



旅人歇腳處

-Airbnb的共享經濟與消費者滿意

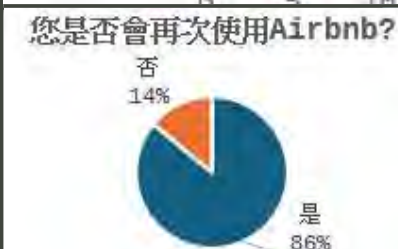
國人出國旅遊蔚為風氣，然旅費、住宿費尤為昂貴
因而出現其他選擇，Airbnb因其低價訴求油然而生

Airbnb的特色有:多樣化的房型選擇、遍及全球分布據點、
具彈性的價格、同時也提供旅人深入體驗當地文化的機會

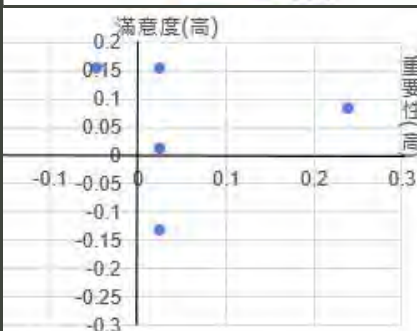
本小組研究目的:了解Airbnb的行銷策略與消費者滿意度，
幫助想選擇Airbnb的旅客更輕鬆了解如何選擇最佳住宿



旅人選擇Airbnb的主要原因依序為:
价格便宜、獨特的住宿體驗、方便預定



旅人消費經驗良好且願意回購者有86%
顯見消費者滿意度甚高，未來商機無限



IPA分析:
服務品質、房源、預定便利性皆優
需優先改善是第四象限:
訂房的取消更改的處理流程

研究建議：

- 1.業者行銷時，導覽影片應與實景相符，是為永續經營之道。
- 2.改善客服處理流程，並設置雙向申訴管道，提高顧客滿意度。