

~台灣觀光下個十年~ 政策與實踐

2015/4-8月 政策研商

2015/9/10 小英發表觀光政見

2016/1~協助政策融入施政

本簡報之構想來自多位先進：張景森執行長、林盛豐召集人、蔡其昌副院長、董專員、旅行業智庫諸位先進及許多不具名友人，在此一併申謝！



台灣觀光下個十年
2016-2025

黃正聰 靜宜大學觀光系副教授
行政院觀光發展推動委員會委員

1.1 觀光的戰略定位

2

觀光是～
無煙囪工業
無教室的教育
無形式的外交

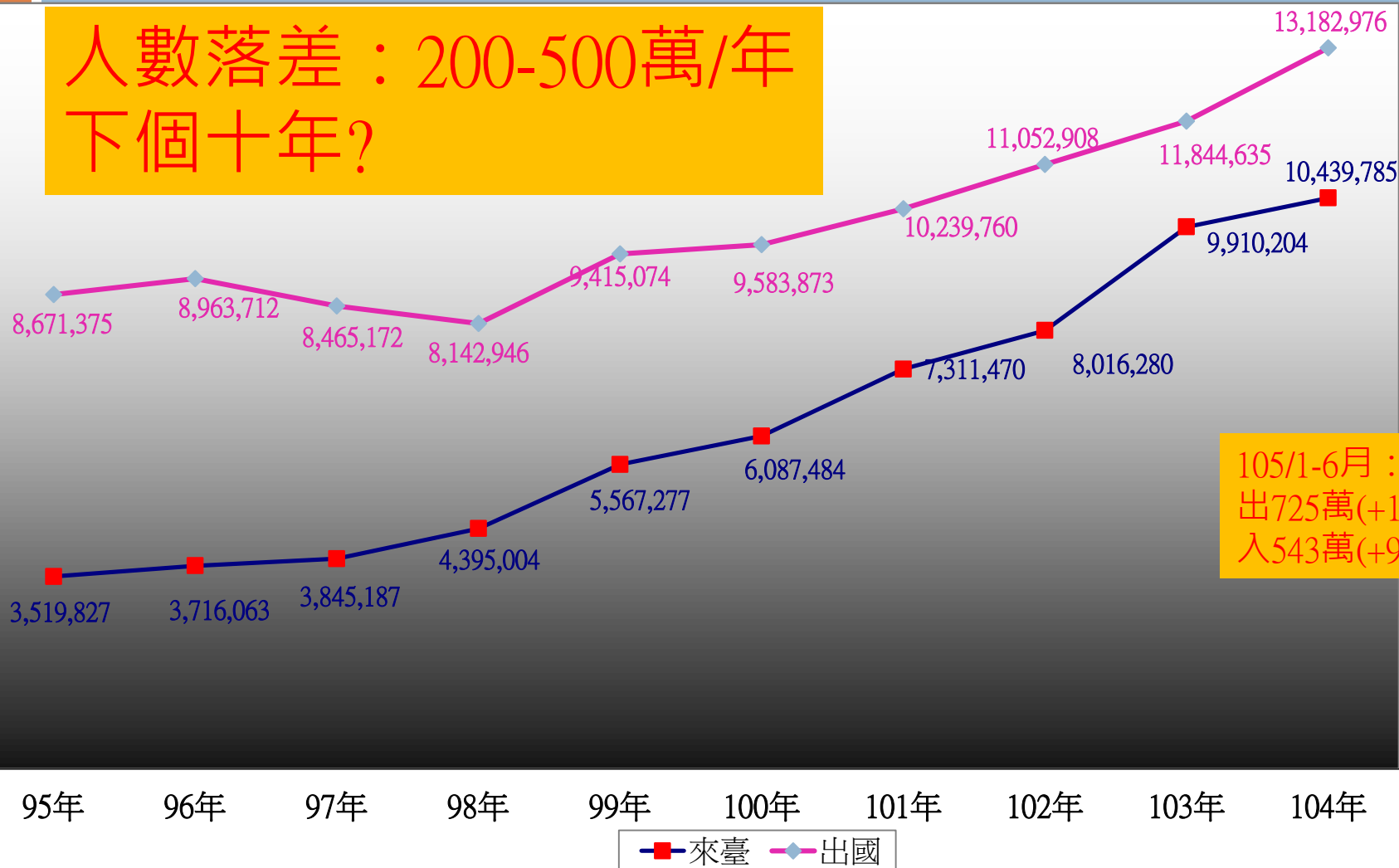
- 經濟
 - ▣ 規模達7.7千億/年，毛利可達50%
- 外交/國防/教育
 - ▣ 讓各國認識台灣，是外交的一環
 - ▣ 台灣愈國際化，愈不受兩岸干擾
- 社會政策
 - ▣ 增加鄉村工作機會，縮小城鄉差距
 - ▣ 促使財富重分配
- 發展觀光、改變城市

