

出國報告(出國類別：其他-國際會議)

參加

2017 ACI Airport Service Quality Forum

服務機關：交通部

桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：趙文銖科員

蔡依玲副理

派赴國家：捷克布拉格

出國日期：106.9.9 至 106.9.17

報告日期：106.12.11

摘 要

ACI Airport Service Quality Forum 由機場及民航管理者與會者參與，各機場能藉由此次會議持續精進旅客服務。卓越的旅客服務來自所有機場職員的努力，包括每一家公司、與顧客服務有關的業者，以及實體的設施設備與機場環境。

每一個會議在協助機場有效果及有效率的管理旅客滿意度，促進機場服務品質以及分享最佳實務，提供最佳化顧客服務經驗，以追求機場顧客卓越的服務，提升旅客機場經驗、員工滿意度及增加非航空收入。

目 錄

| | |
|--------------|----|
| 壹、目的..... | 4 |
| 貳、過程..... | 5 |
| 參、心得與建議..... | 30 |

壹、 目 的

國際機場協會(Airports Council International,ACI)為全球機場官方組織，採會員制加入。為提升全球機場服務品質，ACI 於 2006 年起積極推動機場服務品質(Airport Service Quality, ASQ)計畫，藉由 34 項關鍵指標衡量旅客服務，包括機場可及性、報到、安全檢視、廁所清潔、商店及餐廳等。ASQ 計畫為全球計畫，調查旅客於機場的經驗，每一年以 42 種語言收集了 60 萬份的調查。

桃園國際機場自 2008 年起參與 ASQ 計畫，並自 2017 年起參與客運量級距 4000 萬以上等級之機場評比，參與該級距之機場多為著名標竿機場。國際機場協會為增進參與 ASQ 計畫之機場對旅客滿意度之認識及經驗分享，每年分區辦理論壇。

每一個論壇在協助機場有效果及有效率的管理旅客滿意度，促進機場服務品質以及分享最佳實務，提供最佳化顧客服務經驗，以追求機場顧客卓越的服務，提升旅客機場經驗、員工滿意度及增加非航空收入。

貳、 過 程

一、行程

2017 ACI Airport Service Quality Forum 在布拉格機場舉辦，自 2017 年 9 月 13 日至 9 月 16 日為期 3 日，超過 110 名來自機場及民航管理者與會者參與，各機場能藉由此次會議持續精進服務。卓越的旅客服務來自所有機場職員的努力，包括每一家公司、與顧客服務有關的業者，以及實體的設施設備與機場環境。

2017 ASQ forum 協助機場瞭解 ASQ 調查工具以提供旅客最好的服務，將參與 ASQ 調查的機場集合，以及邀集與這些機場相關的單位共同參與，每一個會議都是為了要幫助機場在 ASQ 調查中取得好成績，並且能夠將結果有效果及有效率的管理旅客滿意度，促進機場服務品質及交換旅客在機場的最佳實務經驗。

時程表摘要如下：

表 時程表

| 日期 | 項目 |
|------------|---|
| 2017年9月13日 | <ul style="list-style-type: none">ASQ 調查工作說明ASQ 分析報告工具 |
| 2017年9月14日 | <ul style="list-style-type: none">ASQ 發展趨勢ASQ 機場實務 |
| 2017年9月15日 | <ul style="list-style-type: none">優化 ASQ 及機場服務 |



圖：活動會場

二、會議摘要

(一)ACI 簡報

1. 國際機場協會機場服務品質（ACI / ASQ）為增進參與機場對旅客滿意度之認識並分享經驗，每年分區辦理相關論壇，其中以「Cultivation a Customer Experience Airport Community」為題之論壇，目前 ASQ 在 82 個國家已經有約 343 個機場參與，ACI 對 ASQ 正研議提供新的產品及服務，依目前初步規劃結果，2017 年開始針對入境旅客及機場員工加強深入調查，2018 年則針對非航空收入著手研究，並就 ASQ 進行認證。



