

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例

投稿類別：商業類

篇名：

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例

作者：

李昭儀。國立中壢高級商業職業學校。商業經營科三年一班。

林宜穎。國立中壢高級商業職業學校。商業經營科三年一班。

邱儀禎。國立中壢高級商業職業學校。商業經營科三年一班。

指導老師：

陳柏臻

壹●前言

面臨現今的不景氣，各國政府爲了增廣財源，各類博彩事業從過去的嚴格禁止演進到現今已被視爲是一種休閒娛樂事業，而隨博奕產業如雨後春筍般的成立，無疑地使得產業間的競爭越演越烈。每家賭場無不致力於追求最完美的服務品質及完善的娛樂設施吸引更多的觀光客前來消費，故隨時保持著高度的競爭力是各家賭場所極力追求的目標。

一、研究動機

當受到全球不景氣的衝擊，經濟低迷時，大家都認爲博奕產業是增加稅收、創造就業機會、以及提高旅遊觀光數量的特效藥，博奕與觀光的加乘效果，即可爲國家帶來可觀的收益，博奕因而蔓延全球，藉由國外發展經驗與文獻探討，分析台灣未來開發觀光賭場的可能性，依據對觀光賭場的定義與類型、發展過程及發展概況等文獻分析瞭解，是否將帶來大量的外資投入？而台灣本島是否也能開放博奕條款？各方面優劣勢都是我們值得去探討的。

二、研究目的

在國外，觀光賭場的經營管理技術已經相當成熟，而台灣可藉開發觀光賭場，一方面藉此參與熟悉經營管理技能，另一方面發展具有地方特色的休閒娛樂產業，不僅可以爲企業帶來龐大的收益，也可以讓其他縣市地區分享觀光賭場興辦的利益，如此一來可共創雙贏的局面。因此本小組期望藉以此研究來探討企業經營博奕產業時的經營策略，故本研究的目的有四項，說明如下。

- (一) 藉由相關文獻的探討，來瞭解全球博奕娛樂事業的產業分析。
- (二) 透過個案分析法的研讀，來探討知名博奕娛樂事業的成功經營模式。
- (三) 利用相關文獻及個案，來分析台灣企業經營博奕產業的經營策略。
- (四) 擬定台灣企業發展觀光賭場的經營模式及行銷策略。

三、研究方法

爲瞭解博奕在國外市場上普遍的經營概況，本研究採取文獻分析法、個案分析法二種方式執行研究分析，說明如下。

- (一) 文獻分析法：本小組利用傳統的探索性研究方法，從各類書籍、論文、期刊、研究報告及政府出版品等，蒐集大量國內外的相關博奕觀光、觀光賭場經營等文獻，加以詳細閱讀並分析，先對國外觀光賭場產業的認識，再整理出企業經營觀光賭場時的策略及模式，以協助分析本研究之個案。
- (二) 個案分析法：本小組選定鄰近國家澳門的威尼斯賭場作爲對象，透過個案分析法以深入研究澳門威尼斯賭場的經營模式及現況分析，並依此觀察與分析整理出相關的企業

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例
經營觀光賭場的常態現象與互動模式，以作為台灣企業未來經營賭場之參考。

四、研究流程

本小組的研究流程如圖 1 所示。首先，本小組在確定研究主題之後，採用大量的資料蒐集博弈相關文章，透過報章雜誌及網路資源所報導的觀光賭場來瞭解賭場經營模式及現況。並且整理出 4P/4C 分析和個案分析，最後做出結論及建議。

