

中華民國 93 年來台旅客消費及動向調查

中文摘要

交通部觀光局為瞭解來台旅客旅遊動機、動向、消費情形、觀感及意見，以供相關單位規劃與改善國內觀光設施、研擬國際觀光宣傳與行銷策略之參考，並作為估算觀光外匯收入之依據，辦理「93 年來台旅客消費及動向調查」，分別在桃園中正機場、高雄小港機場現場訪問離境旅客。

本調查採用「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。93 年 1 月至 12 月有效樣本數為 5,050 人次。

茲將其主要調查結果區分為「來台旅遊市場相關指標」、「旅遊決策分析」、「旅遊動向分析」、「競爭力與效益分析」及「基本資料分析」五部分摘述如下：

壹、來台旅遊市場相關指標值

295 萬人 次.....	全年來台旅客人次，較上年成長 31.24%
4,053 百萬美 元.....	全年觀光外匯收入，較上年成長 36.19%
1.33%.....	全年觀光外匯收入占 GDP 比例
1,374 美 元.....	全體旅客平均每人每次消費，較上年成長 3.78%
7.61 夜.....	全體旅客平均停留夜數，較上年減少 0.36 夜
180.52 美元.....	全體旅客平均每人每日消費，較上年成長 8.69%
103 萬人 次.....	觀光目的旅客人次，較上年成長 48.40%
238.25 美元.....	觀光目的旅客平均每人每日消費，較上年成長 18.20%
92 萬人 次.....	業務目的旅客人次，較上年成長 31.71%
159.63 美元.....	業務旅客平均每人每日消費，較上年成長 1.62%
81	來台旅客整體滿意度，較上年減少 3 個百分點

%.....

貳、旅遊決策分析

一、旅客平均於出發來台 23 天開始計畫來台行程：

觀光目的旅客約在一個月前開始計畫行程，業務旅客約在半個月前開始計畫行程；香港、澳門、新加坡、馬來西亞、歐洲及日本受訪旅客約在半個月至一個月前開始計畫行程；其餘市場受訪旅客則多於來台前一個月至二個半月開始計畫行程。

圖 1. 93 年受訪旅客出發來台多久前開始計畫行程(天)－依主要目的分

圖 2. 93 年受訪旅客出發來台多久前開始計畫行程(天)－依主要市場分

二、六成四觀光目的旅客來台曾看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導，並以在雜誌、書籍、電視、電台及電腦網際網路看過者居多數：

受訪旅客來台前曾看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導者占 47.64%，其中以在雜誌、書籍、電視、電台及電腦網際網路上看過居多數，並有三成二旅客認為對影響其決定來台程度高；另觀光目的（63.73%）、日本（60.01%）、香港、澳門（59.08%）、新加坡（54.55%）及馬來西亞（51.63%）旅客來台前曾看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導者均超過五成以上。

受訪旅客未來希望在自己國家取得台灣旅遊資訊的方式依序為電腦網際網路（每百人有 53 人次）、雜誌、書籍（每百人有 33 人次）、旅行社（每百人有 30 人次）、電視、電台（每百人有 26 人次）及報紙（每百人有 20 人次）等；而來台後希望方便取得台灣旅遊資訊方式則依序為旅館、機場入境處、電腦網際網路、旅行社及旅遊服務中心等處。

表 1. 93 年受訪旅客來台前在何處看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導

單位：人次/每百人

項目	雜誌書籍	電視電台	網際網路	報紙	機場	市間廣告燈箱	國際旅遊展覽	地鐵	巴士車廂
來台 前 受訪 旅 客 在 何 處 看 過 台 灣 觀 光 宣 傳 廣 告 或 旅 遊 報 導	48.38	42.39	36.16	22.11	7.40	5.65	4.36	3.03	1.41

表 2. 93 年受訪旅客來台後希望在何處取得旅遊資訊

單位：人次/每百人

項目	旅館	機場入境處	電腦網際網路	旅行社	旅遊服務中心	交通運輸場站	便利商店	餐館
來台 後 受 訪 旅 客 希 望 在 何 處	47.66	38.87	21.78	19.45	15.74	14.81	7.41	5.66