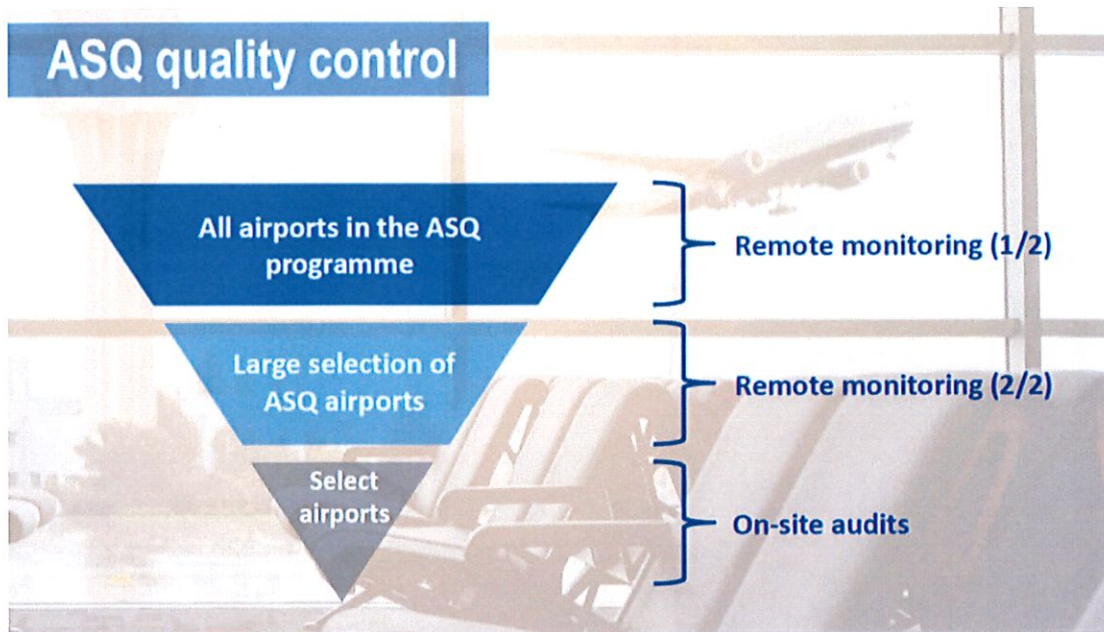
圖：ASQ 計畫規模示意圖（資料來源：會場簡報）

| | | 2017 | | | | | | | | 2018 | | |
|---------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--|--|--|-------------------------------------|---------------------|--|--------------------------|--|--|
| | | May | June | July | Aug | Sept | Oct | Nov | Dec | | | |
| Communication | SC meetings | | #9 Web meeting | | #10 Web meeting | #11 Web meeting | ← | | #12 Web meeting | | | |
| | Forums | | | | | 11-13 Sept. (Prague, Europe) | 2-4 Oct. (Detroit, USA) | | | | | |
| Research | Best practice reports | | | Publication of Cleanliness report (ppt report) | Publication of Cleanliness report (best practice report) | | | | Publication of Low cost & charter report (ppt) | | | |
| | Cultural aspects study | | | | | Publication | | | | | | |
| Customer care | Survey: ASQ satisfaction | | Survey 2017 (1/2) Launch | | | Survey 2017 (1/2) Results | | | | Survey 2017 (2/2) Launch | | |
| | ASQ IT tools: CRM | | Foundation / records & report | | | Customer service / helpdesk Ordering CRM / Invoicing | | | | Communication (APs) | | |
| Improvements | Tablet test | Pilots at three airports | | | Analysis and recommendations | | 2018 decision and planning | | | | | |
| | 2017 on-site ASQ audits: Supplier | Contracting | Training | Pilot audit, adjustments & planning | On-site audits 2017 | | | | | On-site audits 2018 | | |
| | Fieldwork certification | | | | | | Presentation to Executive Committee | Product development | | Launching in Q4 | | |
| New services | New survey: ECE | Evaluation of tests | Launching | Airports webinars | | | | | | | | |
| | New survey: Arrivals | Finalisation of methodology | Test runs | Launching | Airports webinars | | | | | | | |
| | New survey: Comm. revenues | | | | | | | Concept development | | Launching in Q4 | | |
| | New ASQ Accreditation | Concept development | | | | | | | | Launching in Q4 | | |

圖：ACI 2017-18 專案計畫示意圖(資料來源：會場簡報資料)

2. ASQ 質量控制

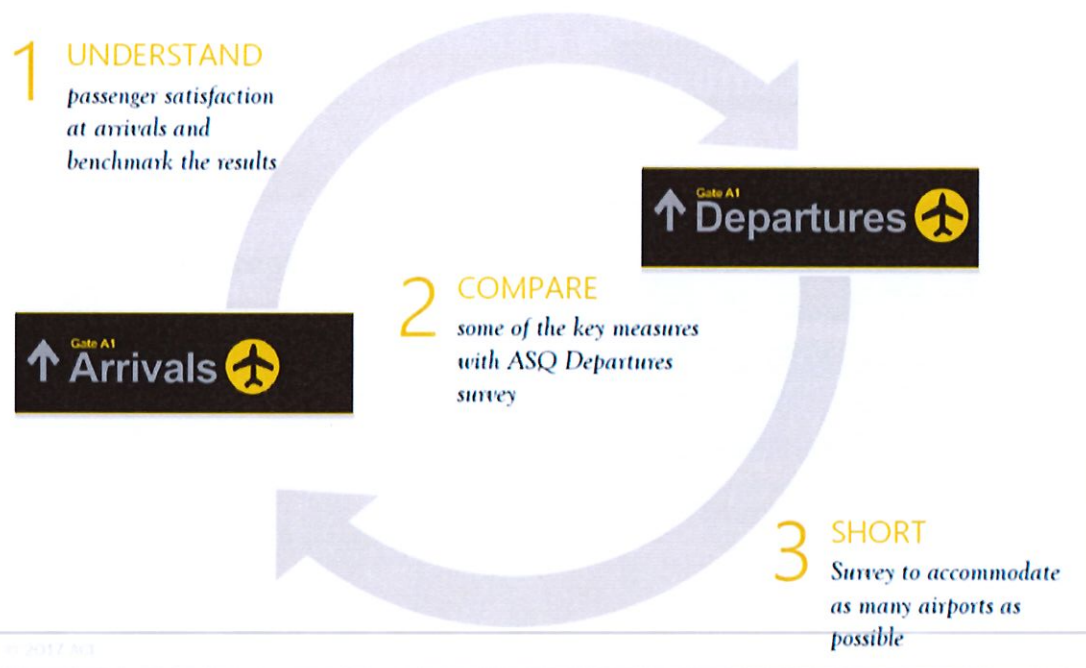
為培養客戶體驗的機場氛圍及環境，總體滿意度包含 7 個要素分別是 Access、Arrival、check-in、passport/ID、security、wayfinding、Facilities，並對 ACI 機場經濟調查的 108 個機場樣本、500,000 名旅客進行反應調查分析，瞭解潛在及現有旅客在通過機場時的思想和行為。依 ACI 全球調查，2017 年年中結果，旅客總體滿意度達到 80%，主要滿意項目為機場所提供之客戶服務及溝通協調能力，需要改進項目為電子商務及相關支付功能。基此，優化 ASQ 和提供附加服務，包括旅客滿意度調查、研究分析及旅客體驗諮詢管理等，為未來努力重點。



