

A. 客戶體驗數碼轉型

1. 「馬會開戶口」應用程式

- 客戶現可透過「馬會開戶口」應用程式隨時隨地完成馬會開戶手續，無須親身到投注處或馬場辦理
- 透過人工智能技術驗證申請人身份，同時綁定銀行戶口及馬會轉數快服務
- 最快五分鐘便能完成六個簡單申請步驟，過程完全數碼化
- 一般情況下，申請可於即日至五個工作天內成功獲批，視乎申請人所提供的資料以及客戶之個別銀行的處理時間
- 從此，客戶投注體驗七個核心步驟，由開設賬戶、轉賬、預約體驗、賽前準備、投注及觀賞賽事、共創客戶體驗，以至客戶服務，都能夠透過網上進行，為客戶帶來全程數碼化之旅
- 可於 App Store 或 m.hkjc.com 下載

推出日期：已推出



2. 顧客服務智能助理

- 透過人工智能聊天機械人 24/7 即時解答客戶查詢 (圖二)
- 網上即時解答客戶常見查詢，包括派彩、賽馬/足球賽果、應用程式下載、投注處及馬場設施資料等，客戶無須花時間致電熱線或前往投注處查詢
- 智能助理會盡量解答客戶常見問題，並提供多媒體回覆(例如: 影片及地圖顯示)，更準確地解答客戶查詢 (圖三、四)，加強客戶數碼化體驗
- 當智能助理未能回應問題時，客戶可選擇轉至客戶服務員處理查詢
- 適用於 HKJC 網上客戶中心、Racing Touch、GoalX、eWin 及馬會投注三合一

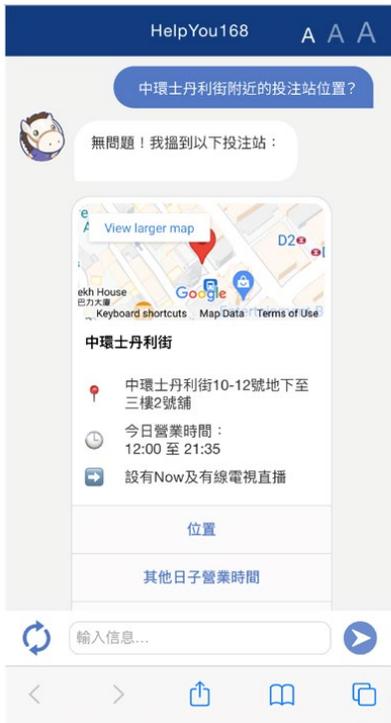
推出日期：2021 年 9 月



圖一



圖二



圖三



圖四

3. 全新 Racing Touch iPhone 版



Racing Touch 一站式互動賽馬 App 新版面率先延伸至 iPhone 版，配上全新的介面設計及個人化功能，全面提升馬迷的數碼投注體驗，當中包括：

- 全新賽事資訊頁面 (圖一、二及三)：更多賽事數據、揀馬助手、賽馬直播及畫中畫功能 (圖四)
- 個人化設置 (圖五)：客戶可自訂介面，根據個人喜好瀏覽資訊
- 快速投注 / 投注區 (圖六)：一按注項立即投注，簡化投注流程。另外，並可將注項加入「投注區」，助你部署投注策略
- 其他功能：越洋轉播海外賽事、獨家剪輯晨操及試閘影片、賽馬筆記

推出日期：2022 年第二季



圖一



圖二



圖三



圖四



圖五



圖六

4. HKJC TV 創新數碼化方式觀看賽馬直播

i) 即場多角度

獨家角度直擊馬場實況，用戶可隨個人喜好揀選不同的馬場直播畫面，清楚捕捉人馬動態，助你全面分析賽事形勢。

- 閘前狀況 (新)：起步閘箱設有多角度鏡頭，讓你全方位直擊閘前情況，了解馬匹閘前情緒及騎師動態，助你精挑馬匹
- 沙圈鏡頭：無間斷地播放沙圈鏡頭，觀眾可隨個人喜好觀看心水馬匹
- 跑道入口：獨家角度展示馬匹進入跑道的一刻，捕捉馬匹的角逐情緒及狀態
- 沙圈花絮 (沙田賽事)：了解沙圈人馬動態，包括練馬師、騎師甚至馬主周邊花絮
- 主螢幕：相等於馬場電視直播畫面
- 可於 App Store 或 m.hkjc.com 下載

推出日期：2021 年 9 月



ii) Find My Horse

以往客戶在觀看賽事期間不容易辨認馬匹及騎師綠衣，難以時刻追蹤心水馬匹的走位。透過創新的 Find My Horse 應用程式，客戶可以於每場本地賽事揀選及追蹤最多四隻心水馬匹，由起點到終點全程追蹤馬匹沿途走位，緊貼賽事實況。

