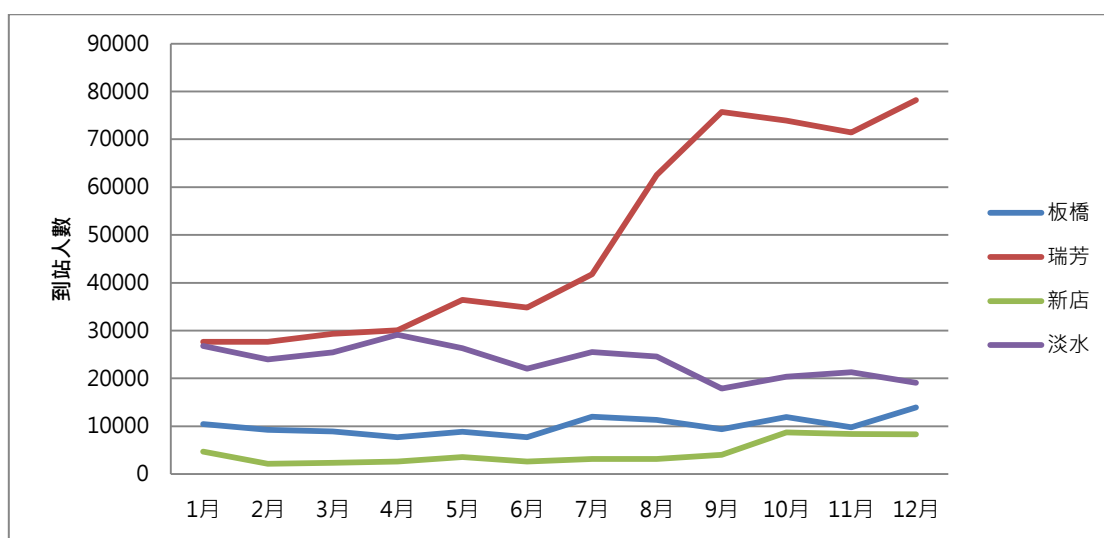
圖一 四站旅服到站人數.....	4
圖二 板橋站旅服諮詢人次.....	5
圖三 新店站旅服諮詢人次.....	5
圖四 淡水站旅服諮詢人次.....	6
圖五 瑞芳站旅服諮詢人次.....	6
圖六 國際性及流量人數分析.....	7
圖七 板橋站旅服諮詢項目.....	8

圖八 瑞芳站旅服諮詢項目.....	9
圖九 新店站旅服諮詢項目.....	9
圖十 淡水站旅服諮詢項目.....	10
圖十一 各站環境設備滿意度.....	11
圖十二 各站服務人員滿意度.....	12
圖十三 各站服務人員滿意度.....	13
圖十四 板橋站領取數量前五種摺頁領取數.....	15
圖十五 板橋站領取數量前六種摺頁每月領取數.....	15
圖十六 瑞芳站領取數量前五種摺頁領取數.....	16
圖十七 瑞芳站領取數量前六種摺頁每月領取數.....	16
圖十八 新店站領取數量前五種摺頁領取數.....	18
圖十九 新店站領取數量前六種摺頁每月領取數.....	18
圖二十 淡水站領取數量前五種摺頁領取數.....	19
圖二十一 淡水站領取數量前六種摺頁每月領取數.....	19
圖二十二 各站旅服人員男女比例圖.....	20

一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

(一)、到站人數分析

觀察 106 年板橋、瑞芳、新店、淡水四站旅服之到站人次月份分布(圖一)，瑞芳站及淡水站之旅遊服務中心到訪人數遠高於新店及板橋站，四站皆位於重要交通結點，設置於鄰近捷運站或火車站之位置，故站點周邊所能服務的景點範圍及內容為主要差異原因。



圖一 四站旅服到站人數

資料來源：本局風景區管理科。

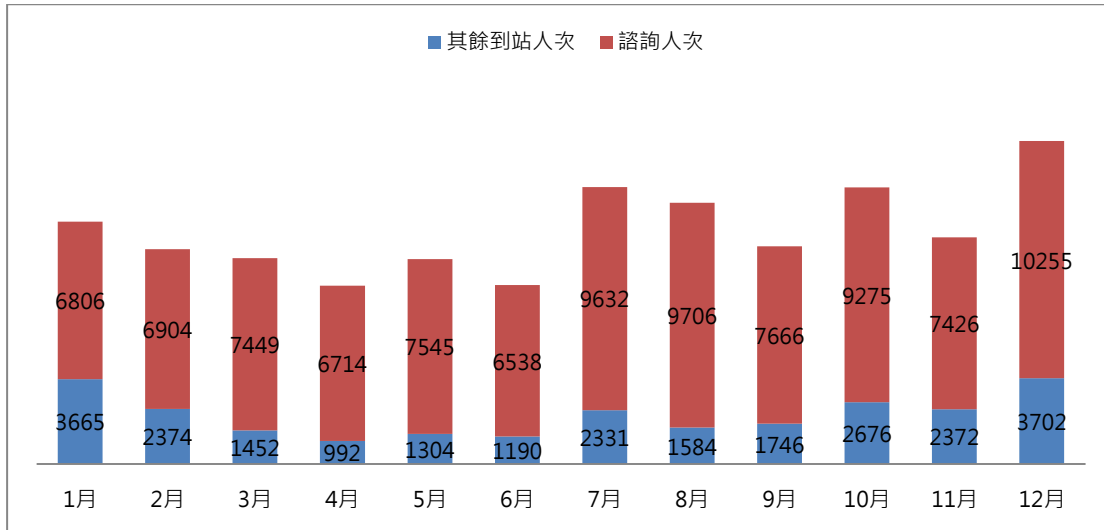
瑞芳站之到訪人數屬四站最多，其可服務之景點範圍包含水湳洞、金瓜石、九份以及猴硐煤礦博物園區，範圍相當廣闊，且站體即位於瑞芳火車站票口附近，故可及性高。淡水站可服務之景點範圍則包括淡水黃金海岸、漁人碼頭等，且站體位於淡水捷運站票口附近，可及性高。此外，瑞芳站鄰近東北角暨宜蘭海岸國家風景區，淡水站鄰近北海岸及觀音山國家風景區，多數前往國家級風景區的遊客亦會路經該站點，並詢問旅遊服務資訊。

相較瑞芳及淡水站，新店站之服務範圍屬碧潭風景區，風景區範圍相對較小且周遭環境較不複雜；板橋站之服務範圍則多屬商業區及市中心，遊客較少於板橋停留遊玩，故兩站到訪人次相對少於瑞芳及淡水兩站。

觀察瑞芳站之到站人次以 9 至 12 月最多，應係 106 年 7 至 8 月份天氣過於炎熱，從 9 月開始至 12 月炎熱氣候轉舒適且無強颱侵襲，另由於大陸地區旅客「十一」長假帶來遊客人潮，以及本局於 10 月 4 日中秋節辦理平溪天燈節，故從 9 月開始到站詢問相關活動及假期之遊客增加，可見在瑞芳旅遊之遊客多屬瑞芳周邊景點觀光為主要目的，較容易受到天候影響到站人次。其他三站於 106 年度並無大幅變動，新店站係鄰近碧潭風景區多係居民用以休憩運動，而板橋周遭則多以上班族、通勤或轉運者為主，較不會受到假期或天氣而影響其到訪意願，淡水站今年漁人舞台活動改於 7 月至 8 月辦理，到訪遊客聚集於該月份，故自 9 月開始到站詢問活動之遊客稍減。

(二)、諮詢人數分析

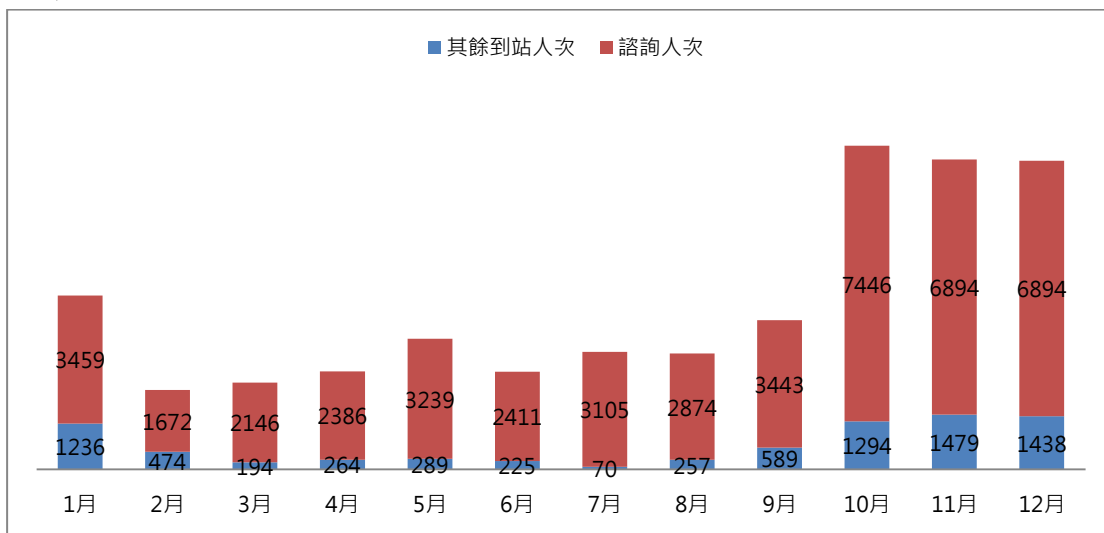
觀察各站到訪人次中諮詢人次所佔之比例以及月份變化,可看出各站旅遊服務中心之重點服務月份。其中板橋站以 12 月份為最多諮詢人數(圖二),主要係因 12 月份於新北市市民廣場辦理歡樂耶誕城活動,故詢問活動資訊的遊客增加;此外在 7 至 8 月份的遊客諮詢人次比例亦高,係因 106 年 8 月 4 日至 8 月 13 日間由文化局辦理兒童藝術節。



