

# 長榮航空和星宇航空之 企業形象、經營策略及顧客滿意度



近年來航空業為受到新冠肺炎的持續影響最嚴重的產業之一。

疫情趨緩後航空業復甦，長榮航空搶佔出國旅遊熱潮  
被美國生活旅遊雜誌之讀者評為2023年最佳航空公司。

而星宇航空在疫情受創的環境下，進行內部優化、提升資訊安全  
成為國內首家同時獲得兩張國際驗證的航空公司。

因此本組想探討長榮航空和星宇航空的企業形象、經營策略之差異，並了解乘客的搭乘滿意度。

## 長榮航空



企業形象  
安全快捷

經營策略之理念  
零事故、零違規、零疏失

行銷績效

1. 國際飛航安全第九。(2023)
2. SKYTRAX五星航空(2023)
3. 市場乘載率:60.78%(2022)。
4. 年營收額:1,271.42億(2022)。
5. 年獲利:70.91億(2022)。

未來挑戰

1. 深耕北美市場。
2. 假期彈性調整人力。
3. 機票售價隨油價調整。
4. 擴展飛航網路。

## 星宇航空



企業形象  
追求卓越

經營策略之理念  
航空精品化

行銷績效

1. 2022年營收額:33.62億元
2. 2022年榮獲英國重量級航空評鑑大獎四大殊榮

未來挑戰

1. 成為全球最佳經濟艙航空
2. 新航線
3. 引領航空建立精緻飛行

## 綜上所述，本組建議

(一)持續突破創新，進而提升搭乘率。

(二)做更細膩的市場區隔，更精準掌握乘客需求。

(三)面對競爭激烈的寡占航空市場，行銷策略要更靈活，深度經營消費者關係。

# Corporate Image, Business Strategies, and Customer Satisfaction of EVA Air and STARLUX Airlines

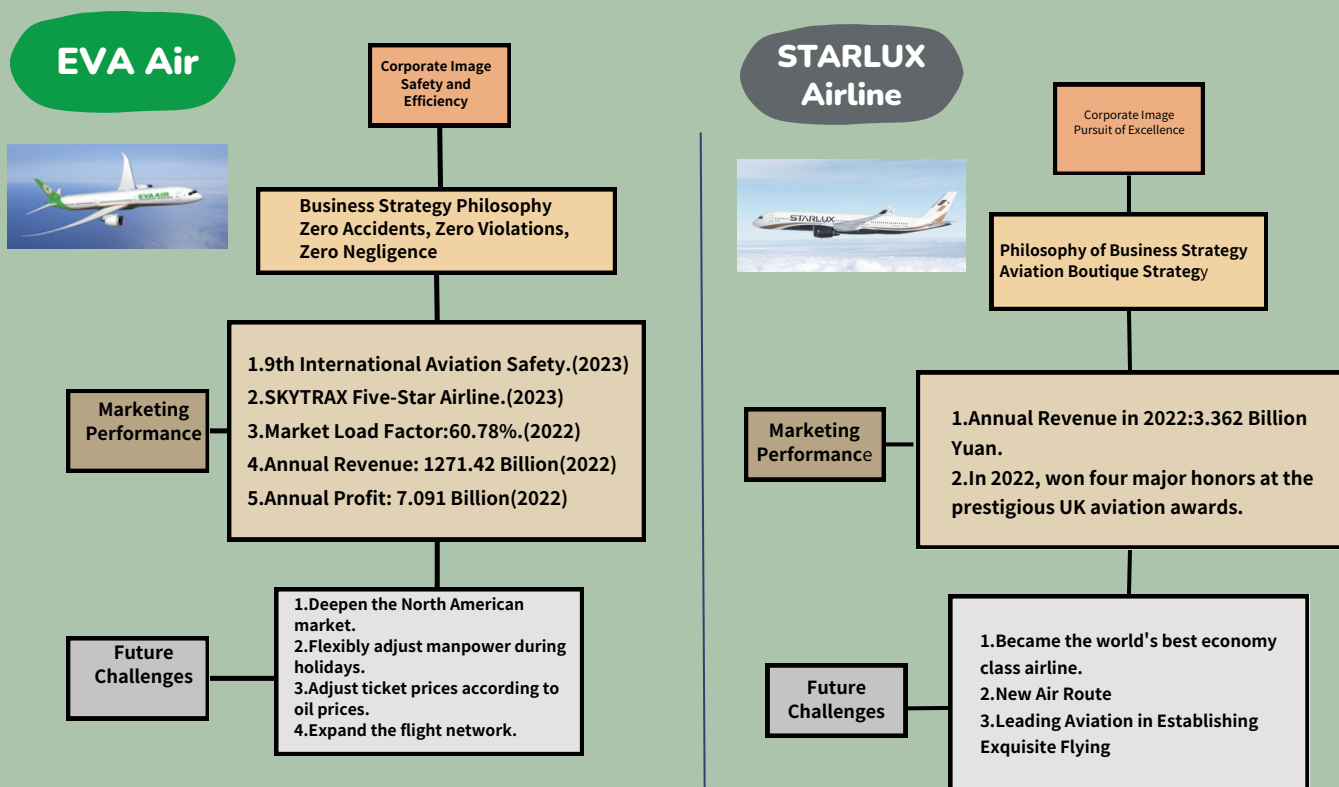


In recent years, the airline industry has been one of the sectors most severely impacted by the ongoing COVID-19 pandemic.

As the pandemic subsides, the airline industry is recovering, and EVA Air is seizing the surge in outbound travel, being rated as the Best Airline of 2023 by the readers of an American lifestyle and travel magazine.

Meanwhile, STARLUX Airlines, despite being hit hard by the pandemic, has focused on internal optimization and enhancing information security, becoming the first domestic airline to obtain two international certifications simultaneously.

Therefore, our group aims to explore the differences in corporate image and business strategies between EVA Air and STARLUX Airlines, and to understand passenger satisfaction with their services.



## In conclusion, our group suggests

- (1.) Continuously break through innovation to enhance ridership.
- (2.) Implement finer market segmentation to precisely understand passenger needs.
- (3.) In the face of fierce competition in the oligopoly aviation market, marketing strategies need to be more flexible, and consumer relationships need to be managed deeply.