*只適用於本地賽事，並須與 HKJC TV 應用程式同步使用

推出日期：2021 年第 4 季 (試用版)



* 所有進入馬場、場外投注處及投注人士必須年滿十八歲。

B. 馬場發展大綱

1. 沙田馬場

詳細資料 - 「騎者練成」活動區

為了提升馬場體驗，進一步培養馬迷對賽馬的興趣，我們將第二座看台一樓的一個特定區域進行了翻新，帶來全新的電競運動體驗 — 「騎者練成」活動區。

「騎者練成」活動區遊戲與學習體驗並重，齊備多個炙手可熱的電競運動項目，透過虛擬實戰的互動過程中，您可掌握騎師的各項技能，如平衡度、手眼協調、反應、力量、速度和耐力等。

地點	沙田馬場第二座看台一樓 (近公眾席入口處)
開放日期 / 時間	由 2021年11月13日 (星期六) 起 沙田日賽 - 首場賽事開跑前一小時
入場費用	免費
場地設施	6個電競運動項目： <ul style="list-style-type: none">● 策騎體驗 鍛鍊速度及心血管效率● 速度對決 鍛鍊反應● 戰繩特訓 鍛鍊臂力及全身力量● 平衡訓練 鍛鍊平衡及耐力● 視覺挑戰 鍛鍊周邊視覺● 競馬滾球 鍛鍊手眼協調及速度
備註	所有入場人士必須年滿 18 歲

策騎體驗



戰繩特訓



**圖片只供參考

詳細資料 – 數碼專區擴展區域

地點	沙田馬場第二座看台 1 樓 (經 5 號入口前往)
預計開業日期	2021 年 9 月 5 日 備註: (The Coffee Academics Café 專區預計於 11 月 13 日開業)
營業時間	沙田賽事 日賽賽事: 首場賽事開跑前 1 小時至尾場賽事完結 夜賽賽事: 首場賽事開跑前 45 分鐘至尾場賽事完結
收費	普通賽事每位 HK\$50 主要賽事每位 HK\$80
座位	101 位
娛樂及設施	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 新收費區: 預訂共享工作檯及數碼專區之座位可享受數碼化體驗。新的共享工作檯為客戶提供舒適的共享空間。每個座位均配備 iPad，讓你即時接收賽事資訊。 ➤ Racing 101 專區: 於 Racing 101 專區參與 Racing Specialist 主持的賽馬知識專題講座，為你提供獨家賽事分析。 ➤ Café 專區: 客戶可在 The Coffee Academics 選購特色咖啡及精緻小食 ➤ 新遊戲設施: <u>立體燈光雕塑</u> 3D 虛擬馬呈現於立體顯示上，具有不同聲音及動作。虛擬馬匹步向最近的客戶做出不同動作，進行即時互動體驗。 <u>騎師照相館</u> 客戶可在主題照相區內與不同的預設背景及騎師拍照，拍照後可獲取照片，記錄快樂時刻。 <u>WhatsApp Sticker 照相館</u> 最新的 WhatsApp 貼紙照相專區，客戶可選擇不同的賽馬術語並建立獨特的 WhatsApp 貼紙，可立即與朋友及家人分享。
Wi-Fi 設備	高速 Wi-Fi 網絡服務
預訂資訊	訂座網頁 https://www.bookingrc.hkjc.com/
備註	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 入場人士必須年滿十八歲 ➤ 不合適衣著包括: 拖鞋、無袖 T 恤、長度不及膝蓋的褲子及破洞服飾