取得旅遊資訊								
--------	--	--	--	--	--	--	--	--

三、「菜餚」與「風光景色」為旅客來台觀光主要因素：

受訪旅客來台觀光因素以「菜餚」（每百人有 48 人次）居首，「風光景色」（每百人有 38 人次）次之。

由主要客源市場觀察，日本以「菜餚」與「距離居住地近」，韓國以「距離居住地近」與「菜餚」，港澳、新加坡及馬來西亞以「菜餚」與「風光景色」，美國、歐洲及紐澳以「台灣民情風俗和文化」與「風光景色」為其旅客來台觀光主因。

表 3. 93 年受訪旅客來台觀光因素—依主要目的分

單位：人次/每百人

主要目的	菜餚	風光景色	台灣民情 風俗和文 化	距離居住地 近	物品價格	歷史文物
全體	48.16	37.78	27.96	24.64	22.72	20.07
觀光	49.78	38.30	26.72	26.27	24.05	21.08
業務	37.43	29.05	20.11	14.53	16.20	13.97
國際會議 或展覽	40.00	45.00	40.00	20.00	10.00	15.00

表 4. 93 年受訪旅客來台觀光因素—依主要市場分

單位：人次/每百人

主要市場	菜餚	風光景色	台灣民情 風俗和文 化	距離居住地 近	物品價格	歷史文物
全體	48.16	37.78	27.96	24.64	22.72	20.07
日本	53.78	24.05	20.47	37.94	27.54	24.61
美國	25.30	51.20	59.64	4.82	10.84	23.49
香港.澳門	57.17	49.01	20.97	16.11	19.21	10.38
新加坡	57.23	56.60	32.70	7.55	17.61	8.81

韓國	39.76	34.94	32.53	40.96	38.55	27.71
馬來西亞	40.23	47.13	31.03	4.60	13.79	4.60
歐洲	22.41	54.31	46.55	1.72	14.66	25.00
紐澳	27.27	63.64	52.27	-	13.64	25.00

四、五成一業務目的與七成三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旅客分別有 50.74%及 72.93%曾利用商務或會議餘暇在台旅遊，旅遊時間皆以半天至一天為主，而未利用餘暇在台旅遊之原因皆以時間不夠為最多。

五、國際會議或展覽目的旅客對在台參加會議或展覽之觀感傾向滿意：

國際會議或展覽目的旅客以參加科技性、學術性為主，對在台灣參加會議或展覽之各項觀感皆傾向滿意，滿意度由高至低依序為「會前/會後旅遊行程安排」、「議事或展覽安排」、「會議或展覽設施」、「交通方便性」。

六、四成八觀光目的旅客來台旅行方式為「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」：

受訪旅客來台旅行方式以「自行來台灣，抵達後未曾請本地旅行社」安排旅遊活動為最多，占 56.44%；其次為「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」，占 21.05%；第三為「請旅行社代訂機票及安排住宿」，占 16.67%；進一步觀察，除觀光目的及香港、澳門旅客以「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」者（分占 47.55%、43.29%）為最多外，其餘主要目的及市場旅客皆以「自行來台，抵達後未曾請本地旅行社安排」為最多。

表 5. 93 年受訪旅客旅行方式—依主要目的分

單位：%

主要目的	參加旅行社 規劃的行	自行規劃行 程，由旅行社	請旅行社代 訂機票及住	自行來台，抵 達後曾請旅	自行來台，抵 達後未曾請
------	---------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------

	程，由旅行社包辦	包辦	宿	行社安排活動	本地旅行社安排活動
全體	21.05	4.75	16.67	1.09	56.44
觀光	47.55	8.51	15.73	1.14	27.07
業務	1.69	2.14	22.00	1.10	73.07
國際會議或展覽	14.20	4.94	16.67	0.62	63.57

參、旅遊動向分析

一、近3年旅客平均來台2次，並有五成旅客為首次訪台：

受訪旅客近3年來台次數以第1次來台比例最高，占50.52%，平均來台次數為2次；其中觀光目的和國際會議或展覽目的旅客平均來台1.5次；業務目的旅客平均來台3.5次。各主要市場中除日本及新加坡的受訪旅客平均來台2.5次，美國受訪旅客平均來台2次，其餘市場受訪旅客皆小於2次。而國際會議或展覽目的、日本、韓國、歐洲及紐澳首次來台比例均較上(92)年上升，尤以韓國上升11個百分點最為明顯。