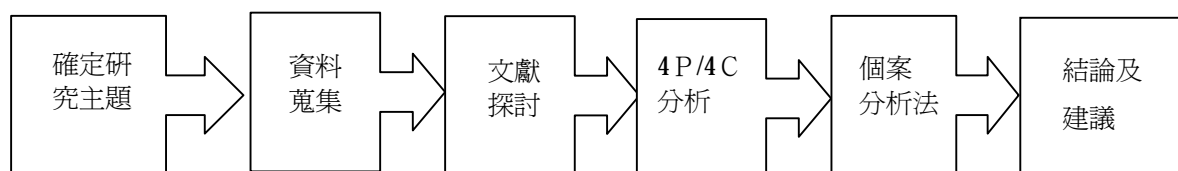


圖 1 研究流程圖

貳●正文

一、觀光賭場之相關研究

(一) 觀光賭場之定義

將賭場結合休憩觀光的旅遊方式，就是「觀光賭場」。現今二十一世紀發展趨勢是將賭場自純粹的賭場遊戲，轉變成現代商業、休閒及娛樂活動，成為觀光產業，形成博弈娛樂產業。俗話說「小賭怡情、大賭傷身」，許多人因太過沉迷於賭博而毀掉大好前程，然而在現代社會人們卻賦予它一個全新的名詞「觀光賭場」或「博弈娛樂」，英文則稱 Gaming。事實上，廖珮君（2008）指出「**觀光賭博是種合法且受到嚴密控管的賭博行為，至今已被視為是一種商業性的休閒娛樂。**」

(二) 國外觀光賭場之現況

一般來說，各國各地因風俗民情和地域大小的不同，形成各種大大小小規模的賭場，但為了吸引觀光客和賭客，業者們各自把自己的賭場裝飾得富麗堂皇，連所附屬的酒店和飯店都大得不像話，說他們是縮小版的皇宮可是一點都不為過。以世界上最具規模的兩大賭場為例，在美洲有拉斯維加賭場，在澳門則有不同風格的觀光賭場。其中，美洲拉斯維加賭場可分成佔地至少七百五十平方公尺的小型賭場、佔地至少一千平方公尺的大型賭場，及佔地至少五千平方公尺以上，一千二百五十台吃角子老虎機器，賭場內有旅館、會議中心、餐廳、酒吧和其它娛樂表演的超級賭場。至於澳門的小型賭場，佔地至少兩千三百平方公尺，設有一百零八張賭桌，角子機一千兩百五十四台。而大型賭場：總建築面積達一千〇五十萬平方呎，包括一間樓高 39 層設有三千間套房酒店、面積一百二十萬平方呎的會展場地、二千個座位的陳列室、面積一百萬平方呎的大運河購物中心、一萬五千個座位的表演場館及面積達五十五萬平方呎。

（三）觀光賭場產業之商機研究

曾坤（2004）將「**觀光賭場主要分為兩種客源，一為亞洲人；一為歐美人**」。在亞洲人方面，因亞洲人多以個人身分為主，也因生活背景的不同，大都抱持著想碰運氣和發橫財的想法，所以只要一出手，贏錢的不肯走，輸錢的又想翻本，便愈賭愈大，愈沉愈深，這種亞洲人特有的心態，使得百家樂與 21 點賭台最受其歡迎。然而歐美人卻是以家庭為單位，純粹只為了娛樂，贏也罷，輸也罷，到了預定的時間就走人，絲毫不在乎輸贏，故玩娛樂性強的老虎機最受歐美人喜愛。

觀光賭場首先對當地的利基就是它所創造的就業機會。在亞太地區超過 55,000 個工作機會，月薪估計約 2,000 美金以上，而澳門和新加坡也有 25,000~30,000 個以上的工作機會。根據楊景涵（2009）的研究，「**美國金莎集團投資 24 億美金在澳門開設的威尼斯人酒店，一年就賺回一個資本**」，提供了一萬多個的工作機會，其中有近九仟個工作是可以開放給國際人士申請。而他預計未來 2010 年將有 6 家新的觀光賭場將投入營運，至少有會上萬個新的國際人士工作機會。

（四）觀光賭場之管理研究

觀光產業要成長唯有加強服務一途，開發觀光賭場光有硬軟體設施是不夠的，必須開放國際標，引進國際一流的博弈集團的經營團隊，若讓國際級的觀光賭場經營者參與和管理，可能可以開發出一個世界級的賭場規格，而一個觀光賭場雇用 5000 人以上的員工都有可能，能夠使台灣觀光賭場發揮最大效益，以有效提升經營服務品質，只有國際級水準的觀光賭場，才能與澳門、新加坡等亞太地區有觀光賭場的國家競爭，吸引國際旅客前來台灣，以優良服務品質的觀光賭場，滿足旅客來台美夢。因博弈屬於賭場休閒產業，從業人員一定要有服務業的特質，必須要以客為尊，有良好的語言能力、低姿態、嘴巴甜、重視與客戶溝通的技巧，最重要的是要有親身的賭場經驗。