數碼專區擴展區域 - 新收費區



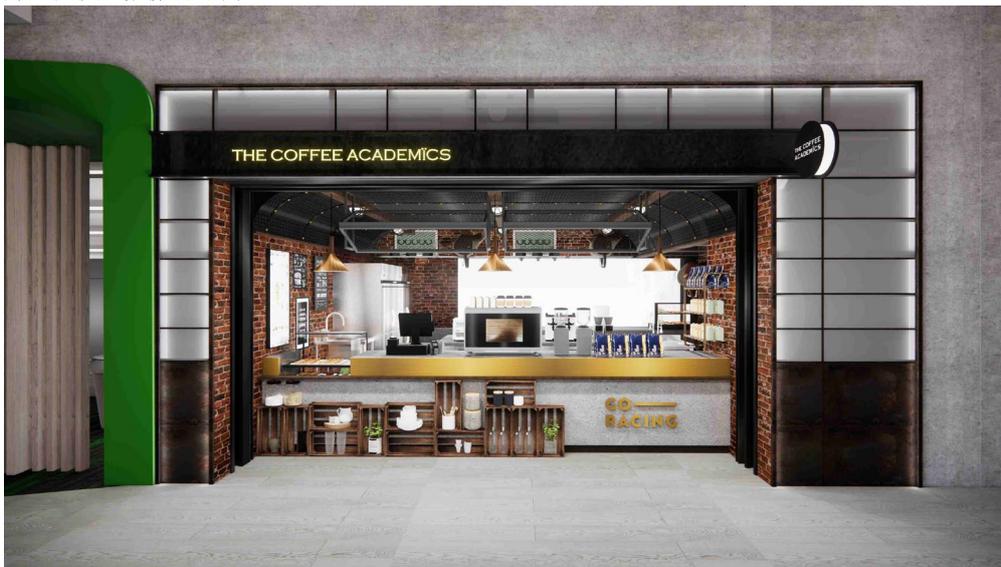
數碼專區擴展區域 - 新收費區共享工作檯



數碼專區擴展區域- Racing 101 專區



數碼專區擴展區域 - The Coffee Academics



*圖片只供參考



2. 跑馬地馬場

詳細資料 - 競

地點	跑馬地馬場會員看台第三座二樓 (經 D 入口前往)
預計開業日期	2021 年 11 月 17 日
營業時間	跑馬地賽事 日賽賽事: 首場賽事開跑前 1.5 小時至尾場賽事完結 夜賽賽事: 首場賽事開跑前 1 小時至尾場賽事完結
收費	普通賽事每位 HK\$ 350 或以上 國際騎師錦標賽每位 HK\$450 或以上 ➤ 菜式: 提供四道菜日式西餐, 配上精選咖啡或茶 ➤ 每張檯均設有最低消費, 最低消費限額按每檯座位人數上限計算
座位	72 位
娛樂及設施	➤ 預訂 Racing Circle 之座位, 可與 Racing Specialist 互動並為你分析賽事焦點及形勢 ➤ 免費借用 iPad, 使用 Racing Touch App 獲取即時賽馬資訊及數據, 享受互動賽馬體驗 ➤ 於 Racing 101 專區參與 Racing Specialist 主持的賽馬知識專題講座, 一同於專用露台觀賞賽事
Wi-Fi 設備	高速 Wi-Fi 網絡服務
預訂資訊	訂座網頁 https://www.bookingrc.hkjc.com/
備註	➤ 入場人士必須年滿十八歲 ➤ 不合適衣著包括: 拖鞋、無袖 T 恤、長度不及膝蓋的褲子及破洞服飾

競 - 接待處



競 - 入口及懷舊擺設



競 - 用餐區域



*圖片只供參考

詳細資料 - 觀星圖七樓及八樓

開幕日期	2021 年 11 月 17 日(星期三)
地點	跑馬地馬場會員看台第三座七樓及八樓 (D 入口)
營業時間	跑馬地正場賽事日 夜馬賽事: 下午 5 時15分至晚上 11時 日馬賽事: 早上 11 時至下午 6時15分 (開放時間為首場賽事開跑前兩小時至尾場賽事)
菜式	中式佳餚
座位數目	<ul style="list-style-type: none"> • 七樓：可容納 92 位顧客 • 八樓：可容納 84 位顧客，包括 <ul style="list-style-type: none"> — 2 間可容納 10 位顧客使用之私人廂房 — 2 間可容納 8 位顧客使用之私人廂房
場地特色	<ul style="list-style-type: none"> • 全新裝潢的會員廂房「觀星圖」七樓及八樓中菜餐廳，將於 2021 年 11 月投入服務。「觀星圖」以中國傳統天文占星和日月星辰為設計元素，高雅又具神秘感的氣氛令人耳目一新。 • 「觀星圖」七樓及八樓均擁有落地玻璃及露台，將馬場美景盡收眼簾，讓會員近距離俯瞰賽事終點線。 • 「觀星圖」八樓更設有四間容納 8 至 10 人的私用廂房，為會員能提供私隱度高的場所，與志同道合的朋友交流賽馬心得，一同分享賽事喜悅！
訂座	<ul style="list-style-type: none"> • 請致電訂座熱線 1814，有關訂座指引、時間表及程序，請參閱會員設施指南。 • 「觀星圖」八樓私用廂房之訂座，請致電：2966 8568 / 2966 5895
備註	<ul style="list-style-type: none"> • 所有入場之會員及來賓必須年滿18歲。 • 基本衣著準則：男士必須穿著襯衣、有領運動上衣或樽領上衣。女士必須穿著標準相若的服飾。

觀星圖七樓及八樓



* 圖片只供參考

C. 場外投注處翻新工程

- 香港賽馬會以旗下的場外投注處 (投注處) 為其零售據點，為了讓顧客享受更優質的賽馬及投注體驗，全新的日出康城店已於 2021 年 5 月隆重開幕，是本會近 16 年來首次再有場外投注處啟用。此外，三間投注處將會進行優化工程，並於 2022 年 7 月前完成。