圖：ASQ 質量控制示意圖(資料來源：會場簡報)

3. NEW ASQ 調查目標

ACI 透過旅客滿意度調查資料及分析結果衡量完整的客戶體驗情形，以確保提供卓越服務，包括瞭解旅客在抵達機場時滿意度、比較與 ASQ 離境調查關鍵措施，以及儘可能以多機場為調查樣本。另外文化亦為影響整體滿意度重要因素之一，會影響機場開發旅客體驗管理程序。機場管理者必須組合旅客角色、體驗關聯性，並使旅客適應文化差異。機場員工須瞭解旅客類型並提供適當服務，並且接受相關教育培訓，以提供更舒適及完整服務。



圖：ASQ 調查目標示意圖(資料來源：會場簡報)

(二)其他重點摘要

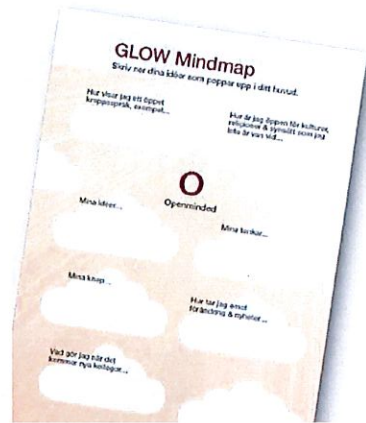
1. Swedavia Airports：機場員工藉由最高品質的旅客服務引發更多的工作樂趣。為了提升旅客服務品質，機場以「GLOW」為主軸，引領員工樂於工作，提供旅客最佳機場體驗。

G：Greet and go for it!

L：Love it!

O：Open-minded!

W：Welcome back!



圖：GLOW 宣導(資料來源：會場簡報)

2. Sydney Airport：機場蒐集資料分析機場旅客之組成改變。泛亞洲地區（中東及亞洲）的旅客成長迅速；旅客年齡有年輕化的趨勢，20 歲至 50 歲的國際旅客目前占 53%，在 10 年內預計會占機場旅客的 80%。機場將旅客服務置於第一位，組成一個小組持續對顧客的作出改善，並將機場營運、機場容量、旅客需求、旅客抱怨、機場資產等資料彙總後，排出優先順序並整理出專案範圍及進行改善。這些專案由機場業者、航空公司、利害關係人甚至旅客共同協助與執行。



圖：機場改善項目

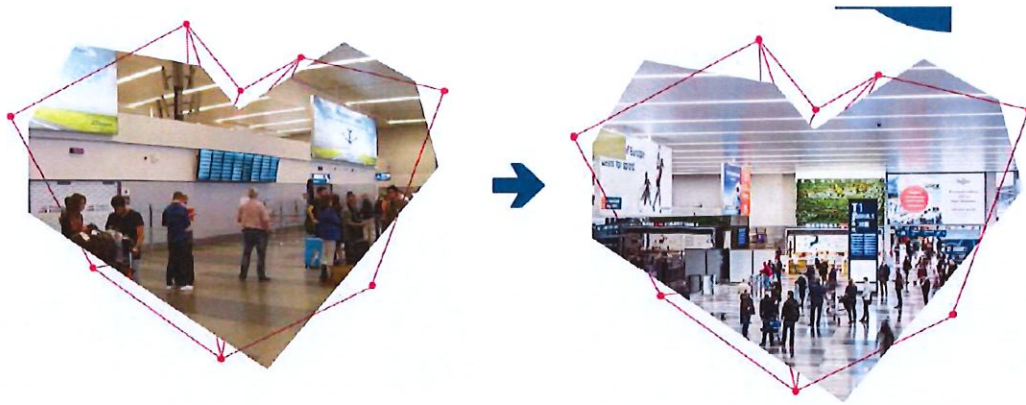
3. Pittsburgh International Airport: 透過團體關係強化顧客經驗。機場藉由 ASQ 調查結果，瞭解顧客需求，在這幾年旅客反映機場空調過冷、燈光黑暗、色調灰色無活力。機場參考旅客意見，進行相關改善作業，包括加強洗手間清潔、更換並調整座椅區域、行李提領區及手機充電區等改善作業，並提供旅客遊憩活動與場所，改善後旅客滿意度成績有顯著的提升。為了讓顧客更舒適，機場將持續與關鍵夥伴維繫良好關係，以及歡迎新的航空業者加入營運帶來更多的顧客。