表 6. 92 至 93 年受訪旅客近 3 年首次來台-依主要目的分

單位：%

主要目的	93 年首次來台	92 年首次來台
全體	50.52	49.37
觀光	72.00	73.37
業務	31.66	34.79
國際會議或展覽	62.35	59.21

表 7. 92 至 93 年受訪旅客近 3 年首次來台-依主要市場分

單位：%

主要目的	93 年首次來台	92 年首次來台
全體	50.52	49.37
日本	45.92	44.69
美國	48.23	50.41
香港. 澳門	52.63	54.08

新加坡	55.64	64.49
韓國	53.77	43.07
馬來西亞	67.98	81.48
歐洲	56.69	51.26
紐澳	61.54	54.86

二、「台北」為旅客最主要遊覽及最獲喜愛之縣市：

受訪旅客主要遊覽縣市以台北為主，高雄及台中次之；而旅客最喜愛的縣市為台北(喜歡比例為 56.85%)；觀光目的與主要市場日本之旅客最主要遊覽縣市及最喜愛縣市皆為台北；而業務目的旅客最主要遊覽縣市為台北，最喜愛縣市為花蓮。

圖 3. 93 年受訪旅客遊覽景點所在縣市

三、「夜市」、「故宮博物院」及「中正紀念堂」為旅客主要觀光景點，各景點到訪比例均較上(92)年增加，而「太魯閣.天祥」及「阿里山」最獲旅客喜愛：

觀光目的及主要市場為日本、歐洲及紐澳之旅客主要觀光景點為夜市、故宮博物院及中正紀念堂；如以最喜歡景點觀之，觀光目的旅客最喜歡景點為阿里山，業務目的及主要市場為美國、新加坡及歐洲旅客則最喜歡太魯閣.天祥；日本旅客為烏來；香港.澳門市場旅客為九份；馬來西

亞市場旅客為西門町；另到訪觀光倍增計畫之旅遊線旅客均以遊覽北部海岸旅遊線為多。

表 8. 93 年受訪旅客遊覽主要景點排名

單位：人次/每百人

名次	項目	相對人次	名次	項目	相對人次
1	夜市	49.23	6	淡水	13.13
2	故宮博物院	26.28	7	九份	12.83
3	中正紀念堂	24.46	8	台北東區	9.58
4	台北 101	18.16	9	忠烈祠	7.86
5	西門町	14.08	10	陽明山	7.84

表 9. 93 年受訪旅客最喜歡遊覽景點排名

單位：人次/每百人

名次	項目	相對人次	名次	項目	相對人次
1	太魯閣.天祥	42.96%	6	九份	27.31%
2	阿里山	42.39%	7	野柳	26.28%
3	烏來	35.77%	8	陽明山	23.48%
4	墾丁國家公園	34.78%	9	故宮博物院	22.68%
5	日月潭	30.95%	10	淡水	20.66%

表 10. 93 年受訪旅客遊覽旅遊線景點排名

單位：人次/每百人

名次	項目	相對人次	名次	項目	相對人次
1	北海岸旅遊線	24.08	7	高屏山麓旅遊線	3.19
2	花東旅遊線	9.78	8	雲嘉南濱海旅遊線	3.05
3	脊樑山脈旅遊線	6.42	9	桃竹苗旅遊線	2.06
4	蘭陽北橫旅遊線	5.23	10	阿里山旅遊線	1.94

5	恆春半島旅遊線	4.89	11	離島旅遊線	0.89
6	日月潭旅遊線	4.81			

四、「購物」、「逛夜市」、「參觀古蹟」及「冒險旅遊或生態旅遊」等為旅客在台主要活動：

受訪旅客在我國期間參加活動依序為購物（每百人有 66 人次）、逛夜市（每百人有 56 人次）、參觀古蹟（每百人有 41 人次）、冒險旅遊或生態旅遊（每百人有 30 人次）、泡溫泉浴（每百人有 17 人次）、按摩、指壓（每百人有 17 人次）及參觀展覽（每百人有 17 人次）等；主要目的或市場受訪旅客在我國期間參加活動亦皆以購物或逛夜市者為最多。