（五）觀光賭場之環境研究

正式的賭場內分賭檯和賭廳，多以現金換取籌碼再於賭檯上投注，多數是提供賭客與賭場莊家的對賭，賭場常見提供的博彩方法有：吃角子老虎機、輪盤賭、百家樂、迷你百家樂、廿一點、法式輪盤、番攤、骰寶、牌九等。台灣的客源主要是亞洲人，若在台灣開設賭場，規模相當於美國的超級賭場，而且依亞洲人的習性比較偏重賭博，故機台分配方面，會以百家樂、21 點賭台為主，吃角子老虎為輔。

二、台灣企業發展觀光賭場之研究

（一）台灣觀光賭場之客源設定

林妙玲（2007）指出，「在臺灣開放觀光賭場，客源瞄準頂級客層以及大陸客」。除了大陸客，從定價策略上也可以看出，在既有的國民旅遊市場之外，企圖開發出消費力更高的新客群。從開放對象而言，分為兩類，一類是指限定觀光客，而另一類是連國人也可以進入的賭場，每個地區經營型態、開放對象不大一樣。對於年齡層的限制，入場者基本上都限定為成年人，而對於入場者的穿著有既定的規則，女士必須著禮服，而男士則穿西裝打領帶，另外，還要出示相關證件，如國外觀光客必須出示護照。另外財力證明，有的地方是要收入達到一定程度才可進入，另外有的地方是要收入場費。

（二）台灣觀光賭場之預期規模

台灣發展觀光賭場評估報告顯示，經建會委託學者何孟奎（2008）評估在台開設賭場所需的建築面積，約是美國拉斯維加斯超級賭場的面積，投資額最少要有 10 億美元，佔地至少五千平方公尺以上，內含各式各樣的設施，提供了賭客休憩之地。學者也建議賭場的型態，可以以開設「綜合休閒度假式賭場」為目標，使台灣有最大效益與最具競爭優勢的營運模式，將擁有各式各樣的設施，強調將開發含有旅館、餐廳、商店、會議區，甚至於戲院、博物館及主題遊樂園等各項設施的整合性休閒度假園區，博弈也許僅是其中一個微小的部份，但卻是使整個計畫成功的主要因素，包含於其中的各項設施，很有可能吸引成千上萬的旅客，讓台灣提升觀光水準、促進經濟發展。

（三）台灣觀光賭場之4C研究分析

1、顧客的需求與慾望

隨著觀光產業的興起，在台開發觀光賭場對觀光客有著很大的吸引力，不僅可利用假日前往渡假遊玩，還可以一方面享受觀光賭場裡的設施，一方面充電人生，因此注意顧客的需求與慾望，設法提供觀光客需要的產品、資訊及相應的服務是很重要的。但就另一方面來說，對社會的負面效應卻是無法忽視的，讓人們透過更便捷的管道接觸到博奕，極有可能變相的鼓勵賭博或造成嗜賭癖好，導致治安敗壞，讓台灣埋下了更深的隱憂。

2、顧客的成本

在現代人壓力越來越大、生活步調越來越匆促之下，對於大多數觀光的遊客而言，享受「渡假」的感覺是很重要的，所以價格絕對不會是他們最優先考慮的因素。但如果遊客想要小試手氣，那麼遊客所願意投入的資金就見仁見智了。

3、便利性

對旅客而言，到達觀光景點的方便性也是旅客決定去哪的重要因素之一，而台灣擁有四面環海和基礎建設遍佈全台的優勢，使得旅客來台觀光的便利性大幅增加，還有讓遊客方便且輕鬆得知所要去的觀光景點和消費項目的相關旅遊資訊，不僅讓消費者更有安全感的投入

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例
此次觀光，還可以讓遊客掌握未來行程的感覺。

4、溝通

開發觀光賭場之前先架設網站並經由媒體新聞的大肆報導讓民眾知道觀光賭場正準備開發，這樣的推廣不僅可以吸引民眾的注意力，還可以讓對觀光賭場有興趣的民眾可以透過管道表達意見，融合消費者的意見使觀光賭場做的更好。

