

Publication: Cnfood Online

Date: 30 November 2017

Headline: Singapore: Consumers' overall satisfaction towards local F&B and tourism sectors rises 新加坡：消费者对本地餐饮业旅游业 满意度整体上升

Singapore: Consumers' overall satisfaction towards local F&B and tourism sectors rises 新加坡：消费者对本地餐饮业旅游业 满意度整体上升

消费者对新加坡本地餐饮业的满意度整体上升，但顾客等候食物的时间将影响他们再度光顾的意愿，长期而言，将打击业者生意。

新加坡管理大学卓越服务研究院（Institute of Service Excellence）今早公布今年第三季餐饮业与旅游业的顾客满意度指数。指数的调查工作在7月至10月间进行，共有3035名本地居民与3865名旅客参与。

根据调查，顾客对餐饮业整体的满意度（满分为100）与去年同期相比上升2.4%，从70.1升至71.7，创下调查自2007年推出以来的新高。该行业由咖啡座、小吃店、快餐店，及餐馆四个部分组成。

但值得注意的是，快餐店和咖啡座的整体顾客忠实度（满分为100分）虽分别达72.2和73.2，但顾客等候食物的时间若超过10分钟，得分仅分别达68.0和67.4。同样的，餐馆的整体顾客忠实度为71.9，若食物要超过20分钟才上桌，得分将降至49.7。

研究院研究与咨询主任陈勇畅说，顾客等得越久，餐饮体验会受影响，重新光顾的意愿也将随之降低。

另外，顾客对于旅游业的整体满意度与去年同期相比也上升了4.4%，从71.1升至74.2。旅游业由景点和酒店两个部分组成。