圖二 板橋站旅服諮詢人次

資料來源：本局風景區管理科。

新店站則以 10 月至 12 月間之諮詢人數最多(圖三),主要係天氣轉冷,自烏來台車恢復遊客對於溫泉、台車相關資訊之詢問度便增加,另因網路有人分享濛濛湖、千島湖、銀河洞等景點,不少遊客到站詢問交通資訊,另交通部觀光局辦理之 2017 台灣溫泉美食節系列活動於 9 月 28 日開跑,亦使遊客詢問量增加。

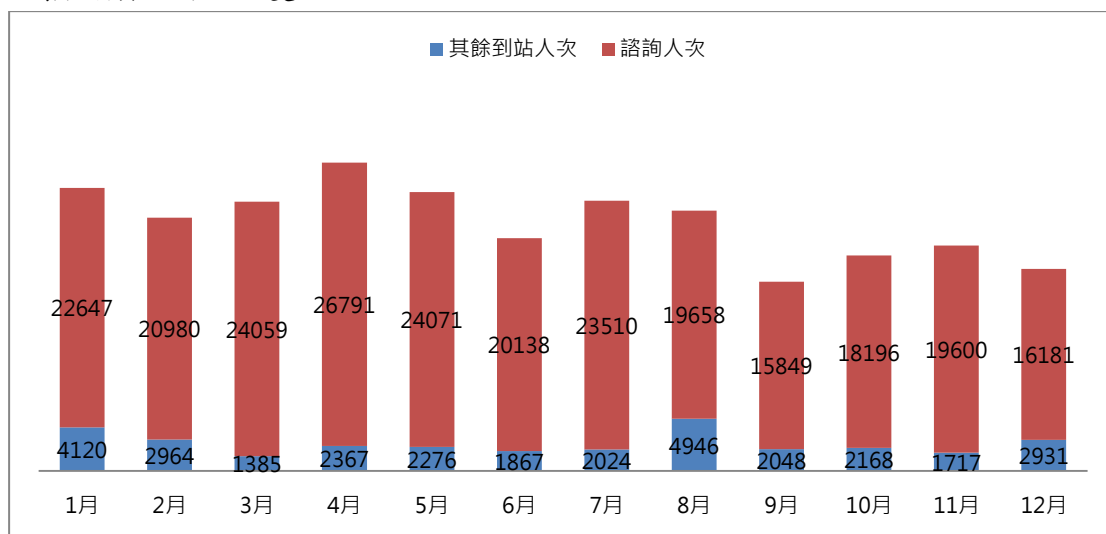


圖三 新店站旅服諮詢人次

資料來源：本局風景區管理科。

淡水站以 4 月份之諮詢人數最多,主要係因為天氣異常,淡水天元宮吉野櫻至 4 月上旬才開花,有大量遊客諮詢相關開花及交通資訊,而淡水其他月份諮詢量亦相當高,

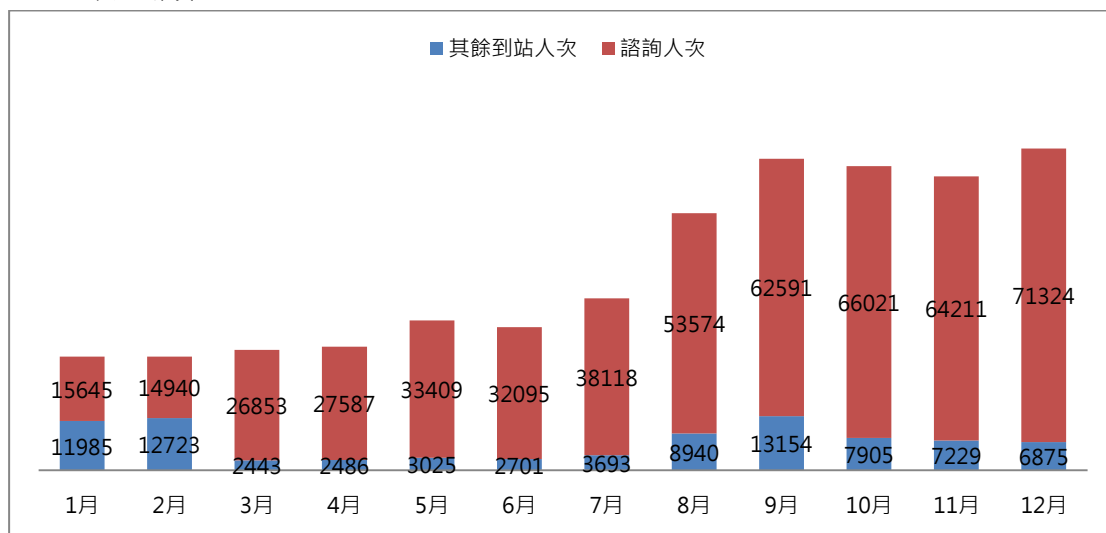
並無明顯諮詢人次變化。



圖四 淡水站旅服諮詢人次

資料來源：本局風景區管理科。

瑞芳站以9至12月份之諮詢人數最多，主要係這段時間到站遊客多，故諮詢量亦大，加以本局辦理平溪天燈節、瑞芳區公所舉辦「黃金山城，幸福點燈」活動，不少遊客詢問相關資訊。



圖五 瑞芳站旅服諮詢人次

資料來源：本局風景區管理科。

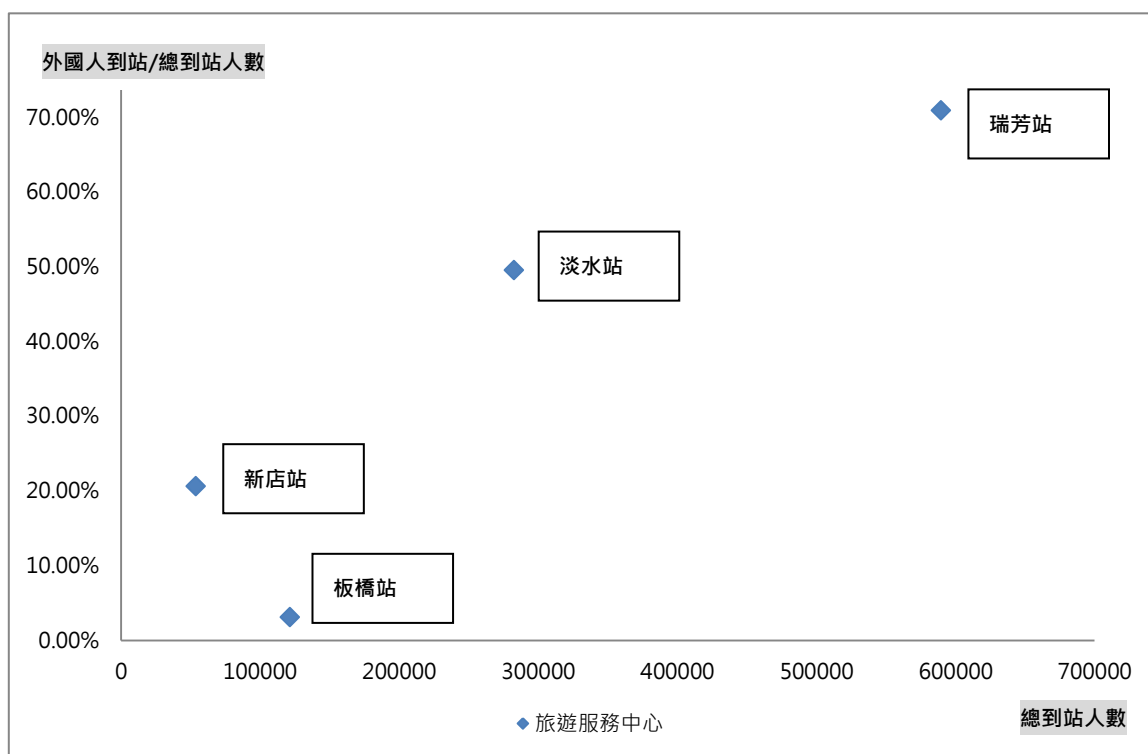
綜上資料顯示，各站主要詢問的內容如下。板橋以站點附近如舉辦大型活動，則諮詢人數上升，故旅服應詳細了解各單位於市民廣場上辦理之大型活動內容，以提供民眾所需資訊。新店站除了於碧潭風景區辦理之活動資訊需要清楚了解外，尚須具備烏來風景區的活動以及鄰近景點的相關資訊，遊客大多係由新店站轉至其他景點旅遊。淡水站以櫻花祭詢問量較大，因此這段期間需特別注重。瑞芳站平時人數較多，但諮詢比例不高，推測係因站點距離市中心較遠，故多數遊客會先以電話或網路資訊了解在地資訊後方前往遊玩，到站後才詢問活動或交通等詳細問題，故旅服人員應清楚了解從瑞芳使用各種交通工具到達其它景點的詳細資訊，並著重相關活動訊息的精準性，以更親切地

服務客人，提供所需訊息。

(三)、各站國際性及流量人數分析

針對各站到訪的遊客進行分析，可觀察到四站的國際化程度及訪問量。淡水及瑞芳站皆屬高流量站點，到訪人流量大同時國際遊客亦多，故該兩站應提供旅服人員在語言能力上的訓練，以具備足夠的專業服務來自國外的遊客，而此兩站也應規劃足夠之外語標誌、提供外語摺頁等，並應有兩位以上旅服提供服務，以滿足高流量之遊客需求。

新店及板橋站人流量較少，但其中新店站的外國遊客比例高於板橋站，經查新店站來自韓國、港澳的遊客量於 106 年佔較多數，未來應增強新店站之服務人員外語能力，以因應增加之外國遊客。