(四) 台灣觀光賭場之 4P 研究分析

- 1、產品策略 (**Product**)：不只是賭場設備，還包含像渡假村一樣的環境。提供舒適且乾淨的渡假別墅、SPA水療館、水上運動區、多樣性的商店及餐廳、好的內部運輸系統、足夠的停車位、臨近醫療服務、相當數量的遊憩服務，如運動設施、夜間酒吧或俱樂部、游泳池、網球場、高爾夫球場、嘉年華會等，讓人有賓至如歸的感覺。
- 2、價格策略 (**Price**)：第一，聲望定價策略，此策略是利用消費者的心理因素來定價，因為積極宣傳造成知名度夠高，讓旅客能夠消除心裡障礙，因而產生信賴感，更加放心的來此觀光消費。第二，折扣定價策略乃根據遊客來團人數得多寡，分別給予不同的折扣，人數越多、折扣也越大，因此許多遊客會呼朋引伴一起來此渡假遊玩，對於遊客和企業都是獲益的。第三，季節性定價策略，由於通常春節和暑假都是觀光渡假的好時機，因此遊玩的人數也會增加，此時價格可以採高價策略，相反地，在淡季時可以給予遊客價格或實質上的優惠，藉此吸引更多遊客來此觀光。
- 3、通路策略 (**Place**)：藉著和旅行社建立長期合作的關係，讓旅客不用經過一堆繁雜的手續而可以輕鬆的來觀光旅遊，並期望政府同意後，觀光賭場的成立可以帶動台灣的觀光產業更加蓬勃發展。
- 4、促銷策略 (**Promotion**)：觀光賭場成立以後，可以結合政府的大力宣傳，讓國際市場了解台灣觀光賭場的特性，吸引更多國外觀光客能夠來此，也可以藉由媒體宣傳或名人推薦的方式，增加曝光率及知名度，吸引更多的觀光客來此消費。

三、個案分析

(一) 威尼斯人賭場簡介

威尼斯人是集大型博彩娛樂、會展、酒店、購物元素於一體，為澳門最大型的酒店。酒店特色以威尼斯水鄉為主，酒充滿威尼斯特色的拱橋、小運河及石版路。而建築外貌是仿照美國拉斯維加斯所建，因此一直被視為是拉斯維加斯的翻版。澳門威尼斯人度假村酒店是拉斯維加斯金沙集團出資建造的大型度假村酒店，在澳門有以下投資：澳門威尼斯人度假村酒店、威尼斯人劇院、金光綜藝館、金光飛航。澳門威尼斯人股份有限公司的旗下有六間附屬

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例
公司，包括：威尼斯人路丞股份有限公司、東方威尼斯人有限公司、VML US Finance LLC、
威尼斯人旅遊有限公司、威尼斯人香港有限公司以及 VMFC。

在澳門所設立號稱亞洲最大的賭場—威尼斯人，對澳門現有的三大賭場：永利、新葡京以及銀河帶來莫大衝擊，讓當地賭業的競爭力更加激烈。威尼斯人酒店位於澳門兩座離島之間的填海區上金光大道地段，佔地 1050 萬平方呎，是亞洲最大型的單幢式酒店及世界上第二大的建築物，此處填海開發區是澳門政府近年最大手筆的開發計畫，由博彩業龍頭「金沙集團」耗資 20 多億美元所投資的亞洲最大賭場，預計已有 10 座以上的酒店與度假村在此開幕，號稱「金光大道」；而威尼斯人是金光大道第一家開張的賭場綜合度假村，對旅遊博彩業當然具有指標性意義。

（二）威尼斯人賭場營業項目

威尼斯人賭場佔 546,000 平方呎是目前全球最大的賭場，場內設置 870 張賭桌，提供百家樂、番攤、加勒比海撲克、廿一點、骰寶及輪盤等博彩項目，博彩區內更有 4100 部角子老虎機。在賭場內有一座購物中心，屬於澳門最大型的室內購物中心，位於澳門威尼斯人度假村酒店第三樓層，雲集超過 350 家購物商戶、數十家食店和 3 條各長 390 呎的運河，天幕可配合電腦控制的燈光效果，營造出晨昏日出日落的雲彩和天色，令旅客仿如置身昔日威尼斯的街道。而賭場內的飯店業的客源主要來自於博彩業，因而形成了飯店對博彩業的依附性，必須以博彩為中心，故大多都選擇建在靠近賭場的地方，且由於 400 百多年的中西文化交流融合，地理區位和歷史文化形成了獨具特色的文化氛圍。此外，為了留住顧客，好的休閒環境和設施便是極為重要的因素之一，如，設有柏岸池、天藍池和綠意池等多個游泳池，威尼斯人池畔花園以及水力按摩浴池、小型高爾夫球場還有大型的水療中心，包括蒸氣淋浴、桑拿、土耳其浴及不同溫度的活力池等設施。威尼斯人賭場還經營了醫療事業，成為亞洲區域內最大型及最具規模的建設，提供全面的醫療護理及水療服務。整個「Malo Clinic」總面積約 84,400 平方尺。設施包括有 6 間手術室、58 間豪華水療室、先進水療設備及世界級髮廊等。聘請了來自全球各地的 50 名醫生及 100 名理療師。

