

旅游和餐饮业 满意度创新高

林育正 报道
yclin@sph.com.sg

消费者对本地旅游和餐饮业的满意度创下历年新高。

新加坡管理大学卓越服务研究院 (The Institute of Service Excellence at the Singapore Management University) 昨天公布2013年第三季度旅游和餐饮业顾客满意指数 (Customer Satisfaction Index)。

根据今年8月至9月间的8503份问卷调查结果,餐饮业整体服务满意度与去年的67.7分相比,有3.8%的增长,提升至70.3分(满分100)。旅游业方面,整体满意度从70分提升至74.5分,双双创下自2007年以来新高。

酒店类别进步最显著

去年对酒店、景点和旅行社三个组别进行评估的旅游业顾客满意指数下滑,今年纷纷回升。

酒店类别的表现进步最为显

著,得到77.5分,比去年多7.24分。卓越服务研究所总监林晓玲指出,这次的增长主要是酒店服务满足了游客的期许。这也归功于新的设备及业者在规划和营运的用心。

她举香格里拉大酒店为例,业者添加新设施和加强员工训练,让旅客感觉宾至如归,满意度自然会上升。

细分新加坡人和外国游客的满意度,调查发现新加坡人对旅游业的满意度是71.5分,比去年高1.3分;外国游客给旅游业的打分也比去年的72.6分高,达到80.1分。

卓越服务研究院学术总监李德发教授强调,各国游客的目的是享受、观光和美食,给予满意度的分数自然要比国人高。在不同情形下,调查发现国人的满意度提升,可见旅游餐饮业的服务水准正逐年成长。

顾客对酒店满意度排名首位的是香格里拉大酒店,其次是滨海湾金沙,紧随其后的是新加坡丽思卡尔顿美年酒店。主要景点方面,环

球影城蝉联榜首,其次是新加坡动物园和圣淘沙。旅行社组维持与去年相近水平,分数增长0.2分。

餐饮业组整体满意度连续四年不断增长。咖啡店和小吃店组别进步最多,平均分数增加了3.94分,星巴克和咖啡豆(Coffee Bean)分别占前两名。食阁组方面,大食代和口福得分比去年要高,各得65.9分和65.1分的满意度。快餐店组的满意度增长幅度则不大。

餐馆组方面,同乐的满意度仍稳坐榜首,但今年满意度幅度增加最多的是翡翠旗下的餐馆,增长了5.9%。

调查结果也发现餐饮业的食物质量是影响顾客满意度的最重要因素。其他因素包括关注点菜程序,以及服务员是否及时回应顾客要求,还有订位等用餐细节。

林晓玲说:“我们也发现近年国人的期许在改变。需要科技配合来增加生产力,才能在人手与劳动力不足的情况下保持顾客满意度。”