肆、競爭力與效益分析

一、有八成一旅客對來台整體經驗表示滿意：

旅客來台對我國觀光便利性、觀光環境國際化及環境安全性之滿意度多傾向滿意，其中以「台灣民眾態度友善」、「住宿設施良好」滿意度最高，而以「環境衛生良好」滿意度較低。

二、全年觀光外匯總收入為美元 40 億 5,300 萬美元，占 GDP 的 1.33%：

93 年在台平均每人每日消費為 180.52 美元，為正成長 8.69%，其中以旅館內消費所占比例最高(占 48.50%)，其次為購物費(占 18.62%)、旅館外餐飲費(占 12.40%)；就目的別分析，觀光目的旅客(每日 238.25 美元)高於業務(每日 159.63 美元)及國際會議或展覽(每日 155.35 美元)；就市場別分析，以日本旅客(每日 245.96 美元)為最高，另購物費則依序為日本(45.10 美元)、港澳(43.28 美元)、新加坡(31.37 美元)及馬來西亞(31.06 美元)。

表 11. 93 年受訪旅客每人每日平均消費細項-以主要目的分

單位：美元

主要目的		旅館內支出費	旅館外支出費	在台境內交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
全體	金額	87.55	22.38	13.78	14.90	8.30	33.61	180.52
	結構比	48.50%	12.40%	7.63%	8.25%	4.60%	18.62%	100.00%
觀光	金額	113.12	29.76	16.45	18.03	10.22	50.67	238.25
	結構比	47.48%	12.49%	6.90%	7.57%	4.29%	21.27%	100.00%
業務	金額	78.10	20.11	14.88	16.49	7.54	22.51	159.63
	結構比	48.93%	12.60%	9.32%	10.33%	4.72%	14.10%	100.00%
國際會議 或 展覽	金額	78.07	16.34	13.84	12.07	9.34	25.69	155.35
	結構比	50.25%	10.52%	8.91%	7.77%	6.01%	16.54%	100.00%

表 12. 93 年受訪旅客每人每日平均消費細項-以主要市場分

單位：美元

主要目的		旅館內支出費	旅館外支出費	在台境內交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
日本	金額	113.78	29.94	19.49	24.30	13.35	45.10	245.96
	結構比	46.25%	12.17%	7.93%	9.88%	5.43%	18.34%	100.00%
美國	金額	68.03	14.91	7.98	9.82	5.53	14.61	120.88
	結構比	56.29%	12.34%	6.60%	8.12%	4.57%	12.08%	100.00%
香港. 澳門	金額	64.75	23.28	10.73	10.59	6.75	43.28	159.38
	結構比	40.62%	14.61%	6.73%	6.65%	4.24%	27.15%	100.00%
新加坡	金額	67.03	17.42	9.12	10.63	5.93	31.37	141.50
	結構比	47.37%	12.31%	6.45%	7.51%	4.19%	22.17%	100.00%
韓國	金額	72.65	21.61	17.36	10.92	6.67	25.68	154.89
	結構比	46.90%	13.95%	11.21%	7.05%	4.31%	16.58%	100.00%
馬來西亞	金額	49.75	15.43	8.34	8.71	6.20	31.06	119.49
	結構比	41.64%	12.91%	6.98%	7.29%	5.19%	25.99%	100.00%
歐洲地區	金額	70.98	14.62	8.58	7.31	7.53	16.53	125.55
	結構比	56.53%	11.64%	6.83%	5.83%	6.00%	13.17%	100.00%
紐澳	金額	58.56	11.51	7.16	6.78	4.20	16.40	140.43
	結構比	56.08%	11.02%	6.85%	6.49%	3.85%	15.71%	100.00%

三、使用過退稅服務旅客有六成七覺得退稅手續便利：

使用過退稅服務的旅客占 5.92%；退稅手續之便利性方面，覺得退稅手續簡便的旅客占 67.23%。

圖 4. 93 年受訪旅客退稅手續之便利性

以觀光目的及日本受訪旅客購物有使用退稅服務為 10.39%以上，其餘旅客皆低於 4%。退稅手續之便利性方面，觀光目的旅客覺得退稅手續簡便的旅客占 67.62%；日本旅客覺得退稅手續簡便的旅客占 68.21%。