（三）威尼斯人賭場之現況說明

澳門威尼斯人賭場在 2006 年崛起成為世界最大賭城，取代了美國拉斯維加斯的龍頭地位，營收也超過拉斯維加斯，成為全球營收最高的賭城，每年至少有人民幣 6000 億元的資金由大陸流向澳門，讓澳門賺進大筆白花花銀子。但由於金融海嘯的肆虐及經濟下滑的影響已讓澳門整體博彩業收益大量縮水，目前從事澳門威尼斯人博彩營運職位的員工，原本工作時數從每週的 48 小時改為每週 40 小時，而基本薪資也下調至 13.3%，影響約 6800 人。而 2002 年澳門開放賭場後，中國國內的遊客就占澳門整體遊客數量的 50% 以上。澳門賭場遊客中，有 80 至 90% 是中國內地的居民，因為澳門是中國唯一允許賭博的地方。

威尼斯度假村佔地 29.9 公頃，裡頭的設施包括了 3000 間客房、4000 台吃角子老虎機、750 張購檯，且附設一個大小等同於台北小巨蛋的表演場！ 威尼斯人度假酒店，擁有 3 千個酒店

房間，還有一個 2 萬 7 千多坪的展覽場地、佔地 23500 平方米的人造湖泊，大運河共有 51 艘船在接旅客往返，堪稱是一個賭場複合式渡假村。澳門博彩業的收入高達 550 億元，總投資額已經超越了拉斯維加斯，成為全球之冠。澳門每年旅客約為 2,600 萬人次，其中更以內地旅客為主，在度假村多元化設備的帶動下，旅客平均逗留天數會增加三到五天左右。(蔡元貴、麥志榮，2007)

(四) 威尼斯人賭場之創意策略

1、體驗行銷策略

威尼斯人的體驗行銷策略很獨特。首先，購物中心天花板的藍天白雲做的很逼真，幾乎讓人以為時間就停留在這一刻，讓賭客不知不覺地留在賭場。其次，大運河購物中心內有 3 條室內運河，分別是大運河、聖路卡運河及馬可亭羅運河，但這 3 條運河並不相通，各運河中有多條貢都拉船往來穿梭，顧客可付費乘船遊覽各個運河。這 3 條運河的設計意念是以威尼斯水鄉的迷人景色為主題，運河周圍充滿了威尼斯風格的特色建築群及拱橋，讓你猶如置身浪漫的威尼斯，享受浪漫的異國風情。(林社炳、蔡建豪，2007) 威尼斯人賭場強調沒有澳門其他賭場的種種限制，讓賭客可以玩的更過癮、更盡興。例如一般人玩百家樂時，都會有甩牌的習慣，但澳門其他的賭場不允許玩家甩牌。相較之下威尼斯人賭場沒有這些規矩，可以讓賭客玩得更盡情。

2、服務行銷策略

每天提供多輛巴士，若是遇上特殊節日，巴士數目還會增加一倍。且乘客只要購買來回車票，賭場就會贈送賭客餐卷和賭博籌碼，來回的路程中還會播放影片讓賭客解悶。若賭客賭累了，賭場內還設有一萬個座位的劇場，邀請歌手們來此演唱，供賭客們欣賞。酒店開幕初期以優惠價作為招攬客人的方法，給澳門的居民預訂優惠，因此開幕初期酒店連日爆滿。往後酒店不斷地以優惠套餐價形式作為宣傳，令酒店長期入住率高。其中，於節、假日前後的宣傳更加頻繁，針對不同的節日推出不同的套餐優惠。而當金光飛航正式啓航後，推出來回船票住宿等優惠套餐，這些宣傳方式於澳門是很少見的。