圖：機場休憩活動

4. Prague Airport：機場在管理旅客經驗時，採四項重點管理並加以注重及改善。

- (1) 人員：努力的機場員工是影響旅客經驗的關鍵因子。
- (2) 溝通：找出可以改善的地方並與相關人員討論。
- (3) 服務：餐飲品質與價格相符、友善的安檢人員及護照查驗、機場環境改善。
- (4) 管理工具：ASQ 調查結果、旅客意見、關鍵績效指標調查。



圖：機場改善前後對照圖

5. Gatwick Airport：服務隱形身障旅客。機場除了服務一般旅客外，對於行動不便的旅客也多有專屬設施提供。但對於隱藏或看不出來與一般人不一樣的機場旅客，他們可能需要更多一點的資訊、安全保護或協助，但一般機場在此項服務面的供給可能從未留意。機場在 2016 年啟動了協助隱形身障旅客服務免收費計畫，僅需要向機場註冊是隱形身障者（無須說明身障內容），由機場提供識別帶辨識旅客，以讓機場員工能隨時主動提供協助，目前已有超過 5,000 人註冊。隱形身障旅客服務能讓所有在機場活動的旅客行程更美好。

Not all disabilities look like this

Some disabilities look like this

Not all customers with hidden disabilities require assistance through the airport. However we believe there is an optional opportunity to provide them with a 'discreet sign' which demonstrates to airport staff that they may need additional support or help as they travel through the airport.

This could simply mean:

- Giving them more time to prepare at check in, security etc.
- Allowing them to remain with their family at all times.
- Giving them a more comprehensive briefing on what to expect as they travel through the airport.
- Reading a departure board or sign.

Logos: Q&S, VISIBLE, The National Adult Society, Alzheimer's Society

YOUR LONDON AIRPORT *Gatwick* www.gatwickairport.com

- Non branded
- Lanyard
- Ribbon
- Badge

Aims to raise awareness amongst ALL airport staff so they can ...

- Recognise
- Reassure
- Respond accordingly

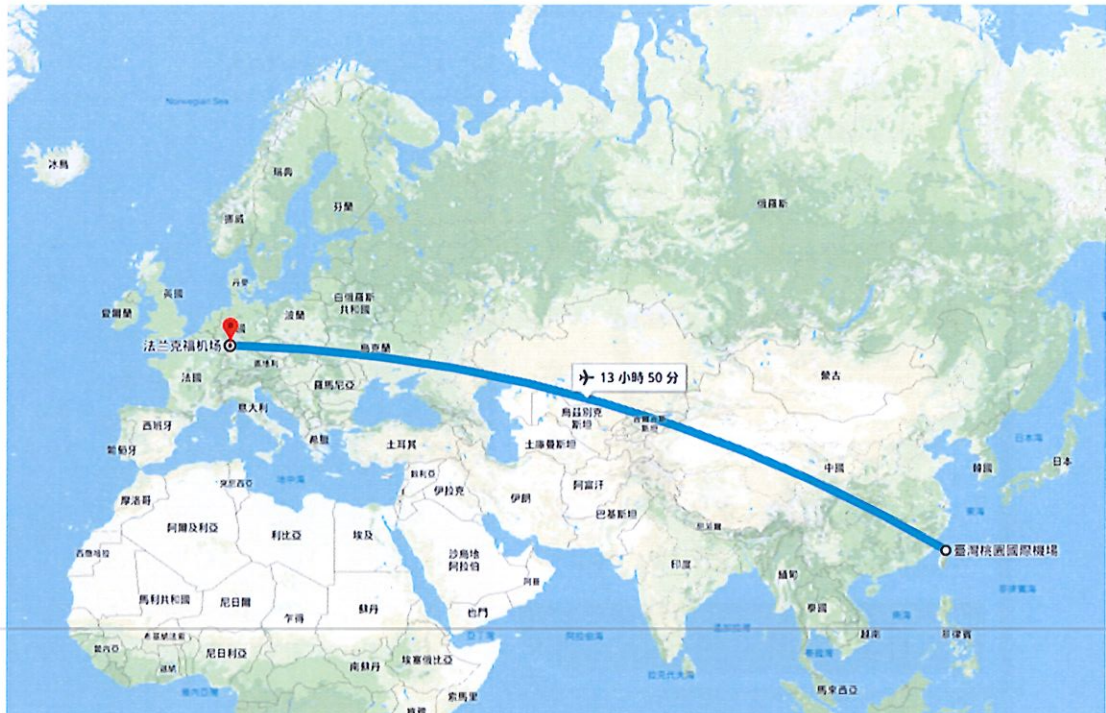
圖：隱形身障旅客服務計劃

(三)機場簡介：

參加 2017 ACI Airport Service Quality Forum 位於布拉格，臺灣無直飛會議地點之航班，考量桃園國際機場預計將與法蘭克福國際機場簽訂姊妹機場，所以選擇法蘭克福國際機場為轉機停留點，藉以瞭解機場。