1.3 我觀光概況(人數)

近十年來臺旅客及國民出國人次變化

單位:人次

人數落差：200-500萬/年
下個十年？



台灣觀光下個十年2016-2025

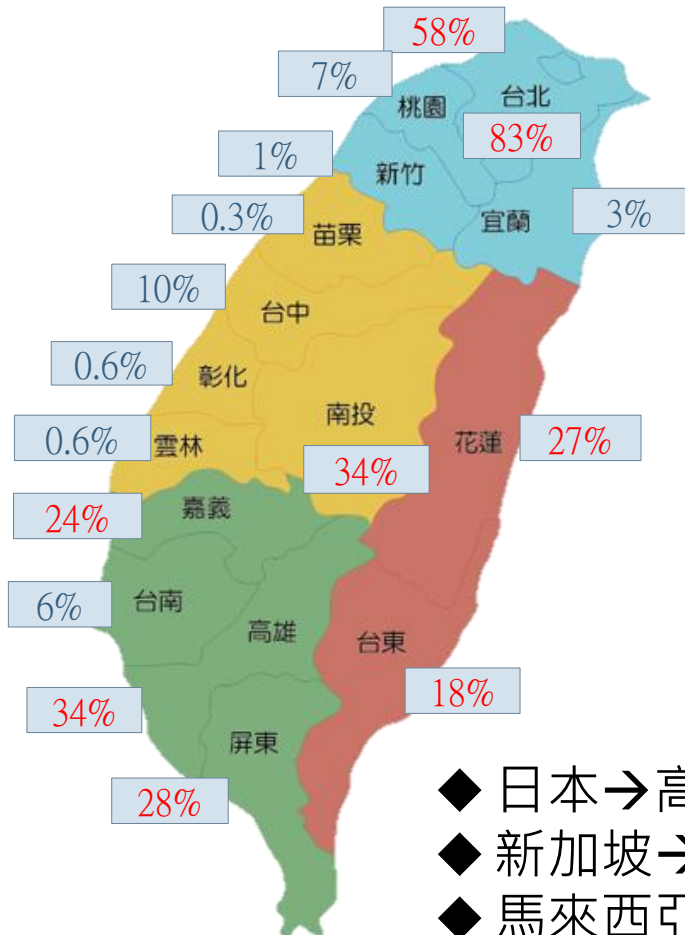
1.4 觀光產業=台積電*10

4

	台積電	觀光產業	農林漁牧
產值	8,435億	7,659億 未含出國	2,813億，或 廣義5,210億
佔台灣GPD		4.9%	1.8%
就業人口	4.3萬	40萬 24名觀光客→1就業機會	55萬
關連就業人口	設備投資佔6成 盈餘3066億， 70%為外資	投資及下游都在國內 購物店高退佣 利潤僅5%	農會會員191萬 (台灣 GDP15,631億)
主管機關	經濟部/工業局	交通部/觀光局 750員工	農委會 8,362員
成長率	另享租稅優惠	5-10%	-3.09%