圖六 國際性及流量人數分析

資料來源：本局風景區管理科。

二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

於旅遊服務中心之遊客諮詢內容分類包括交通、餐飲、購物、住宿、活動、遊程規劃、電腦使用、文宣等，各站分析之百分比如下：

(一)、板橋旅服中心(圖七)：

遊客以一般過路轉程客(商務客/自助旅行背包客/親子家族遊等)以及購物者居多，遊客最常詢問問題以交通路線居多，包含轉乘至新北市附近及苗栗、桃園、新竹等地，此外，相關文宣的詢問度高，包括板橋地區及活動摺頁外，瑞芳、平溪、金山萬里摺頁之詢問量亦大。板橋站詢問購物相關的遊客比例亦明顯高於其他站點，顯示到訪板橋站

的遊客中有不少是為購物而來，故旅遊服務人員應熟悉板橋站附近的幾家百貨和商店的相關資訊。

(二)、瑞芳旅服中心(圖八)：

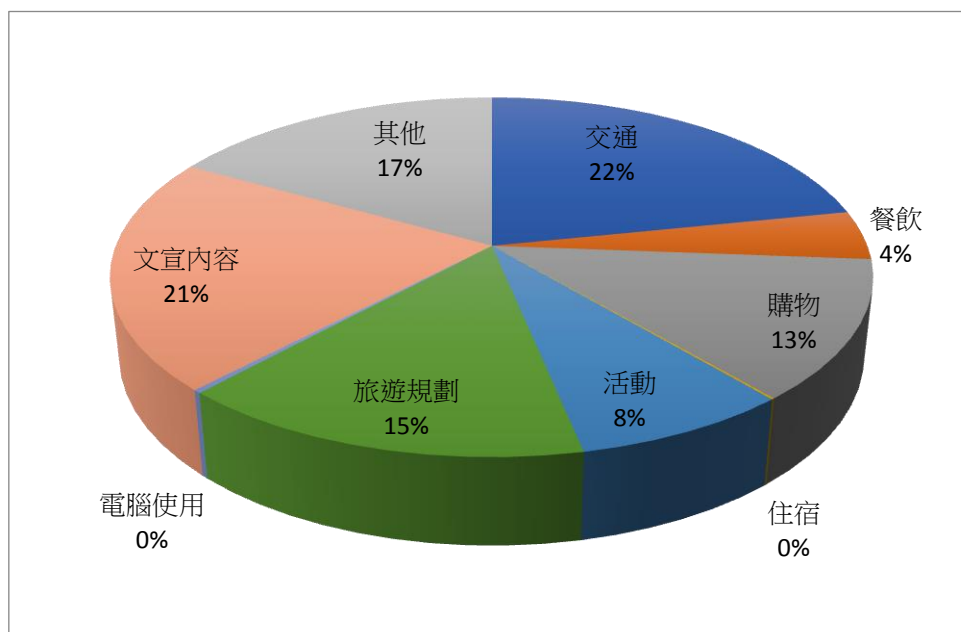
遊客屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題以周邊交通居多，包含火車的時刻表、如何搭乘公車到達九份老街、金瓜石博物館、黃金瀑布、水湳洞等問題。

(三)、新店旅服中心(圖九)：

遊客最常詢問問題以交通、文宣內容居多，交通多詢問有關公車站牌的位置，以及如何前往烏來等周邊景點，106年更有多名遊客詢問濛濛湖、千島湖、銀河洞等新興景點，故應讓服務人員對周遭新興景點進行準備。文宣內容詢問部分，則多以烏來摺頁為主，其次為新店、坪林、深坑以及台灣好行摺頁。

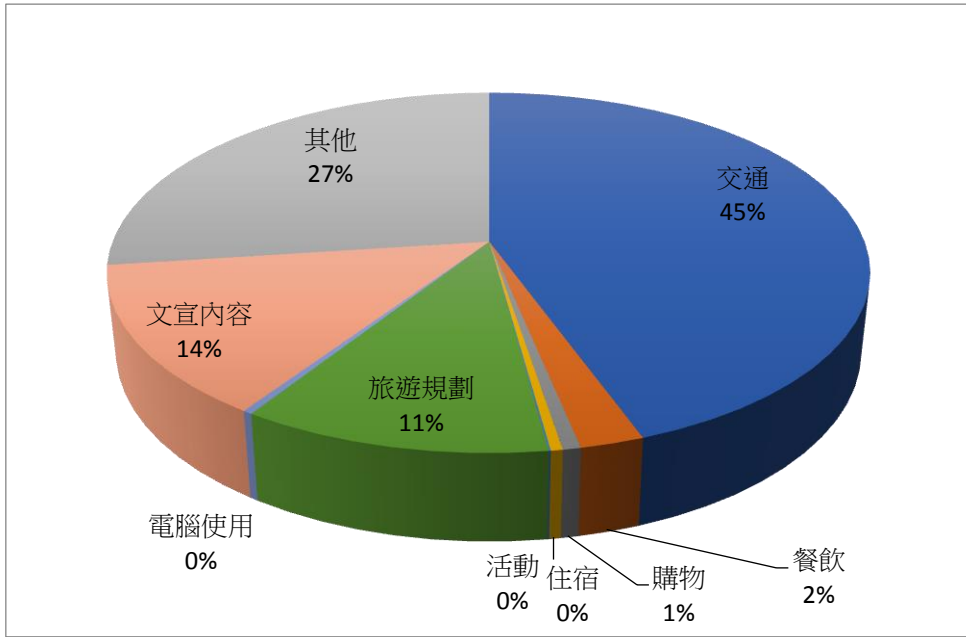
(四)、淡水旅服中心(圖十)：

遊客屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題為交通，包括如何到達黃金水岸、淡水老街及漁人碼頭，櫻花季節則有許多遊客詢問天元宮等賞櫻景點。淡水詢問遊程規劃的次數僅次於交通，多詢問如何遊玩淡水周邊景點，包含老街、古蹟區、漁人碼頭、搭船到八里等遊程組合，故服務人員應準備一系列遊程規劃，以便隨時提供給遊客參考。