表 13. 93 年受訪旅客使用購物退稅服務情形-以主要目的分

單位：%

主要目的	是	否	未回答
全體	5.92	93.78	0.30
觀光	10.39	89.41	0.20
業務	3.38	96.22	0.40
國際會議或展覽	0.62	99.38	-

四、拿到觀光護照之觀光目的及國際會議或展覽旅客認為有影響在台旅遊意願者均占五成以上：

受訪旅客拿到觀光護照者占 36.86%，其中有使用者占 49.53%，並有 47.04%旅客認為觀光護照有影響其在台旅遊意願；以來台目的觀之，旅客表示觀光護照對其在台旅遊意願有影響者以國際會議或展覽旅客（占 66.67%）最高，觀光目的旅客（占 52.20%）次之。

表 14. 93 年受訪旅客拿到觀光護照後是否影響旅遊意願

單位：%

觀光護照是否影響旅遊意願	觀光	業務	國際會議或展覽	探親或訪友	其他
是	52.20%	34.57%	66.67%	44.83%	54.55%
否	47.80%	65.43%	33.33%	55.17%	45.45%

五、旅客3年內以觀光為目的去過的國家主要為「中國」、「泰國」及「香港.澳門」：

受訪旅客3年內以觀光為主要目的去過的亞洲地區，依序為中國(每百人有42人次)、泰國(每百人有37人次)、香港.澳門(每百人有34人次)及台灣(每百人有30人次)等。

六、台灣的「菜餚」、「人民友善」及「物品價格」最具觀光競爭優勢：

除台灣外，受訪旅客3年內以觀光目的去過的亞洲地區中，最喜歡的國家依序為泰國(占18.25%)、中國(占13.79%)、香港.澳門(占13.39%)等；而以主要市場觀之，日本旅客最喜歡港澳，馬來西亞旅客最喜歡新加坡，港澳及韓國旅客最喜歡日本，美國、新加坡、歐洲、紐澳旅客則最喜歡泰國；另與亞洲各國比較，台灣的菜餚(每百人有37人次)、人民友善(每百人有37人次)、物品價格(每百人有25人次)為旅客認為較好的地方。

伍、基本資料分析

一、旅客職業以事務工作人員最多：

受訪旅客以事務工作人員最多，占25.54%；其次為專業人員，占21.29%；第三為民意代表、行政主管、企業主管或經理人員，占20.42%。

二、旅客教育程度以大專以上，年收入以40,000-未滿70,000美元最多：

受訪旅客最高學歷以大專以上最多，占 77.07%；受訪旅客平均年收入為 47,124 美元，其中以年收入 40,000-未滿 70,000 美元最多，占 20.53%。

三、旅客以住宿國際觀光旅館及一般旅館為主，對投宿旅館的整體滿意度為七成二：

受訪旅客在台主要住宿地點為旅館（每百人有 82 人次），其中住宿地點依序為國際觀光旅館（每百人有 50 人次）、一般旅館（每百人有 44 人次），投宿地點依序為台北（每百人有 74 人次），高雄（每百人有 12 人次），而住宿每日房價以「45-未滿 90 美元」（占 36.50%）較多，其次為「90-未滿 135 美元」（占 27.02%）。

表 15. 旅館類型-以主要市場分

主要市場	住宿旅館類型	每次每日旅館房間價格
日本	國際觀光旅館	45-未滿 90 美元
美國	國際觀光旅館	90-未滿 135 美元
香港. 澳門	國際觀光旅館	45-未滿 90 美元
新加坡	一般旅館	45-未滿 90 美元
韓國	一般旅館	45-未滿 90 美元
馬來西亞	一般旅館	45-未滿 90 美元
歐洲地區	國際觀光旅館	90-未滿 135 美元
紐澳	國際觀光旅館	90-未滿 135 美元

四、八成二旅客對旅行社及導遊服務之整體印象表示滿意：

受訪旅客對旅行社及導遊之各項服務態度均傾向滿意，滿意度由高至低依序為「導遊服務態度」、「導遊遊覽解說水準」、「交通工具安排」、「行程內容」、「住宿地點安排」、「餐飲安排」。