參●研究結論

一、文獻探討之研究結論

(一) 全球博奕產業發展差異極大化

因全球博奕產業呈現蓬勃發展的趨勢，每年約有百分之三十的成長幅度，儼然已成為帶動下一波亞洲經濟快速成長的火車頭，但由於法令限制的不同，導致各國的博奕產業發展程度有著極大的差距。在美洲，中南美洲各國的博奕產業，因有當地政府的支持，以一定的幅度穩定成長中。但阿根廷的限制條件的政策，影響了原先十分蓬勃發展的博奕產業。在歐洲，

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例

因旅遊業發達，政府政策寬鬆以及歐洲人民生活水準較高的緣故，使歐洲的博採市場呈現欣欣向榮的情勢。至於亞洲，澳門、南韓、菲律賓等地的博奕產業發展，帶來了龐大的商機、豐富的稅收以及帶動周邊產業的高度成長，連帶影響到新加坡、日本也陸續開放博奕牌照，以獲取博奕所帶來的巨大利益。(孫竣豪，2009)

(二) 美國與澳門觀光賭場之比較

本小組透過相關觀光賭場的文獻，分析出美國與澳門在觀光賭場上的異同點。由於澳門與拉斯維加斯的博奕產業發展已趨成熟，且為博奕產業的龍頭，各自都已擁有穩定的收入和客源，下列是本研究對兩者經營模式之差異比較，如表 1。

表1 澳門與拉斯維加斯的經營模式比較

	澳門	拉斯維加斯
目標客群	吸引豪客	老少咸宜
客源	亞洲人	歐美人
賭客心態	偏重賭博	偏重休閒
主要收入的機台	百家樂、21 點賭台	吃角子老虎
賭場總數	29 家	50 家
博彩收入	450.6 億	434.9 億
主要收入來源	賭場收入	周邊觀光產業
客流量	2000 萬人次	3000 萬人次
總客房數	5000 間	100000 間
行銷策略	1.服務生態度良好 2.免費公車接駁 3.安排歌星演唱	1.公關精通多國語言 2.賭博點數換餐 3.穿著性感的雞尾酒女郎

二、個案研究之結論

(一) 威尼斯人觀光賭場定位成綜合性渡假村

澳門的博奕產業競爭相當激烈，而威尼斯人把自己定位為綜合性渡假村，開拓全新的經營模式，過去澳門賭場的經營模式是以賭博和住宿為主，而威尼斯人賭場除了具備以上兩種功能以外，還具備水療中心、泳池、健身中心、小型高爾夫球場、Malo Clinic Macau、Malo Clinic 診所、Malo Clinic SPA、大運河購物中心、威尼斯人劇院、威尼斯人會議中心、聖馬可廣場等多項綜合設施，創造了有品質的綜合性渡假村，吸引的遊客不只是賭客，還有更多來參加展覽、購物、體驗奢華的旅館，順便賭博，和傳統來澳門玩的客人不一樣，傳統的賭場模式已經式微，澳門賭場正在脫胎換骨。

(二) 威尼斯人觀光賭場的體驗價值

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例

威尼斯人是澳門第一座仿效拉斯維加斯經營模式的綜合性渡假村，它的行銷方式很獨特，用逼真的藍天停住時間、安排國際級歌星演唱、商貿展覽、娛樂表演等多元化活動，還有免費巴士，承載機場及邊境的往來遊客，最重要的是有以威尼斯水鄉的迷人景色為主題的建築環境，讓人猶如置身浪漫的威尼斯城。

三、研究分析之結論

(一) 台灣觀光賭場商機視定位明確與否

自從開放小三通後，不僅增加了中國大陸與台灣之間交通的便利性，更是帶動了台灣的觀光，使得博奕產業的擴展能更為迅速，但由於澳門及韓國都比台灣開放來得早，且客源都趨於穩定，因此台灣更應發展出獨特的觀光資源以吸引觀光客，如：以台灣美食及台灣文化將客源鎖定大陸觀光客，這才是長久之道。而台灣賭場客源必須以亞洲人為主。亞洲人以個人為單位，因生活背景的不同，大都想碰運氣和發橫財，這種特有的心態，使得百家樂與 21 點賭檯最受其歡迎。歐美人則以家庭為單位，純粹只為了娛樂，故娛樂性強的老虎機最受歐美人喜愛，所以我們可針對此差異性，對不同的客源使用不同的規劃與服務，讓賭場利潤能達至最大。