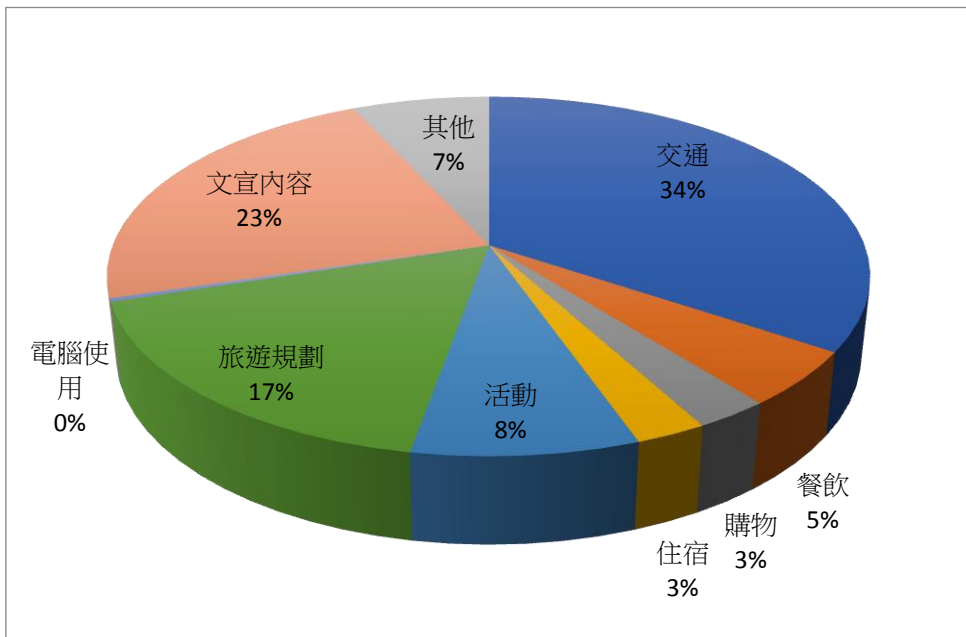
圖七 板橋站旅服諮詢項目

資料來源：本局風景區管理科。



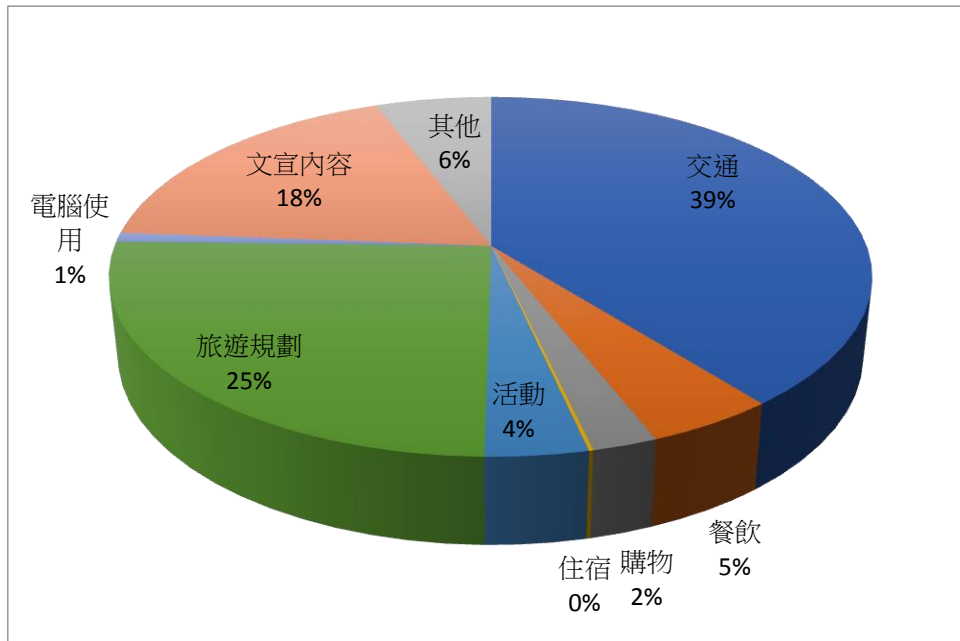
圖八 瑞芳站旅服諮詢項目

資料來源：本局風景區管理科。



圖九 新店站旅服諮詢項目

資料來源：本局風景區管理科。



圖十 淡水站旅服諮詢項目

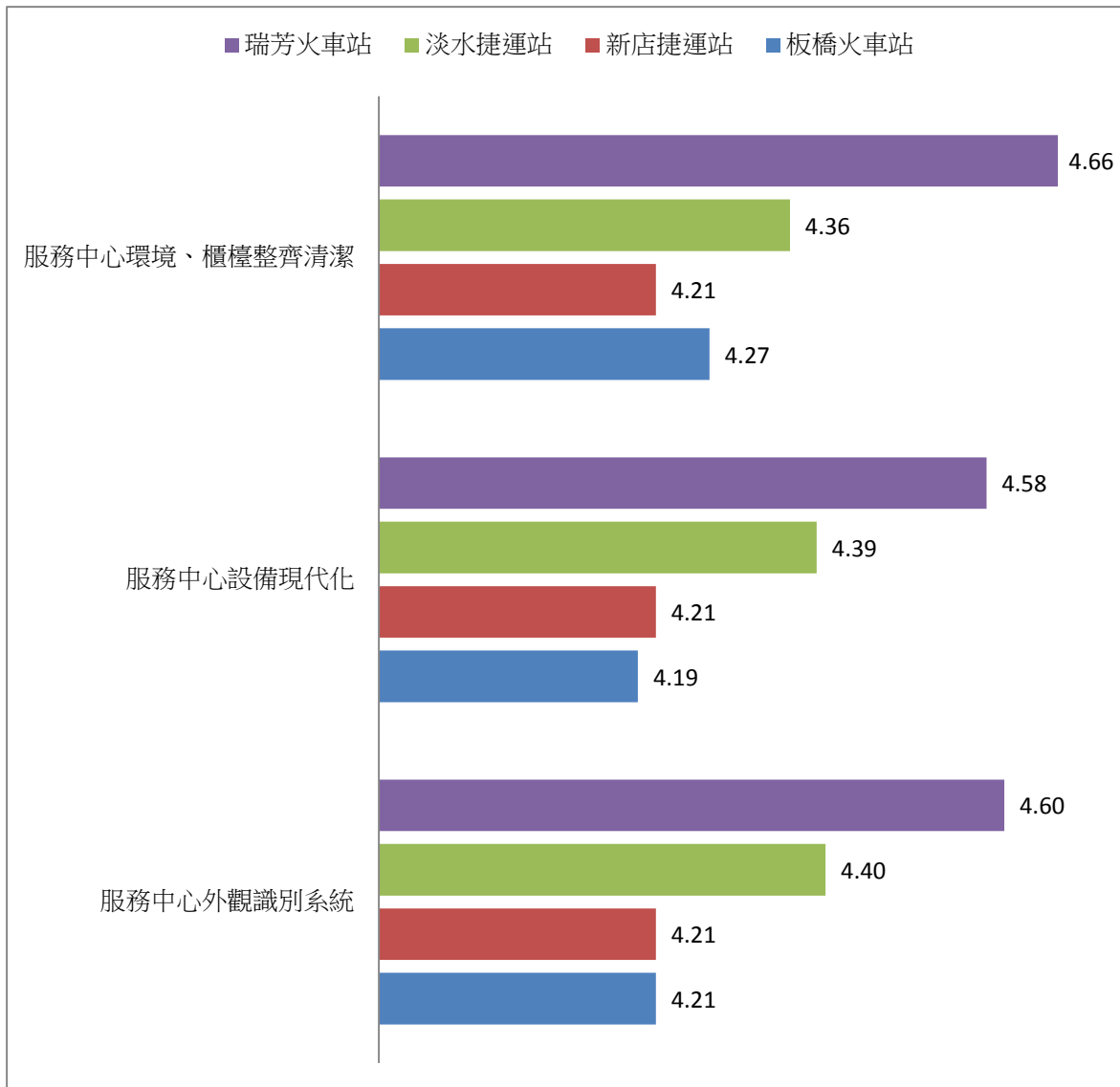
資料來源：本局風景區管理科。

三、旅遊服務中心遊客環境統計數據

(一)、環境設備滿意度

統計四站旅遊服務中心在環境硬體設備的遊客滿意程度(圖十一)，1分為非常不滿意，5分為非常滿意，各站點整體皆達4分以上，其中以瑞芳旅服評分最高。民眾對於新店站旅遊服務中心之環境清潔較不滿意，可能係因新店站體較為狹小，現場摺頁架、文宣品數量較多，看來較為雜亂，將提醒服務人員維持現場環境整潔，文宣品擺放應隨時檢查是否雜亂，並可減少櫃子的擺設，以拓寬空間。

整體上民眾對於各站點的硬體設備滿意度尚高，於106年度更顧慮遊客安全增設現場監控設備，並提供無線充電服務等現代化設備，板橋站更增加雙面螢幕讓客人可直接觀看從電腦上搜尋之相關旅遊資訊，未來新店站將增設多媒體投影系統，推播旅遊資訊，提供民眾更好的服務。