2.1b 觀光市場區域分布不均

6



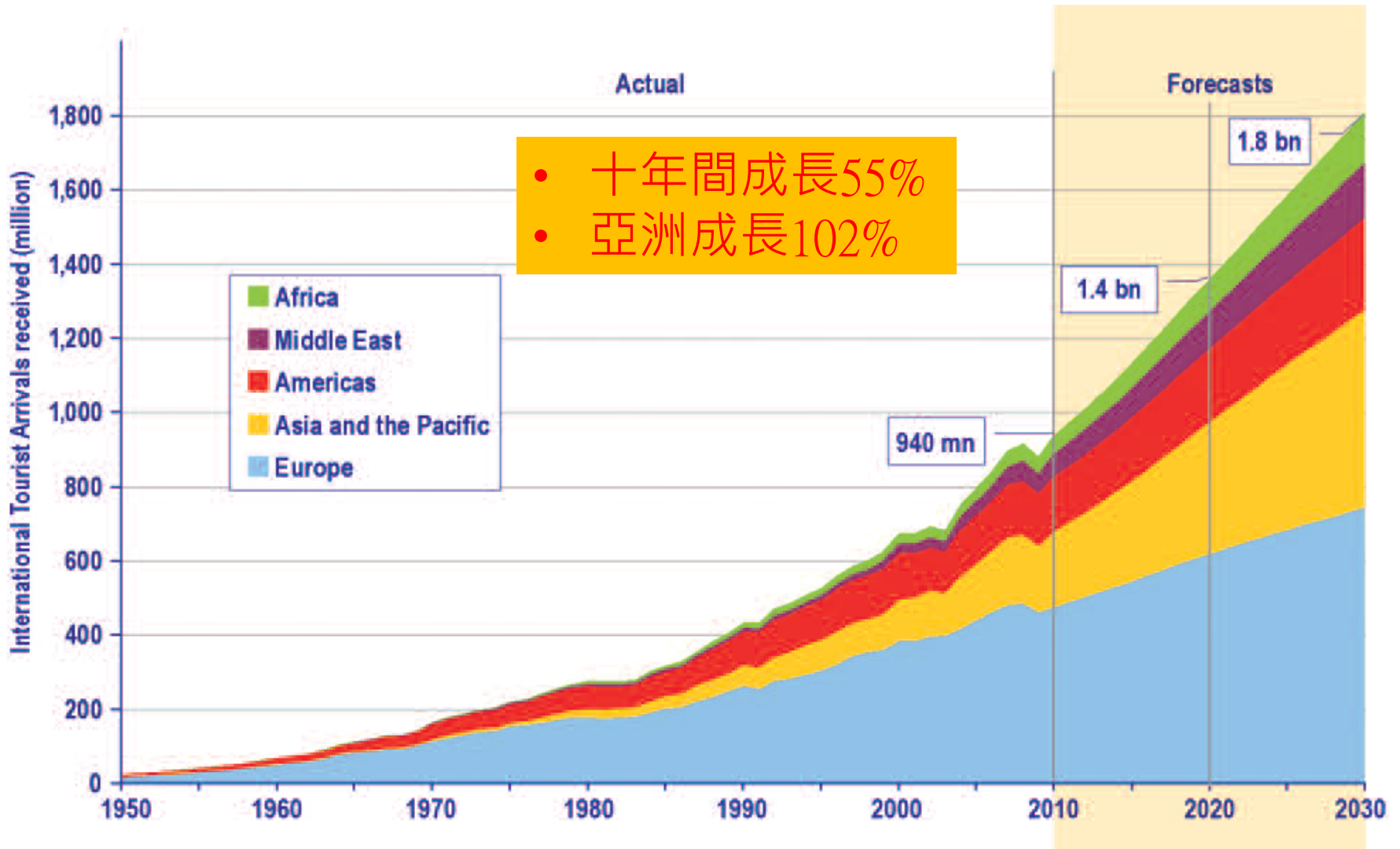
- 83%到台北，只有8個縣市到訪率超過18%。
- 陸客以環島居多，其餘觀光客多在大台北(台北市觀光客消費達2700億)
- 觀光效益未普及各業者及社會階層

- ◆ 日本→高雄19%
- ◆ 新加坡→南投34%
- ◆ 馬來西亞→南投45%
- ◆ 歐洲→花蓮18%
- ◆ 紐澳→高雄22%

遊客印象中到訪景點(102年調查)

