

## 本地餐饮和旅游业顾客满意度连续四年上升

邓玮婷 报道  
tengwt@sph.com.sg

消费者对本地餐饮业和旅游业的满意度连续四年不断上升，双双创12年新高。

新加坡管理大学卓越服务研究院昨天公布了第三季的新加坡顾客满意度指数报告。相关调查于今年7月至10月间进行，共有3060名本地居民和3840名旅客参与。调查自2007年起每年进行，第三季调查针对的是餐饮业与旅游业。

### 快餐店和餐馆带动佳绩

根据调查，涵盖咖啡座、小吃店、快餐店及餐馆的餐饮业，整体顾客满意度年比上升3.5%，从71.7分（满分为100）升至74.2分，连续两年创下最高纪录。这个成绩主要由快餐店和餐馆带动。与去年同期相比，顾客对餐馆和快餐店的满意度分别上升了4.0%和2.7%，达74.4分和73.6分。

研究院研究与咨询主任陈勇畅受访时说，不论是菜单，运作流程或餐馆概念等，餐饮业者这些年来不断做出改善，上述成绩相信是他们努力的成果。

调查结果显示，顾客在评估餐饮业者素质时，食物是否好吃，餐点是否能在合理时间内上桌，以及职员是否平易近人和是否会主动上前帮忙等，都会有所影响。

基于此，陈勇畅提醒餐饮业者，在借助科技或机器人辅助运作时，业者也不应忽略职员和服务流程在顾客的餐饮体验中所扮演的重要角色。

值得一提的是，自助点餐机在快餐店虽愈加普及化，但91.9%的受访顾客一般都会选择向服务员点餐，只有8.1%会以自助点餐机作为最常使用的点餐方式，当中18岁至29岁的受访顾客占了绝大部分。

不过，调查也发现，选用自

助点餐机的顾客中，其满意度和通过服务员点餐的顾客不相上下，而且，他们对“点餐过程简单”的评分也比另一组高。

陈勇畅说，分析显示，简单的点餐过程是推高快餐店素质的一个重要因素。他也提到，消费者需要时间学习和适应新科技，因此餐饮业者可能需要一段时间，才能看到采用科技的成效。

郭玉婷（27岁，活动与营销经理）每一到两周会吃一次快餐，每次都会选用自助点餐机点餐。“以往通过服务员点餐时，对方有时会忘记输入我的特别要求，但自己点餐，就可避免职员出错。”

另一方面，顾客对旅游业的整体满意度也有所进步，从去年的74.2分微升1.2%至今年的75.1分，同样创下历来新高点。

### 圣淘沙表现亮眼

旅游业由景点和酒店两个部分组成，当中，顾客对景点的满意度年比上升了1.1%，至74.1分，而圣淘沙的表现最亮眼。

圣淘沙发展局营销总监洪秀清说，圣淘沙每年迎来约1900万名访客，因此，为访客制造良好体验对当局而言至关重要。当局也落实了系列措施，鼓励岛上职员提升服务素质。

例如，圣淘沙发展局今年9月设立了“圣淘沙服务英雄”团队，希望成员可以作为榜样，启发和鼓励身旁同事为访客提供优质服务。团队成员由当局和岛上商业伙伴的优秀职员组成。

此外，调查也发现，访客到景点前若搜索过相关资讯，其满意度比没有这么做的访客高。

研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯说，访客到访景点前，若能掌握相关信息，将协助他们依照自己的需求喜好，进行个性化的安排。

“景点业者应该把握机会，在访客寻找景点信息时，先塑造他们对景点的期望，再以这个作为基础，让他们通过尽可能最佳的方式来体验博物馆或园区。”