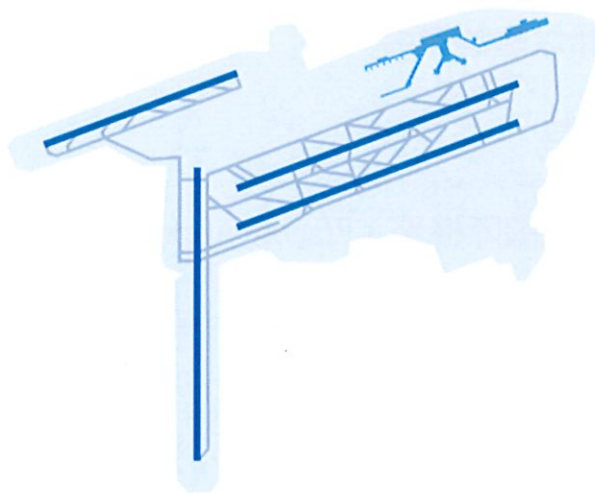
1. 基本資料

法蘭克福國際機場（Fraport Airport, FRA）距離桃園國際機場搭機約 14 小時航程，目前中華航空公司有直飛航班。該機場位於德國距離於市中心約 13 公里處，係德國最繁忙的機場。



圖：桃園國際機場與法蘭國際克福機場相對位置圖 (資料來源 googlemap)

法蘭克福國際機場有 2 座航廈，4 條跑道，2 座航廈間可透過免費的接駁電車移動，2 分鐘可抵達，亦有在路緣的巡迴巴士可往返航廈。2016 年度總旅客量約 6,079 萬人次、貨運量約 211 萬噸、航機約 46 萬架次，員工數 1.8 萬人。



圖：法蘭克福國際機場跑道及航廈相對位置圖(資料來源：法蘭克福國際機場網頁)

法蘭克福國際機場聯外交通有鐵路、公路，並有旅館及停車場設備。機場內詢問處於出境及入境均有設置，並有 24 小時服職員務，另機場內亦有觸控式螢幕資訊機台設立，旅客可藉由該設備獲取所需資訊。

FRANKFURT AIRPORT (FRA)



圖：法蘭克福國際機場航廈及聯外交通圖(資料來源：漢莎航空網頁)



圖：法蘭克福國際機場旅客諮詢站及自助機檯

2. 未來計畫

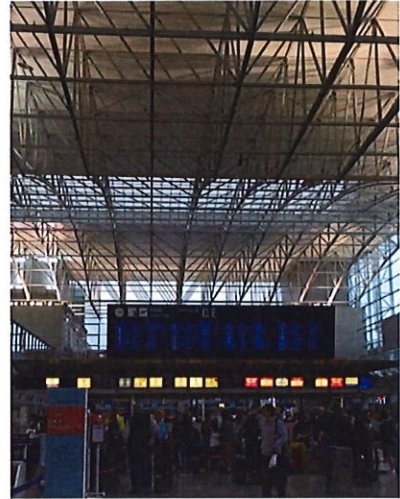
法蘭克福國際機場不僅為德國最大的工作場所，亦為德國通向世界之門，考量未來的客運流量成長趨勢，預計將新增第三航廈，以鞏固地位並進一步的強化區位優勢。第三航廈預計投資 25 至 30 億歐元，將成為德國最大的基礎建設項目。施工時間以及相關的營運測試預計持續 7 年，計畫於 2022 年投入營運。

3. 航廈特點

(1) 旅客出境大廳：大面積高挑建築、天花板有裝飾物品、大幅廣告顯示、汽車展示、人工及自助航班報到、人工及自助託運、行李保護包裝服務（收費）、航班資訊看板、商店、旅客休憩區、旅遊服務中心。