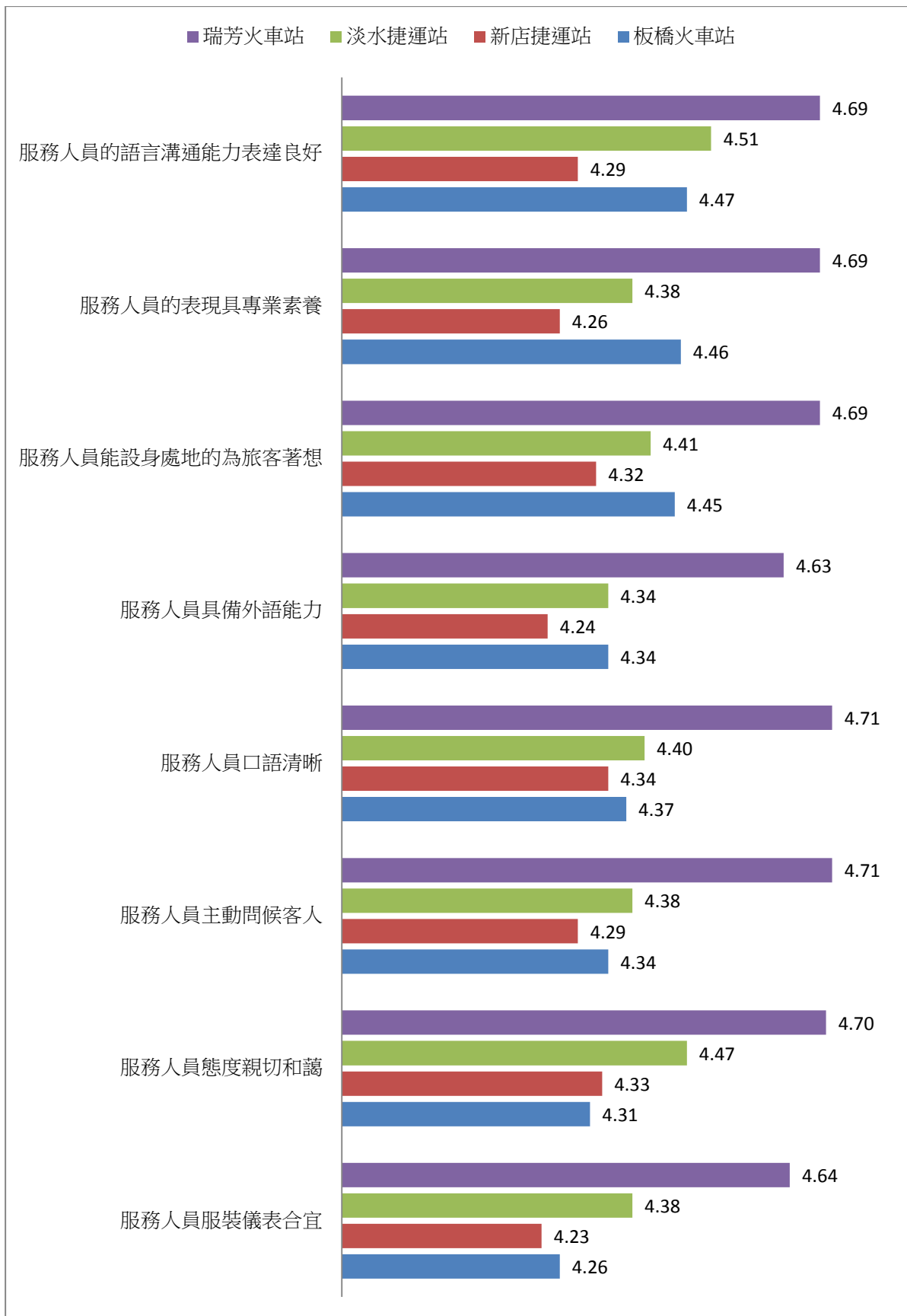


圖十一 各站環境設備滿意度

資料來源：本局風景區管理科。

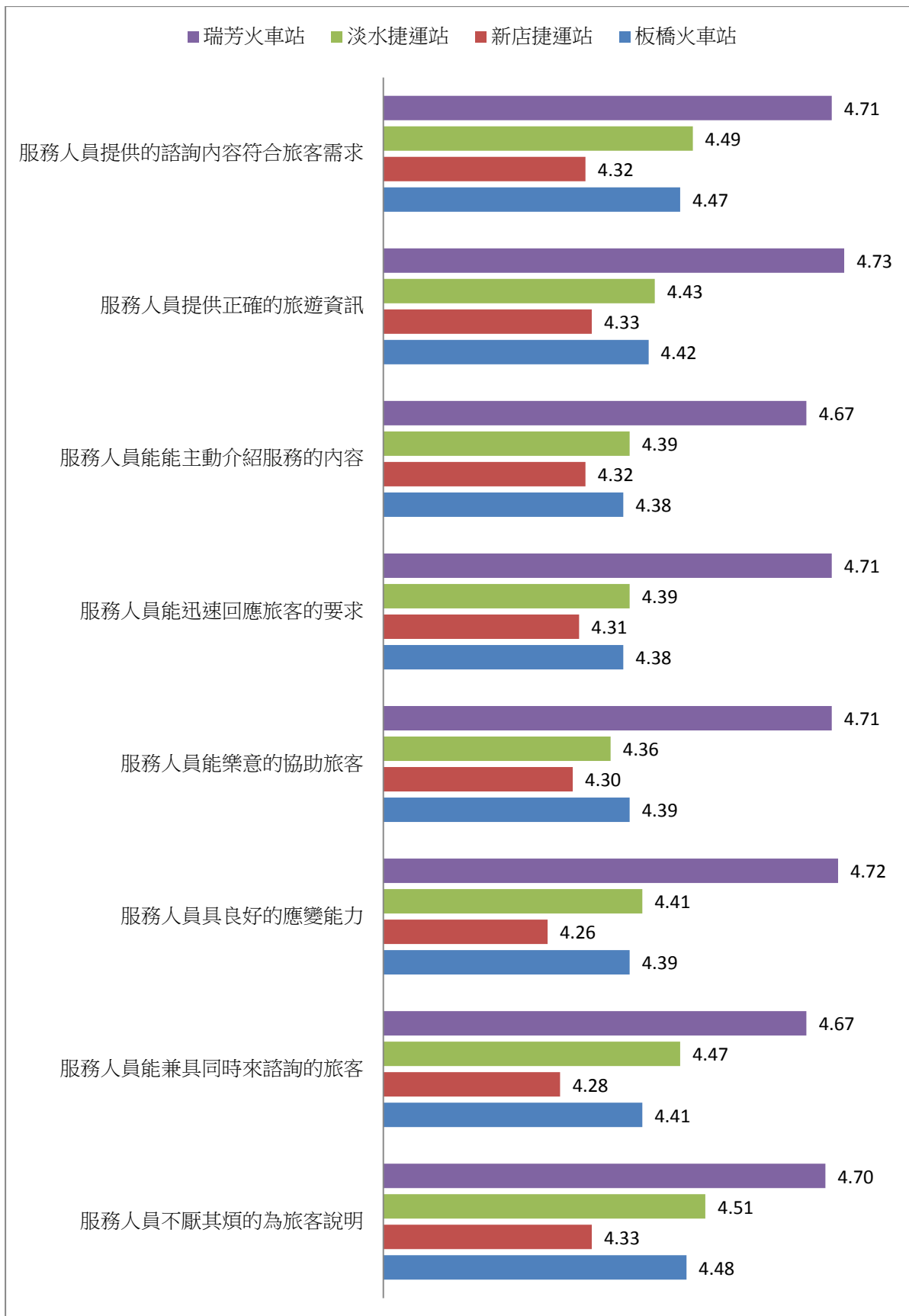
(二)、服務人員滿意度

統計四站旅遊服務中心在服務人員的遊客滿意程度(圖十二、圖十三)，1分為非常不滿意，5分為非常滿意，各站點整體皆達4分以上，其中以瑞芳旅服評分最高，新店旅服評分最低。比較兩站之差異，瑞芳旅服平假日皆有兩人輪替服務，新店旅服平日則為一人，故在現場提供服務時，如有遊客人數較多或電話詢問的狀況下，常有應對不及之情事。未來應加強新店旅服人員的訓練，提供資訊需明確且符合遊客需求，以增加服務效率。



圖十二 各站服務人員滿意度

資料來源：本局風景區管理科。



圖十三 各站服務人員滿意度

資料來源：本局風景區管理科。

四、各站摺頁領取統計數據

四站旅遊服務中心經過每日統計各站摺頁領取數量，可得出各站主要發放摺頁以及該摺頁各月所需，以便針對遊客需求調整各站摺頁配送數量，以免有摺頁庫存缺乏之狀況發生。

(一)、板橋站

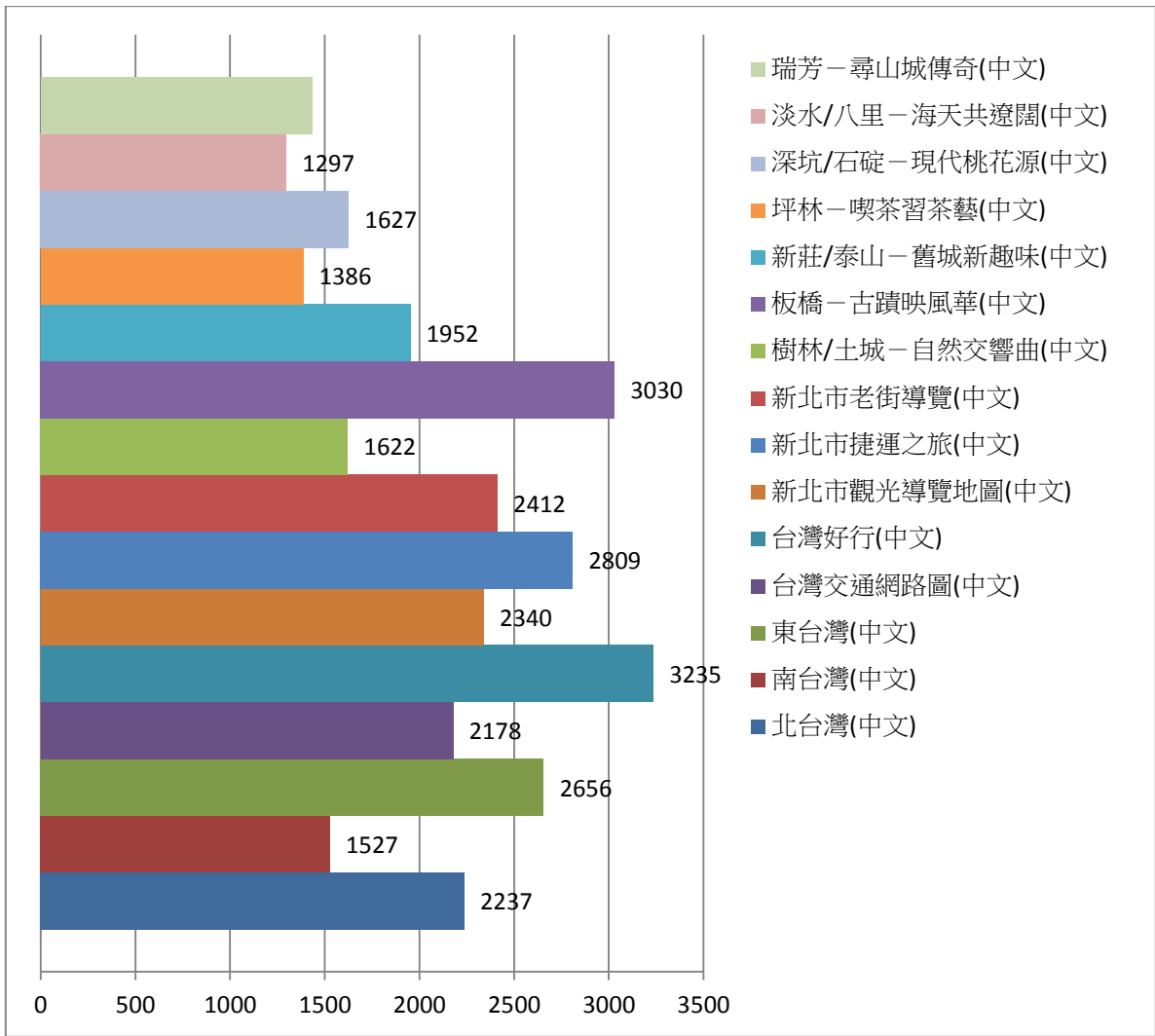
板橋站領取數量最多之前十五種摺頁如圖十四，由於板橋站為交通轉運節點，故以臺灣大範圍之交通網絡介紹摺頁為最常被詢問的摺頁，如台灣好行、新北捷運之旅、台灣交通網路圖等，可見遊客從板橋欲前往的旅遊地點較為分散，故旅服人員應具備以板橋為起點通往台北或台灣各處的交通網絡資訊，並了解從板橋火車站能夠以何種轉運方式到達臺灣各重要景點，方能適時提供遊客必要資訊。

觀察前六種領取量最大的摺頁各月份的領取數(圖十五)，可知在4月份天氣較為宜人的季節，以及2月份的年節期間摺頁領取量較高，故應在春天到來前事前準備較大量的摺頁供索取。另觀察板橋摺頁領取的數量，則每個月相對穩定，可見板橋周邊的觀光景點屬性較不會受到季節或特定期間而影響民眾關心程度，僅需注意保持適量庫存量即可充份供應所需。

