

《天下雜誌》2013「金牌服務大賞」調查結果出爐

凌志(Lexus) 善用「體驗經濟」 摘下新一代服務天王
「國立海洋生物博物館」顧客為尊、「六福村」細節取勝 站上分行業冠軍
台中媽祖國際觀光文化節 特色鮮明 摘下桂冠

【新聞稿，2013 / 07 / 23，共 4 頁】

有別於一般以神秘客評鑑為基礎的服務市場調查，《天下雜誌》「金牌服務大賞」，特別以天下雜誌群 120 萬會員資料庫為樣本，針對 22 個生活服務業種、共 250 家企業，透過網路問卷，從「品牌認知」與「服務品質」兩大構面，為台灣生活服務業，進行全方位的體質檢定，完整呈現中高端消費族群心目中，最具競爭力的服務金賞企業。

調查發現一、凌志(Lexus) 善用「體驗經濟」摘下新一代服務天王

2013 年「金牌服務大賞」調查結果出爐，「凌志(Lexus)」以令人上癮的服務品質、無懈可擊的口碑行銷，獲得 88.60 的最高分，不但讓「凌志(Lexus)」拿下汽車原廠服務冠軍，也一舉摘下不分業種排行榜桂冠，交出亮麗成績單。

緊迫在後的，是持續投資運送網路系統，並積極與對岸結盟的「黑貓宅急便」，僅僅以 0.4 分之差，站上亞軍(88.56)；「誠品商場」則是連續兩年打敗強勁對手「新光三越」，其獨特的人文氛圍，全方位滿足消費者外在與內在需求，被評選為跨行排名季軍(88.34)。

過去被認為較冷門的博物館類，今年初次獲評，便挾帶超高人氣，在跨行前 10 排名中嶄露頭角，搶下兩席，分別是獲得第 4 名(88.33)的「國立海洋生物博物館」，及第 6 名(87.48)的「朱銘美術館」。

其他進入前 10 強窄門的，還有「礁溪老爺大酒店－雲天自助餐廳」(87.71)、「寬心園精緻蔬食料理」(87.40)、「台北 W 飯店－The Kitchen Table 西餐廳」(87.07)、「聚 北海道昆布鍋」(86.67)、及「台北晶華酒店－栢麗廳」(86.34)，皆以超過 80 分的綜合得分，在 250 家企業中，脫穎而出。(表 1)

調查發現二：「國立海洋生物博物館」顧客為尊、「六福村」細節取勝

另一項值得注意的趨勢，是日益龐大的觀光休閒娛樂產業的服務競比。根據觀光局統計，2011 年，國人從事休閒娛樂（餐飲、購物、娛樂）的金額，高達 1,652 億元，較前一年增加近 25%。為此，2013 年「金牌服務大賞」，特別新增「博物館」、「遊樂園」、「節慶活動」等項目，深入擘析，台灣中高端消費者，對觀光休閒娛樂產業的滿意度。

在「博物館」行業別部份，遠在屏東海角、以可愛動物為號召、年齡 14 歲的「國立海洋生物博物館」(88.33)，落實傾聽顧客聲音、重視長遠效益的服務原

則，以高達 97%的顧客滿意度，打敗擁有無價文物翠玉白菜、位在台北都會的長青樹「國立故宮博物院」(86.09)，登上冠軍寶座。

同樣登上跨行業排行榜前 10 強的「朱銘美術館」(87.48)，積極落實「服務 5.0」，除了園內設置引人互動的雕塑品，更投入開發小朋友的美學素養教案開發與志工訓練，讓大小訪客都覺得與藝術零距離，創造讓人圓夢的消費體驗，被選為亞軍。第 3 到第 5 名包括「國立故宮博物院」(86.09)、「國立自然科學博物館」(85.69)及「奇美博物館」(85.57)。(表 2)

在「遊樂園」行業別部份，擁有 33 年歷史的「六福村」，用細節取勝，去年營收 8 億元、入園人數 119 萬，並且獲得 81.66 的綜合得分，在全台 22 家遊樂園中脫穎而出，坐上龍頭；「綠世界生態農場」(79.79)、「九族文化村」(79.65)、「小人國主題樂園」(78.93)、及「義大遊樂世界」(78.82)，分佔第 2 至第 5 名。(表 3)