圖：出境大廳景觀及逃生標識



圖：2樓夾層商店及出境大廳景觀



圖：人工及自助報到櫃檯



圖：自助行李託運櫃檯、行李打包服務檯



圖：行李打包/行李寄存服務



圖：旅遊服務



圖：商店及大幅廣告



圖：旅客休憩處

(2) 吸菸室：非管制區及管制區均有設置。

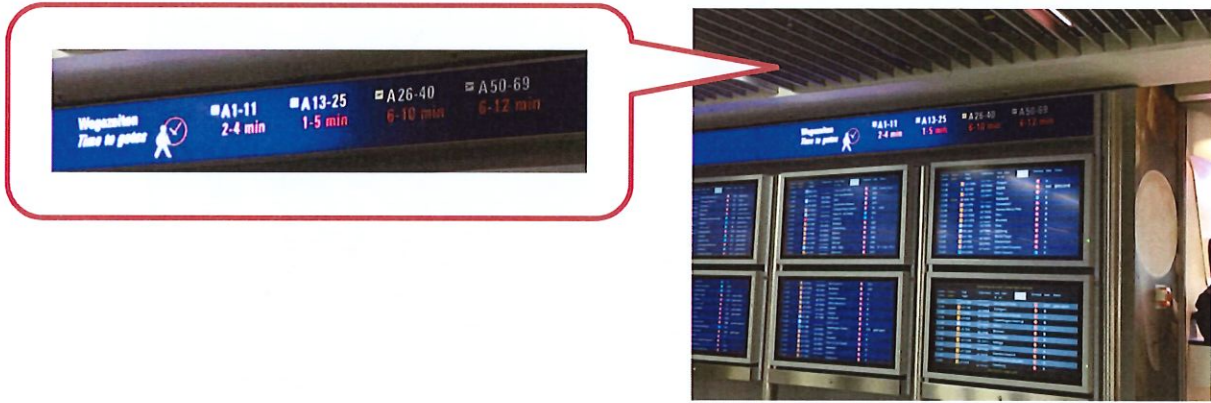


圖：管制區內級管制區外之吸菸室

(3) 時間顯示：顯示安檢等候時間、標誌顯示步行所需間。



圖：安檢等候時間



圖：步行所需時間

(4) 機場維護及整修：作業區以明顯整潔之設備隔離，大面積圍籬以圖面美化。



圖：整修圍籬



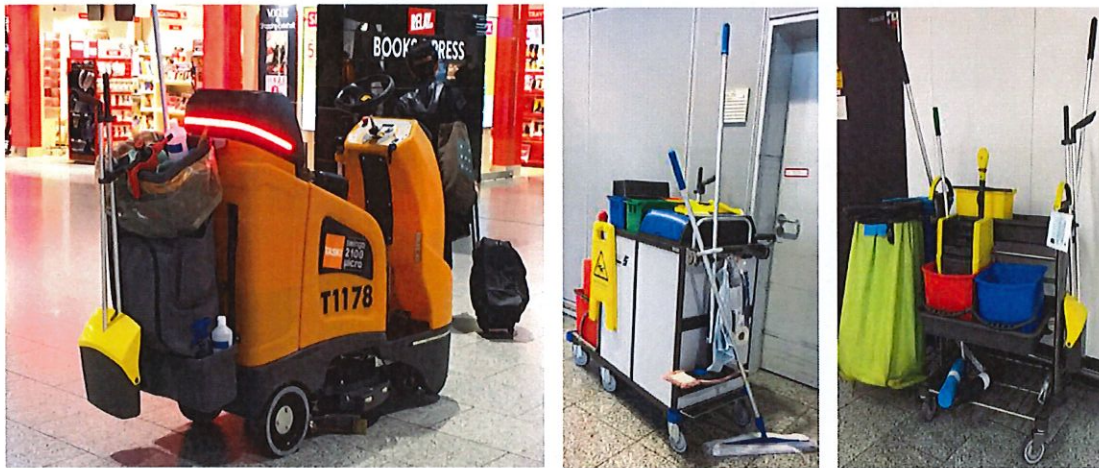
圖：維修隔離

(5) 汽車展示：管制區內外均有汽車展示。

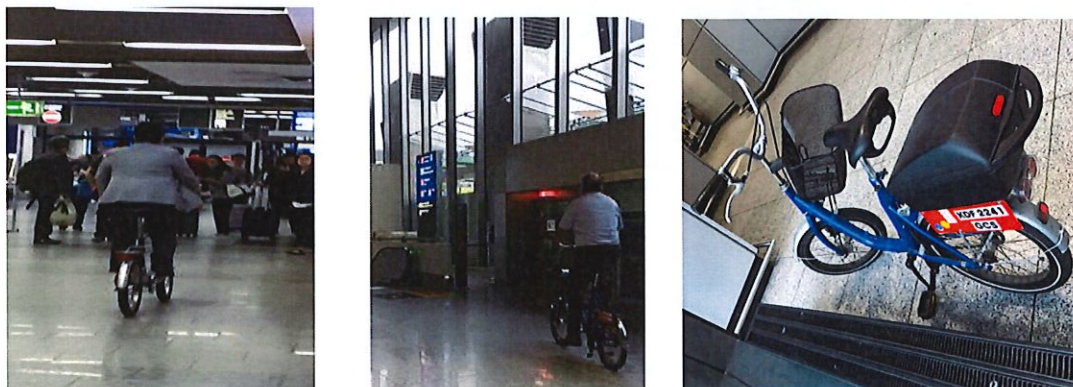


圖：管制區內位機場展示

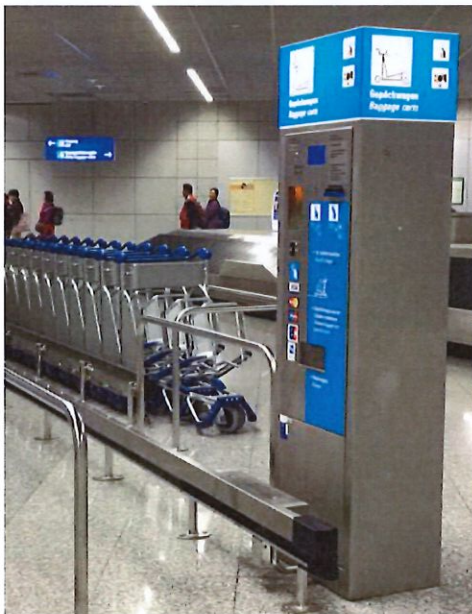
(6) 作業車輛：機場內使用愛心服務車輛、清潔車、腳踏車、行李手推車回收車。



圖：機場清潔車輛



圖：機場腳踏車



圖：行李手推車回收



圖：愛心服務車

- (7) 航廈連通道：2 座航廈間除搭乘接駁電車、巡迴巴士外，亦可以步行到達。步行區搭乘電動步道所需時間約 7 分鐘，另可全程步行，路途中分有 2 段音樂及牆面圖畫。