(二)、瑞芳站

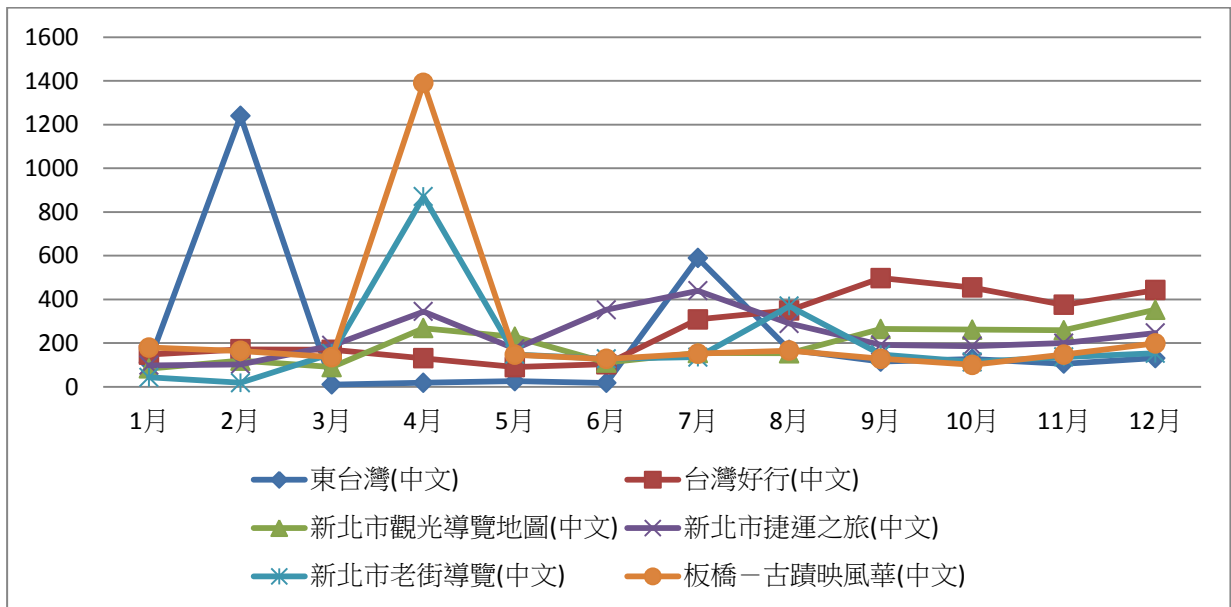
瑞芳站領取數量最多之前十五種摺頁如圖十六，顯示以瑞芳以及平溪的摺頁索取量最大，遠超過其他種類摺頁，可知民眾到達瑞芳站的旅遊目的性較為明顯，多是前往瑞芳風景區遊玩或轉運前往平溪區景點者為多。另瑞芳的日文及英文版摺頁索取量亦高，顯示瑞芳站的客群有大量的外國遊客，因此外語摺頁的需求量亦須著重。

觀察前六種領取量最大的摺頁各月份的領取數(圖十七)，7月份、10月份之瑞芳及平溪摺頁皆是高需求期間，應係暑期以及大陸長假致使摺頁索取量增加，發放量相當大，故應針對這兩種摺頁提升摺頁配送比例，並在較低安全庫存量時即進行補充。其他類型的摺頁索取量則較無受到季節的影響，故僅需注意保持適量庫存量即可充份供應所需。