全新日出康城店

- 日出康城店總面積為 4,056 平方呎，以全新概念設計。顧客甫踏進日出康城店即會感受到別創一格的體驗，無論是店內的模擬運動遊戲、升級數碼服務或多元化休閒活動，均會讓年輕客群及當地社區耳目一新。
- 日出康城店的設計特別注入休閒及生活體驗元素，包括手作工作坊、KOL(賽馬知識) 分享會、數碼體感賽馬遊戲、遊戲專區等等。店內亦設有休閒閱讀區、桌上遊戲、和以足球為主題的特色打卡牆，全面滿足不同客群的喜好與需要。
- 店內設有不同區域，並提供各種不同的活動供顧客參與 - 店內的工作坊專區將定期舉辦手作工作坊，讓顧客創造自己專屬的獨一無二手作品；活動專區設有大型電視屏幕及數碼體感賽馬遊戲，讓顧客能觀賞精彩賽事及親身體驗互動賽馬的非常動感；休閒專區則為顧客提供放鬆片刻的空間，區內裝置了 App-Touch Table 及新型自助售票機，方便顧客使用香港賽馬會電子錢包投注，並加深顧客對網上投注的認識。賽馬專員更會駐場分享賽馬知識及心得，加深顧客對賽馬的認識。
- 為支持可持續發展，我們亦使用被颱風摧毀而回收的再生木材作木牆裝飾。

名稱	日出康城店
場外投注處地址	將軍澳康城路 1 號康城 4 樓 419 號舖
總面積 (平方呎)	4,056
區域	工作坊專區、活動及遊戲專區、共享區域

日出康城店



休閒專區及 App-Touch Table



工作坊專區及以足球為主題的特色打卡牆



共享區域及作賽事直播的大型電視屏幕



活動及遊戲專區及以再生木材製作的木牆裝飾

三間投注處優化工程

- 除了全新開幕的日出康城店外，三間投注處：中環士丹利街、觀塘廣場及葵涌榮芳路將會進行優化工程，並於 2022 年 7 月前完成。這正是本會推行的十年零售渠道革新計劃的一部分，以確保我們繼續提供優質的服務予大眾及資深馬迷，並將特選投注處優化成與日出康城店概念相似的體驗店。
- 馬會將於體驗店設清晰的分區，並針對資深馬迷及年輕客群的特性和需要，提供適合他們的服務和體驗。在某些特選投注處，我們會設立迎合女士們喜愛的咖啡室，讓他們能在優美的環境下享受美食及參與活動。此外，遊戲專區亦會提供數碼體感賽馬及足球遊戲供顧客挑戰運動技能。我們也會於體驗店加入具有特色的餐飲元素，讓顧客享受非凡的賽事直播及用餐體驗，同時提供更佳的环境作 KOL 分享會及賽事直播等活動。
- 為了提供更優質的服務予大眾，新裝投注處會提供現代化和環境最佳的投注大堂和影視大堂，並引入先進科技和大型電視螢幕，以互動形式提供賽事資訊。此外，投注處亦會有派對房間，讓顧客與好友共聚觀賽，使他們猶如置身馬場，投入和分享每個刺激和精彩瞬間。賽馬專員更會駐場分享賽馬知識及心得，並協助顧客以電子渠道或自助售票機投注。

	G/F	1/F	2/F	3/F
名稱	中環士丹利街			
場外投注處地址	中環士丹利街 10-12 號地下至三樓 2 號舖			
總面積 (平方呎)	10,175			
區域	快捷戶口服務、打卡熱點	迎合女士們喜愛的咖啡室	迎合男士們的休閒專區	投注大堂、影視大堂

	G/F	M/F	1/F
名稱	觀塘廣場		
場外投注處地址	觀塘廣場地下 G15 號舖至一樓		
總面積 (平方呎)	16,652		
區域	投注大堂、精品區、KOL 直播區	影視大堂、數碼體感賽馬及足球遊戲	具特色主題的餐廳

	G/F	1/F	2/F
名稱	葵涌榮芳路		
場外投注處地址	葵涌榮芳路 3 號守運大廈地下 5 號舖至二樓		
總面積 (平方呎)	11,888		
區域	快捷戶口服務、 活動直播區、 精品區	共享概念悠閒專區、 數碼體感賽馬及 足球遊戲	投注大堂、 影視大堂

中環士丹利街投注處



快捷戶口服務及打卡熱點



迎合女士們喜愛的咖啡室



迎合男士們的休閒專區



投注大堂及影視大堂

備註: 以上圖片僅作參考用途

* 所有進入馬場、場外投注處及投注人士必須年滿十八歲。