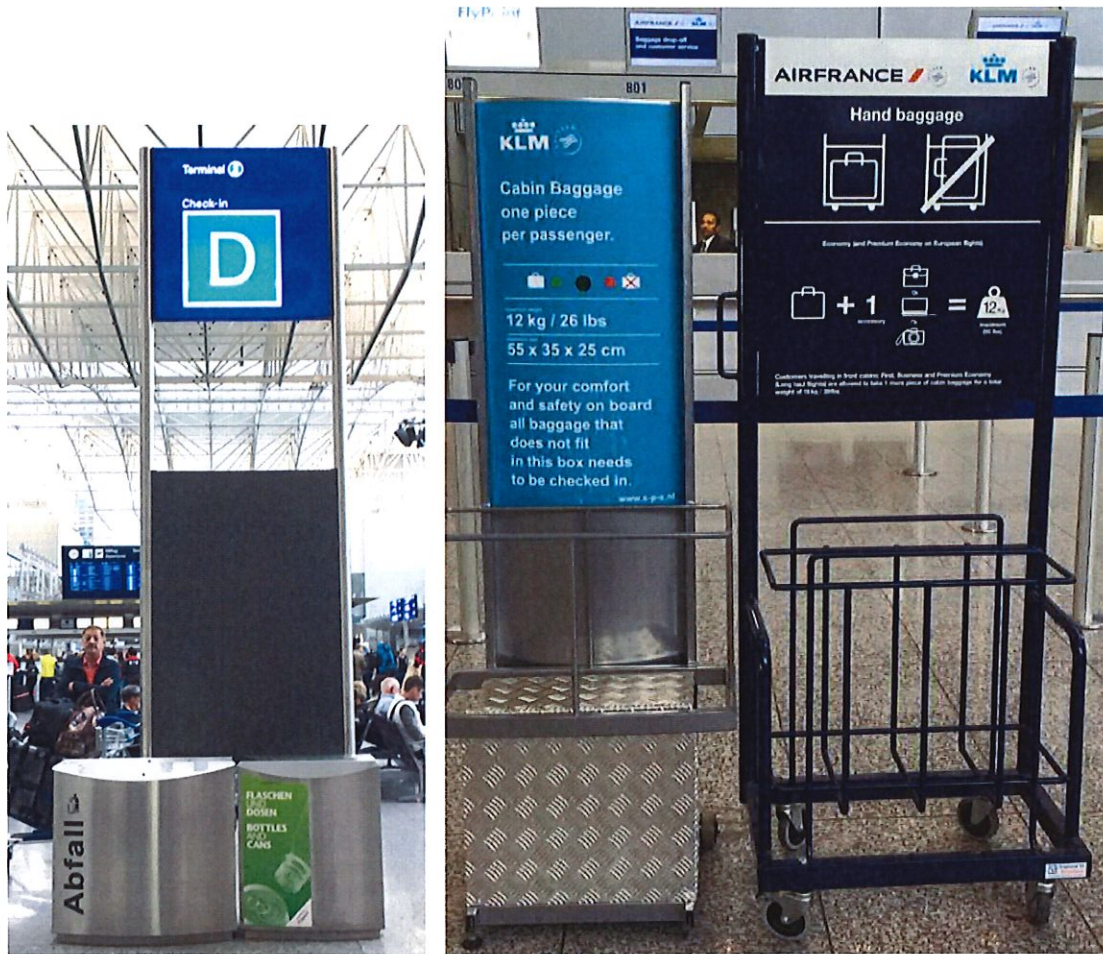
圖：航廈間步行通道

- (8) 遊樂設施：管制區內設有兒童遊戲區、電動遊戲間、休憩間。



圖：遊戲間及休憩間

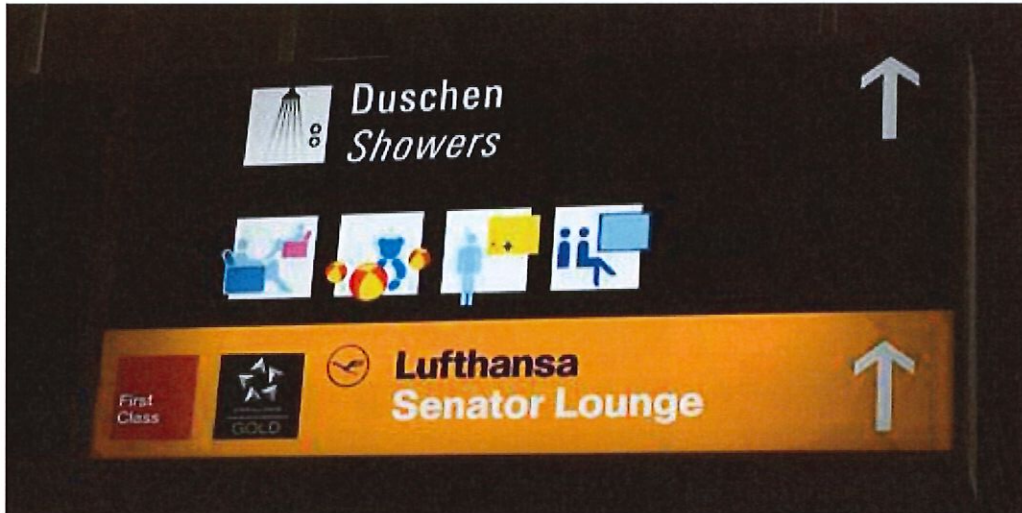
(9) 其他：



圖：指示標誌及手提行李尺寸架



圖：洗手間滿意度及愛心椅標誌



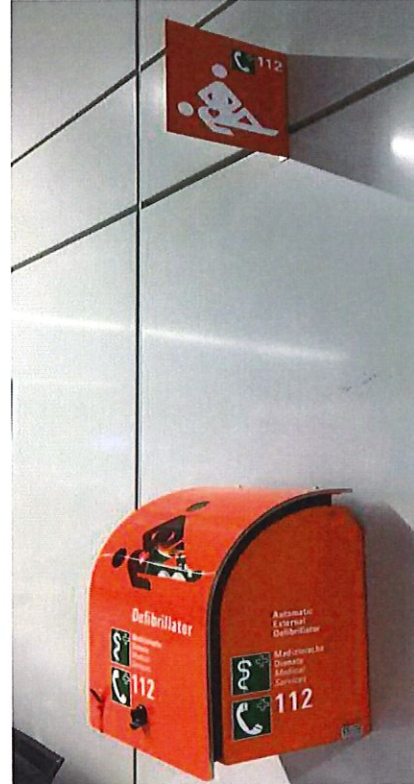
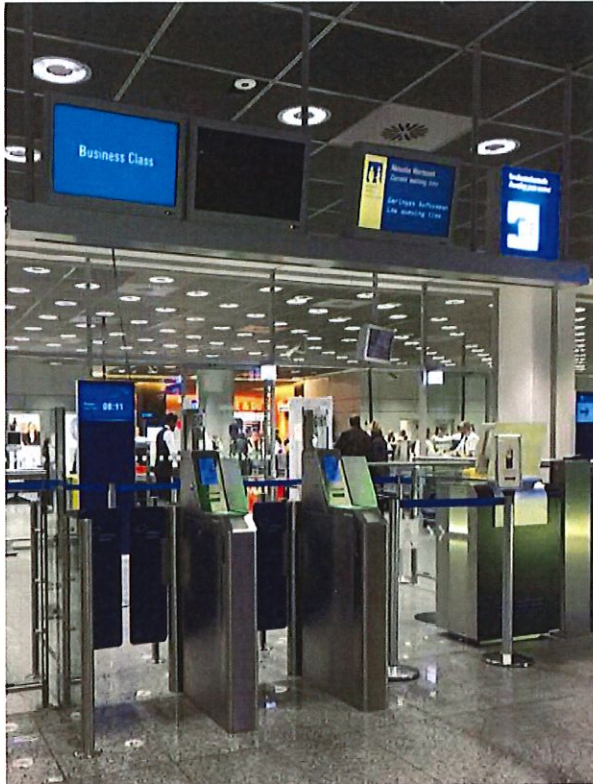
圖：標誌圖



圖：維護說明



圖：標誌圖



圖：查驗登機證機器及 AED



圖：租車中心

參、心得與建議

- 一、為提升全球機場服務品質，ACI 於 2006 年起積極推動機場品質計畫。桃園國際機場除於 2017 年首次榮獲 ASQ 年客運量 2,500-4,000 萬人次之運量級距及亞太區運量級距兩項類別雙料冠軍，並榮獲英國非營利獨立調查機構 Skytrax 頒發 2017 世界最佳機場服務人員及 2017 亞洲最佳機場服務人員兩座冠軍，顯示國際航空組織對於桃園國際機場旅客服務之肯定。