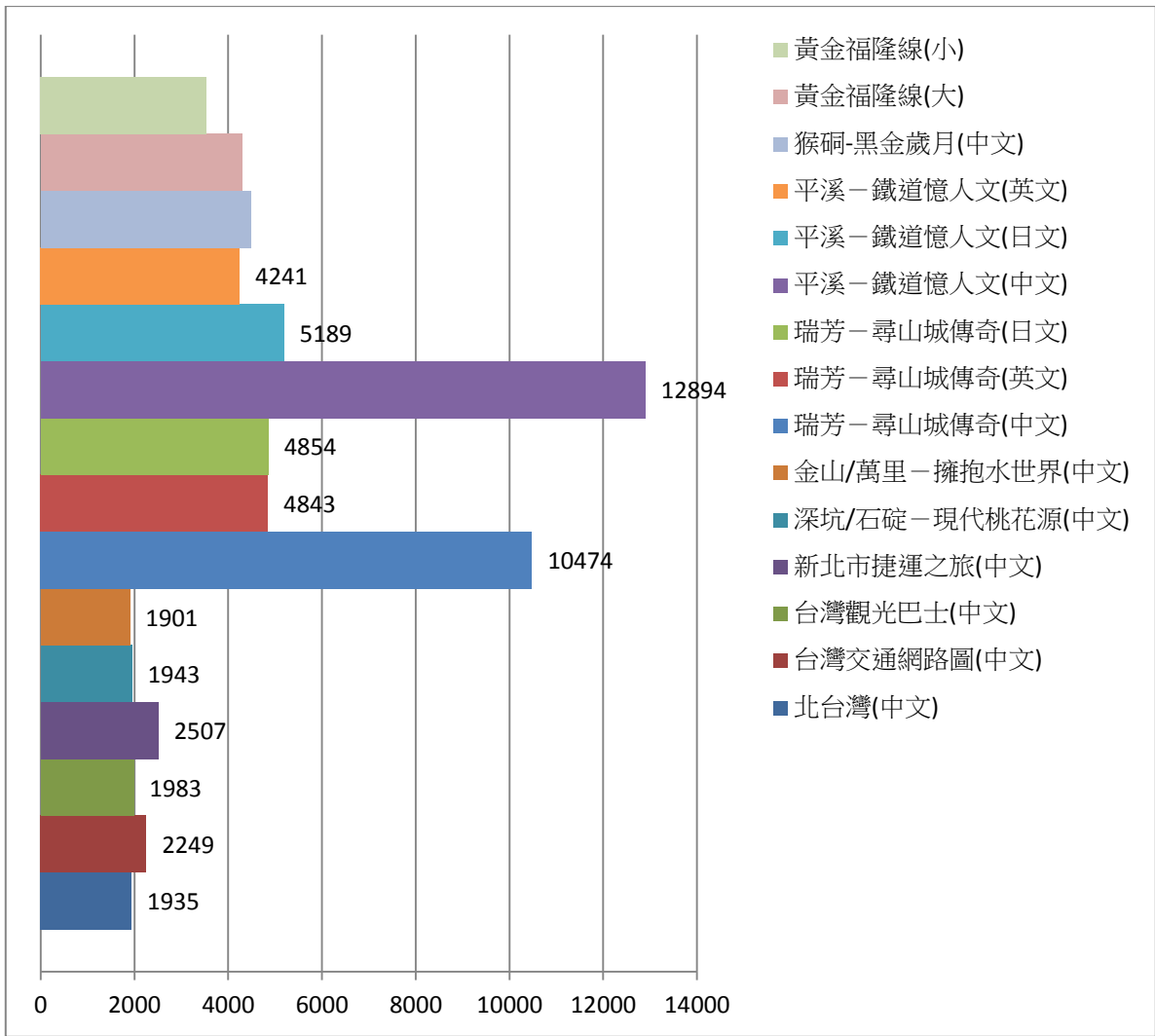
圖十四 板橋站領取數量前十五種摺頁領取數

資料來源：本局風景區管理科。



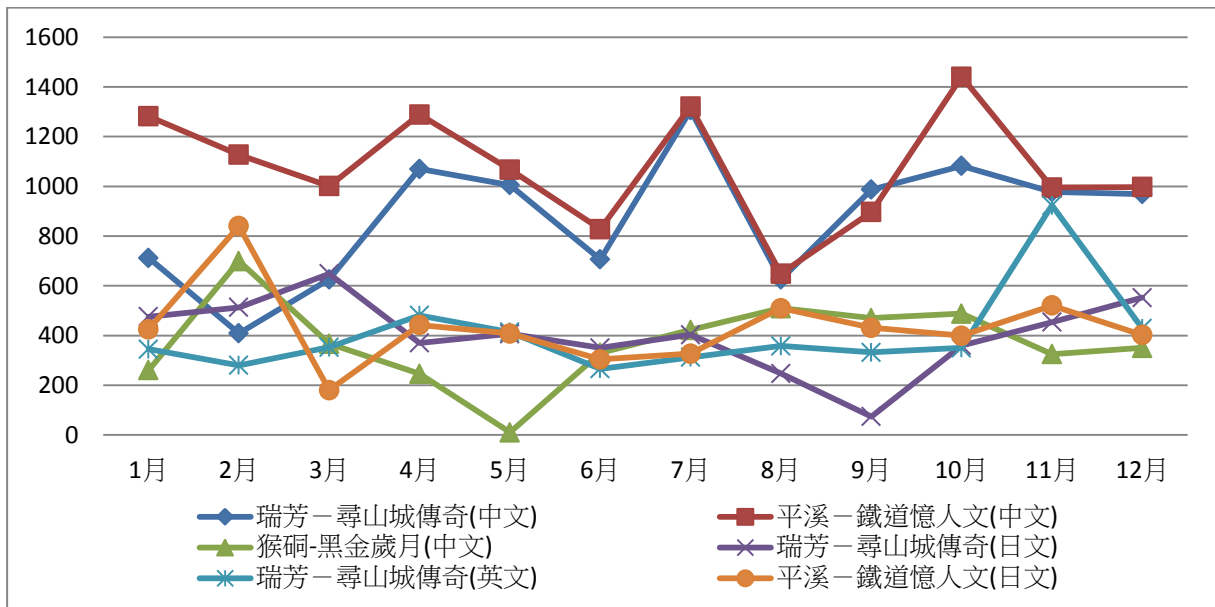
圖十五 板橋站領取數量前六種摺頁每月領取數

資料來源：本局風景區管理科。



圖十六 瑞芳站領取數量前十五種摺頁領取數

資料來源：本局風景區管理科。



圖十七 瑞芳站領取數量前六種摺頁每月領取數

資料來源：本局風景區管理科。

(三)、新店站

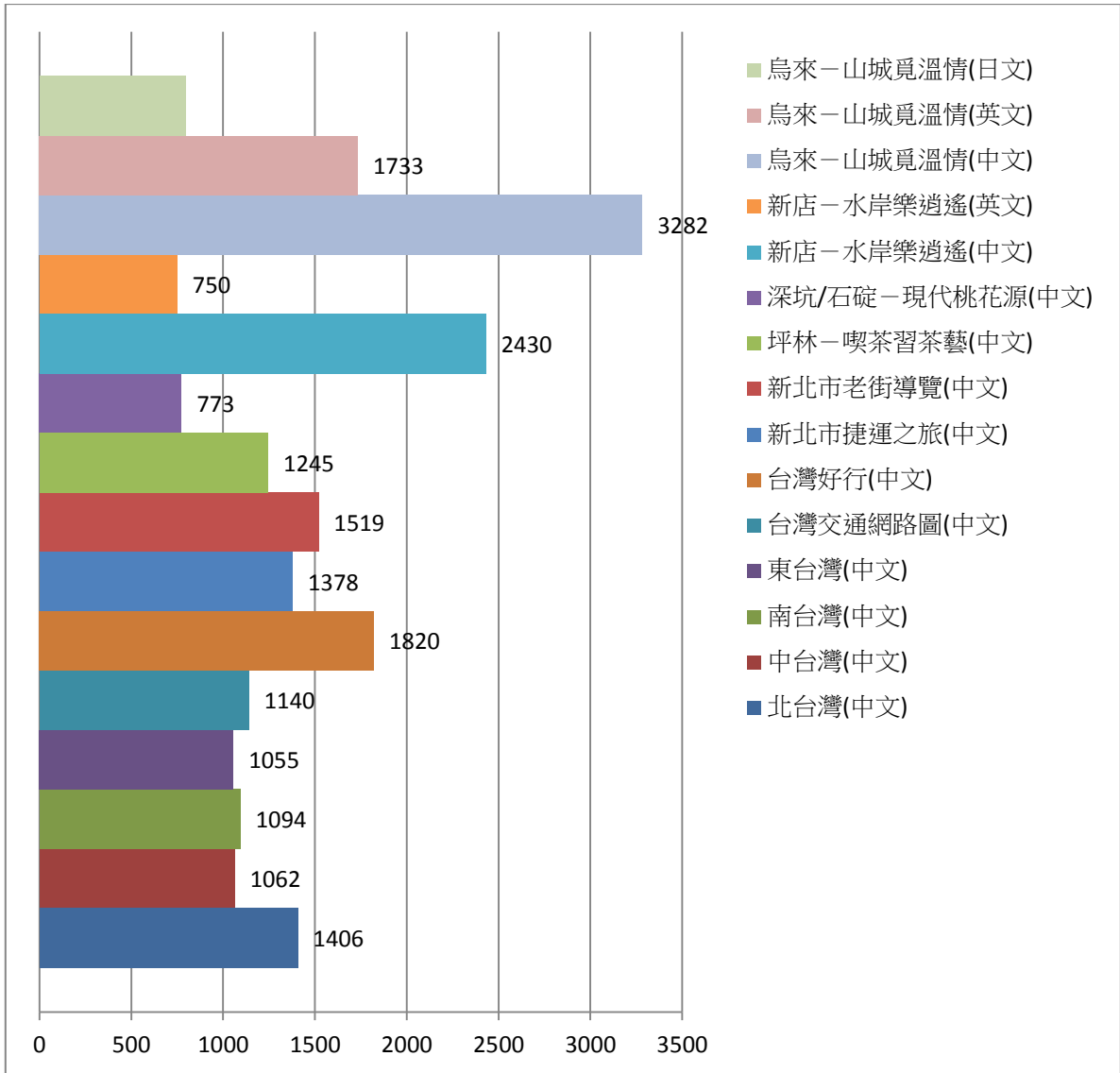
新店站領取數量最多之前十五種摺頁如圖十八，新店站最常被遊客索取的摺頁以烏來最多，其次為新店摺頁。前往新店捷運站的旅客多數為想轉乘到烏來的遊客，故新店站除應熟習碧潭風景區的相關資訊外，對於烏來風景區也必須具備充足資訊，方能提供遊客所需訊息。

觀察前六種領取量最大的摺頁各月份的領取數(圖十九)，8月時因應烏來台車重新開放，民眾前來烏來索取摺頁之人數增加，另於1月份溫泉季舉辦時期，烏來摺頁索取量亦增加。綜上，烏來摺頁於11月至2月期間應確保安全庫存量，注意溫泉季的時間，提早進行摺頁補充的準備。

(四)、淡水站

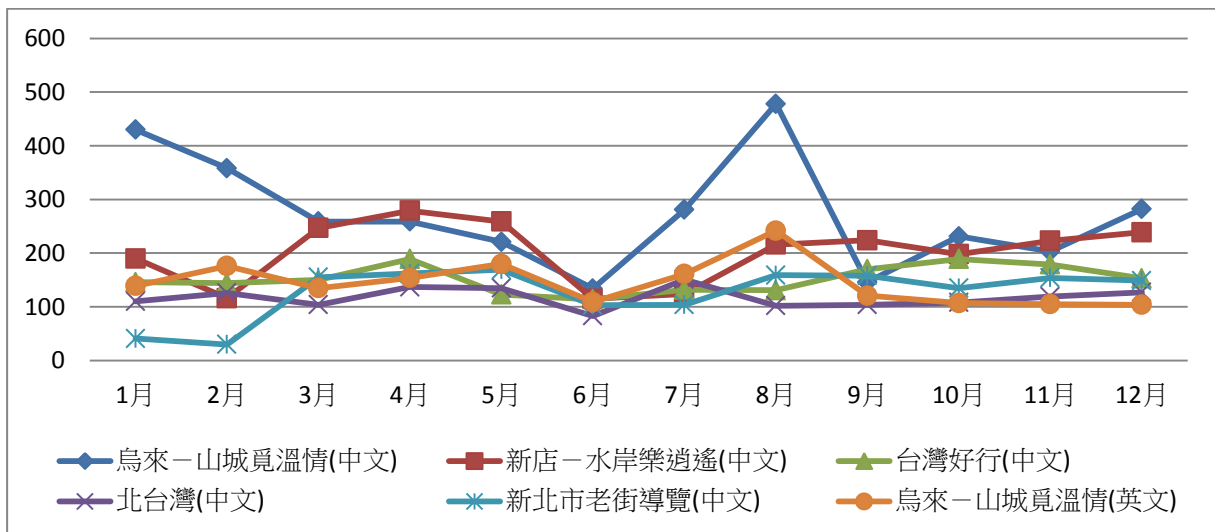
淡水站領取數量最多之前十五種摺頁如圖二十，顯示以淡水摺頁索取量最大，且英文、日文版本的索取量亦高，遠超過其他種類摺頁，民眾到淡水捷運站之目的性明確，且國外遊客亦多。

觀察前六種領取量最大的摺頁各月份的領取數(圖二十一)，淡水摺頁索取數量以3、4月份，6至8月份以及10月份三個索取高峰期，3、4月是因櫻花季，故不少民眾來淡水觀賞櫻花並索取周邊景點摺頁；6至8月份則是暑假期間，故學生族群訪問淡水人數高，摺頁索取量增加；10月份在淡水地區辦有風箏節、環境藝術節等活動，故遊客到此後對於淡水地區關心程度增加。應於各索取高峰期前事先準備足夠之淡水摺頁運至站點存放，並即時補充，以免現場摺頁有缺乏之狀況。