調查發現三：台中媽祖國際觀光文化節 特色鮮明 摘下桂冠

在「節慶活動」行業別部份，台中媽祖國際觀光文化節，成功整合遶境進香民俗儀式與在地文化體驗，獲得最多支持，被評選為「節慶活動」行業別冠軍(74.90)，更成為台灣吸引國內外遊客的重點體驗行程之一。

以些微落差摘下亞軍的「台東熱氣球嘉年華」(74.88)，善用地方資源創造新奇體驗，去年共帶動 88 萬人次造訪，交出 20 億在地觀光產值的驚人成績單，表現可圈可點。具有 17 年歷史的「宜蘭國際童玩藝術節」，以 74.02 的綜合得分，站上季軍；「苗栗客家美食活動」與「澎湖海上花火節」，融合明確主題與在地特色，同獲選為「節慶活動」行業前 5 強。(表 4)

《天下雜誌》發現，對「質」重於「量」的中高端消費者而言，特色與品質，更甚於滲透率及普及率；由其是在體驗經濟當道的時代，消費者買的，不是產品，而是美好的回憶。如何以細膩的兵法，打造具有原創性與文化價值的服務體驗，才能持續抓緊消費者的忠誠度、維持消費者與品牌間，緊密的黏著度。

2013《天下雜誌》金牌服務大賞調查說明（調查設計與執行：天下雜誌群調查中心）

本調查包含 22 個行業、250 家企業，以封閉式網路調查方法，對天下雜誌群會員資料庫進行隨機抽樣調查。受訪者限定以最近一段時間內曾消費／使用／接觸受評企業之消費者，依據其實際消費／使用／接觸經驗，評選受評企業。

評量指標包括，「品牌認知」與「服務品質」兩大構面，並根據滲透率、滿意度、口碑推薦、環境氣氛、服務效率、服務態度與商品／服務特色性 7 項指標進行評量，再依指標加權後之總分進行排名。各行業評選出最高分的前 5 名，總計得獎企業共 110 名。

調查時間為 2013 年 3 月 11 日至 6 月 20 日，在 95% 信心水準及誤差值正負 3.0%~5.1% 下，回收有效樣本 8,254 份，每個行業回收有效樣本介於 375 至 1,069 份。

備註：2013 年新增的 7 個行業為 3C 品牌體驗館、時尚流行服飾、三／四星級旅館、藝文特區、遊樂園、電影院、節慶活動

新聞聯絡人：

天下雜誌 公共事務部 周峯玉 Tel:(02) 2507-8627 ext.169 手機:0936-177174

天下雜誌 公共事務部 彭恩慈 Tel:(02) 2507-8627 ext.177 手機:0988-186-825

媒體朋友新聞稿下載連結：<http://www.cw.com.tw/about/press.jsp>

表 1：2013 金牌服務大賞：跨類排名前 10 強

排名	企業名稱	業種類別	綜合得分
1	凌志 Lexus	汽車原廠服務	88.60
2	黑貓宅急便	宅配業	88.56
3	誠品商場	百貨公司	88.34
4	國立海洋生物博物館*	博物館	88.33
5	礁溪老爺大酒店 - 雲天自助餐廳	五星級自助餐	87.71
6	朱銘美術館*	博物館	87.48
7	寬心園精緻蔬食料理	中式東南亞餐廳	87.40
8	台北 W 飯店 - The Kitchen Table 西餐廳	五星級自助餐	87.07
9	聚 北海道昆布鍋	火鍋	86.67
10	台北晶華酒店 - 栢麗廳	五星級自助餐	86.34

註：* 為今年新增評比的產業類別

表 2：2013 金牌服務大賞：博物館前 5 名排行榜

名次	企業名稱	綜合得分
1	國立海洋生物博物館	88.33
2	朱銘美術館	87.48
3	國立故宮博物院	86.09
4	國立自然科學博物館	85.69
5	奇美博物館	85.57

表 3：2013 金牌服務大賞：遊樂園 前 5 名排行榜

名次	企業名稱	綜合得分
1	六福村主題遊樂園	81.66
2	綠世界生態農場	79.79
3	九族文化村	79.65
4	小人國主題樂園	78.93
5	義大遊樂世界	78.82

表 4：2013 金牌服務大賞：節慶活動前 5 名排行榜

名次	企業名稱	綜合得分
1	台中媽祖國際觀光文化節	74.90
2	台東熱氣球嘉年華	74.88
3	宜蘭國際童玩藝術節	74.02
4	苗栗客家美食活動	73.64

5	澎湖海上花火節	73.41
---	---------	-------