未來桃園國際機場相關招商亦須衡量近年環境條件變化，旅客消費型態改變，國內優質產品，引進優質產品及服務，並考量各國旅客文化差異，持續強化機場員工教育訓練包括語言、服務態度等，以提供優化服務。
- 二、提升機場服務品質除硬體設備外，服務人員亦為其中極重要的一環。員工能主動或適時提供旅客協助或資訊，甚至於硬體維護或設備不足時補足缺口。有快樂的員工，才能讓機場職員發自內心服務旅客，以旅客為尊。機場建設規劃時，設施設備多以旅客觀點為主要考量，然國際機場多為 24 小時營運，員工需輪值上下班，所以在旅客之外，機場環境如能多為機場員工設想，創造更溫馨友善的工作環境及便利性，員工滿意度提升後自然會樂於工作，機場服務品質亦能隨之

提升，旅客更愛來機場活動，增加機場營收之正向循環，對旅客及機場都能有更多助益。

三、法蘭克福國際機場於維護或整建機場設施設備時，均以完整之隔離或圍籬方式，整潔且於環境視覺上無不和諧之舒適感，值得桃園國際機場效法。然桃園國際機場於管制區內提供小型手推車供旅客於機場內移動時放置隨身行李或物品之服務係法蘭克福國際機場所沒有，桃園國際機場於本項服務相較而言對旅客極為方便。