(二) 台灣觀光賭場管理需提昇

以開設「綜合休閒渡假式賭場」為目標，是台灣擁有最大效益與最具競爭優勢的營運模式。而為了抓住亞洲人賭性堅強的特性，留意賭客的喜好及事物，建立貼心的顧客管理系統，且提供良好的舒適環境，引進一流的國際博奕集團經營團隊，有效提升經營服務品質，只有國際級的水準，才能與澳門、新加坡等亞太地區的觀光賭場競爭，並以最優良服務品質的觀光賭場，來滿足旅客來台的美夢。尤其是必須擁有基本的服務業特性，具有良好的溝通能力、一切以客為尊，這也是所有訓練當中最重要的一環。

(三) 獨特性創意行銷打造台灣觀光賭場

本小組由上述研究過程發現，如果要讓觀光賭場吸引人，必須具有獨特性的行銷策略，因此本組擬定以下幾點策略，說明如下。

- 1、賭場結合婚禮打造獨喜事連連策略：全世界的人們都認為結婚可以帶來好運，尤其在婚禮的當天，更能因此沾新人的喜氣，所以如果能將婚禮在賭場內舉辦，則會讓與會者都有好運而參與賭場內的遊戲，如此就能提高賭場的營業額。
- 2、打造賭場影集置入性行銷策略：藉由電影行銷的手法，讓賭場的文化及遊戲的玩法在電影中展現出來，在搭配好的劇本及演員精湛的演技，藉此讓大眾更了解賭場的特色，也讓觀光客多一項新的觀光景點可以選擇。

以個案分析法探討企業經營觀光賭場之研究—以澳門威尼斯觀光賭場為例

3、具有台灣美味的賭博文化策略：灣以小吃聞名，例如：珍珠奶茶、小籠包……等等，賭場內的美食街便以台灣的道地小吃為主，讓外國賭客能夠品嚐到台灣從北到南的美食，不僅抓住外國賭客的心，也抓住了外國賭客的胃。而設置財神廟供遊客膜拜也是以台灣文化為出發點，在賭場內設有財神廟，提供祈求金元寶及幸運符的服務，讓賭客在賭博之前可以祈求好運氣，使外國遊客能體會到台灣道道地地的風俗民情。

肆●引註資料

註一、廖珮君(2008)。博弈產業正熱 商機強強滾。全亞文化，116期。

註二、曾坤(2004)。澳門賭場探秘：澳門與拉斯維加斯博彩業花開各異。人民網 people。2009年10月7日，取自 <http://www.people.com.cn/BIG5/shizheng/1025/2468880.html>。

註三、楊景涵(2009)。陳思庭科大演講細談博弈成功案例，澎湖時報，5月14日。

註四、陳世圯、黃豐鑑(2006)。台灣觀光產業發展之研究，國政研究報告，095-004。

註五、林妙玲(2007)。三通和博弈產業的新契機。遠見雜誌，257期，354-362。

註六、何孟奎(2008)。台灣發展觀光賭場評估報告概況。經濟日報，12月26日。

註七、蔡元貴、麥志榮(2007)。威尼斯人賭場開幕 佔地56個足球場。蘋果日報，8月29日。

註八、蔡元貴、麥志榮(2007)。大如迷宮 留客絕招。蘋果日報，8月29日。

註九、林社炳、蔡建豪(2007)。美式營運 嚐鮮賭客。蘋果日報，8月29日。

註十、蕭富元(2008)。「賭」出來的亞洲首富—澳門翻身傳奇。天下雜誌，6月13日。

註十一、馮鳴台(2009)。拉斯維加斯賭場吸客 自助餐半價。世界日報，8月8日。

註十二、莊淇銘(2009)。觀光特區只要有特色就不用擔心競爭。澎湖時報，3月10日。

註十三、劉仁傑(2009)。洗刷「背德」罪名 創造博弈產業新價值。經濟日報，8月6日，2版。

註十四、彭姿容(2009)。觀光賭場之人力資源管理研究。國立東華大學公共行政研究所。

註十五、劉俐好(2008)。台灣發展觀光賭場之策略規畫。國立台科大台灣彩券與博彩研究中心。