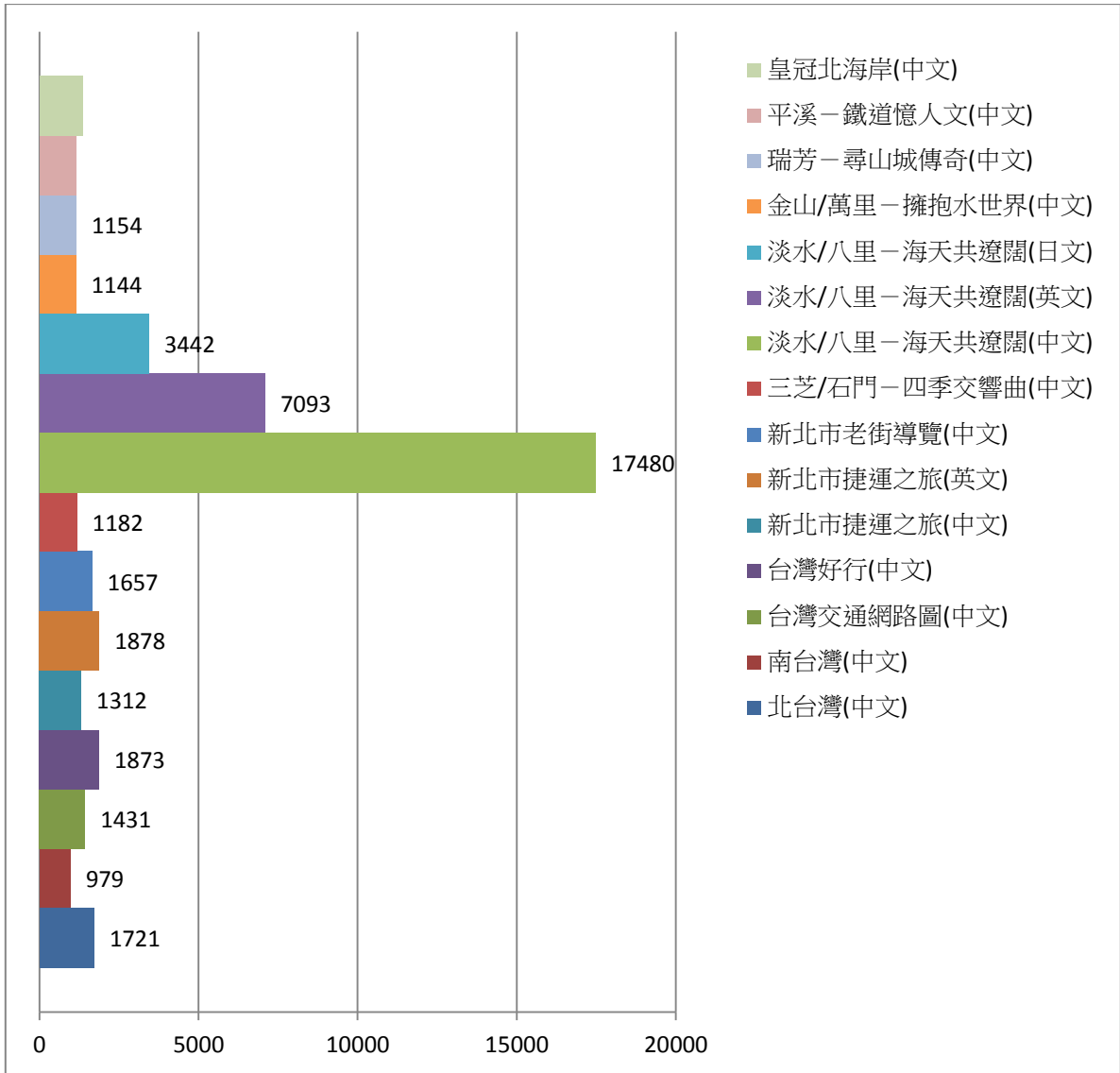
圖十八 新店站領取數量前十五種摺頁領取數

資料來源：本局風景區管理科。



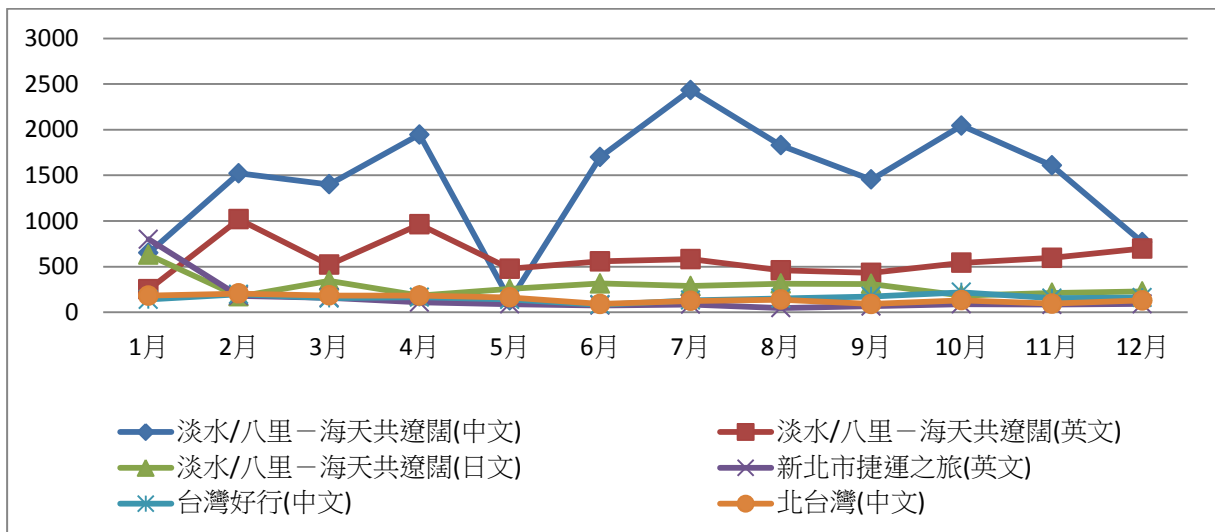
圖十九 新店站領取數量前六種摺頁每月領取數

資料來源：本局風景區管理科。



圖二十 淡水站領取數量前十五種摺頁領取數

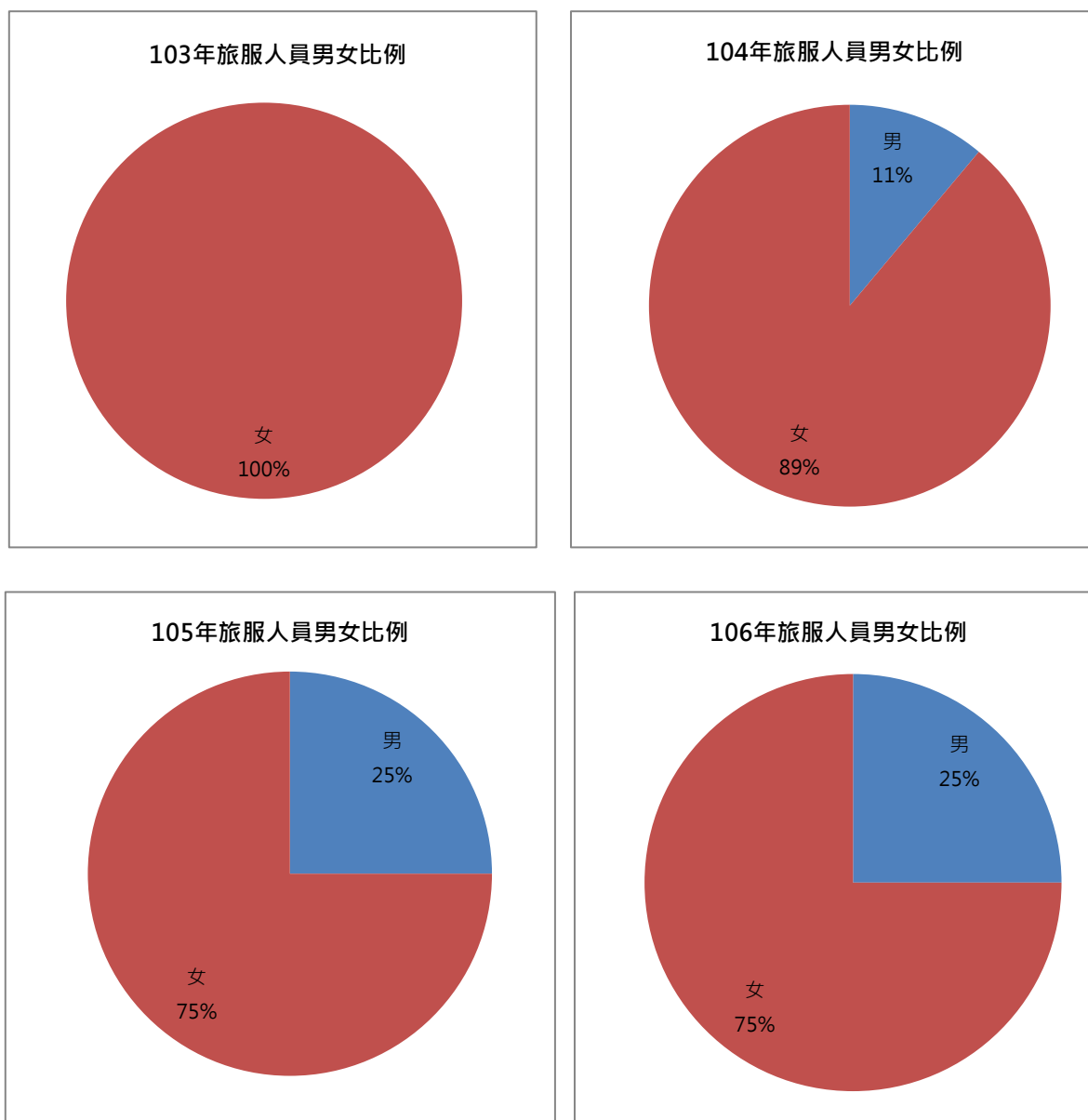
資料來源：本局風景區管理科。



圖二十一 淡水站領取數量前六種摺頁每月領取數

資料來源：本局風景區管理科。

五、各站旅服人員男女比例



圖二十二 各站旅服人員男女比例圖

資料來源：本局風景區管理科。

表一 各站旅服人員男女比例統計表

性別	103 年		104 年		105 年		106 年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男	0	0.00%	2	11.11%	3	25.00%	4	25.00%
女	23	100.00%	16	88.89%	9	75.00%	12	75.00%
總計	23	100.00%	18	100.00%	12	100.00%	16	100.00%

資料來源：本局風景區管理科。

由於觀光旅遊服務行業需具備耐心、關懷，能與遊客長時間互動，且外貌親切，故根據旅遊服務廠商表示應徵者多為女性，依據本局自 103 年開始統計之旅遊服務人員男女人數，可見男性比例於 105 至 106 年間有逐漸增加，目前 106 年底比例為 1:3，有越來越多男性應徵服務員之工作。由於旅遊服務過程中亦常發生意外事故或行為較不正常之旅客，故服務員若能以一男一女之方式結伴提供服務，將能讓服務員於更安全的環境下彼此幫助，提供更良好的服務環境。

在旅服站內皆裝設有監視器以保護遊客及旅服人員之安全，並提供衛生棉等衛生用品供有需要之女性遊客索取，以讓女性遊客出門旅遊更方便。

六、結論與建議

1. 本局所經營之四站旅遊服務中心，以淡水及瑞芳所服務之風景區範圍與周邊景點腹地較大，遊客流量大，且國際旅客眾多，故應注重幾點服務需求，包含站點服務員應充足且具備外語能力、景區摺頁應隨時注意庫存並補充、具備外語之相關告示及摺頁，以提供遊客完善之服務。

2. 各站針對其服務客群的不同，應有不同的資訊準備，如板橋站以購物者、轉乘者及通勤族為主，需特別注重板橋附近店家販售內容以及轉運相關資訊；新店站以在地居民、運動者以及前往烏來遊玩旅客居多，近期更以周邊新興景點為旅客詢問重點，應充分了解碧潭風景區辦理的特色活動以及附近地區的景點資訊；瑞芳站以及淡水站皆以觀光客居多，且目的明確，多是前往附近風景區的遊客，故服務員應能夠協助遊客安排及規劃遊程。

3. 各站點都具備倉庫但空間有限，本統計資料中呈現摺頁領取數量會隨著季節以及活動的辦理而有高峰期，應特別注意各站點的需求高峰期，適時補充該摺頁，並適量減少那些領取量不高的摺頁，方能夠最大效率利用站點內的儲藏空間，順暢供應遊客需求。

4. 服務人員之男女比例目前為 1:3，尚屬適當，未來可多聘僱男性服務員與女性服務員搭配進行服務，除可讓服務環境更安全，亦可提供旅客多元之服務環境。未來可考量更多關懷女性、親子之相關服務，以提升服務中心的功能性。