2.2a 國際旅遊趨勢

7



台灣觀光下個十年2016-2025

2.3 台灣觀光發展的盲點

8

- 推台灣環島，遊客集中於少數熱門景點
- 組織架構及施政仍維持20年前的國旅時代
 - ▣ 風管處維護景區、地方政府辦國內活動
 - ▣ 旅行社以OUTBOUND為主，出國旅展辦太多
- 缺少10年、20年的觀光發展計畫
- 國旅平假日落差極大，也干擾INBOUND的推動。
- 國際趨勢因應不足，廉航/國際訂房平台加速觀光財流失
- 缺少旗艦級計畫，如新加坡聖淘沙
- 部會間本位主義，觀光政策裹足不前(簽證)
- 民間共識不足，成為抵制力量

3. 推動策略

3.1 針對來源國擬對策 → 便利的旅程

9

- 90%旅客來自東亞
- 免簽：出160國 vs 入50國

東南亞/印度/中東
20億人口待開發



願景	103年 991萬	114年 2千萬
陸低價團	200	0
陸優質團	50	400
陸自由行	150	400
日本	163	300
韓國	53	150
港/澳	138	200
星/馬	38/44	200
東南亞	60	150
歐/美	26/46	100
新興市場		100

2015年7月 訪日外客数 (JNTO推計値)

Visitor Arrivals for Jul. 2015 (Preliminary figures by JNTO)

国・地域	Country/Area	総数 Total			総数 Total		
		2014年 7月	2015年 7月	伸率(%)	2014年 1月~7月	2015年 1月~7月	伸率(%)
総数	Grand Total	1,270,048	1,918,400	51.0	7,528,591	11,058,300	46.9
韓国	South Korea	250,741	343,800	37.1	1,526,687	2,163,100	41.7
中国	China	281,309	576,900	105.1	1,288,602	2,755,500	113.8
台湾	Taiwan	279,316	361,700	29.5	1,670,249	2,154,300	29.0
香港	Hong Kong	91,224	158,700	74.0	512,308	850,300	66.0
タイ	Thailand	42,891	51,900	21.0	373,481	475,500	27.3

シンガポール	Singapore	
マレーシア	Malaysia	
インドネシア	Indonesia	
フィリピン	Philippines	
ベトナム	Vietnam	
インド	India	
豪州	Australia	
米国	U.S.A.	
カナダ	Canada	
英国	United Kingdom	
フランス	France	
ドイツ	Germany	
イタリア	Italy	
ロシア	Russia	
スペイン	Spain	
その他	Others	



- 泰國到日本80萬
- 到台灣僅12萬
- 日本更遠

應積極擴大免簽

- ◆ 三區：1.星/馬 2.泰/汶/越/印/菲 3.緬甸/寮國/柬埔寨
- ◆ 四階段：團體免簽證費→自由行有條件免簽→線上簽證→免簽

3.1b 協助旅行社發展inbound業務

11

- 台灣現有3千餘家旅行社，多數旅行社以OUTBOUND為主。日本的JTB有2.7萬員工，找東南合作成立旅行社深耕台灣市場。
- INBOUND旅行社都在台北，其他區需要扶植
- 各入境市場也要成立工作圈(駐外單位/旅行業/旅宿業者/主題旅遊業者)，洽談對接通路，提高整合議價能力，避免自相殺價。

102年 目的別	參加旅行社規 劃的行程	自行規劃行 程，由旅行 社包辦	請旅行社安排 住宿(及代訂機 票)	抵達後未曾參 加本地旅行社 的行程
全體	31.16	3.91	17.93	46.47
觀光	44.96	4.23	15.29	34.91
業務	0.31	2.70	31.33	65.46
國際會展	2.17	11.59	27.54	57.25

3.2a 中央/地方攜手推觀光

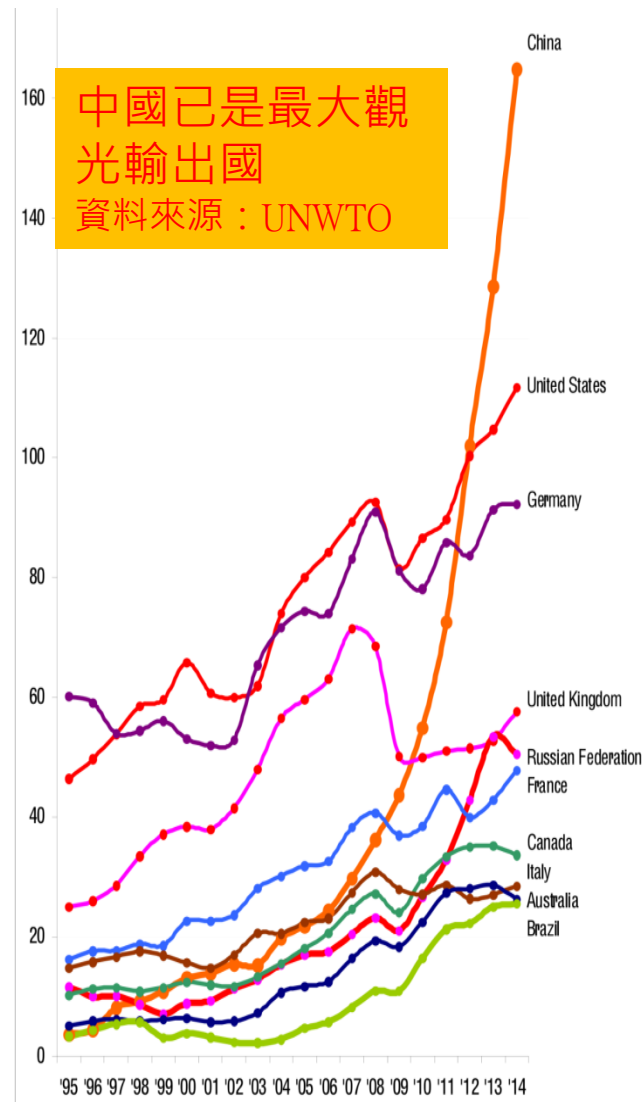
12

- 北/中/南/東/觀光分署
 - ▣ 觀光局6成人力編制於國家風景區，但觀光客多半在都市(下頁)，到景區的比例甚低。
 - ▣ 地方政府未以國際觀光客為主要訴求。
 - ▣ 成立北中南東區域工作圈，工作圈決議優先預算支持
 - ▣ 提升清泉崗及小港機場的服務能量
- 寬列觀光行銷預算。
 - ▣ 目前觀光投資不到產值1%，應加重投資

分區	主題特色	主要景點	活動
北台灣	都會、美食、溫泉	故宮、101、	宜蘭童玩節、台北購物節
中台灣	宗教、田園	日月潭、阿里山、中台禪寺	三義木雕節、新社花海
南台灣	文化、港都、陽光	南故宮、愛河、墾丁、	墾丁春浪
東台灣	自然風光、原住民		豐年祭、鹿野熱氣球

3.3 提升陸團品質

- 陸團客旅遊偏好：環島、購物
- 陸團客問題：單一行程，景點壅塞、購物店為核心
- 改善方向
 - ▣ 推動旅行社及購物店的自律公約，平衡組團社(陸)與地接社(台)的影響力
 - ▣ 增加多元行程選擇
 - ▣ 檢討簽證流程，擴大自由行
418萬=285團+66(假)+66(真)
- 陸客團盛況不再、展望自由行



2014中國出境旅遊(中國國家旅遊局)
 —出境旅遊人數達到1.07億人次。
 —經旅行社組織出遊：
 總人數3914.98萬人次,增長16.7%
 出國遊2476.32萬人次,增長18.7%;
 港澳遊1059.87萬人次,增長7.2%;
 台灣遊 378.79萬人次,增長34.5%。

3.3b 大陸出境旅遊市場

大陸出遊地區(2013)

序号	國家	人數	變動
		(萬)	(%)
1	中國香港	4030.3	15.3
2	中國澳門	2523.9	17.4
3	韓國	425.3	42.0
4	泰國	401.0	78.7
5	台灣	291.8	11.0
6	美國	196.6	14.2
7	日本	183.4	-6.5
8	越南	177.2	32.3
9	柬埔寨	169.0	-8.4
10	馬來西亞	135.1	-1.5
11	新加坡	132.2	13.4
12	幾內亞比紹	114.3	216.0
13	俄羅斯	91.5	5.3

30個
來1個

近10年台灣跟大陸旅遊交流

	參訪	一般團	自由行	陸客小計	赴大陸
95	24.3			24.3	408.4
96	32.0			32.0	462.8
97	28.8			28.8	438.6
98	30.5	76.0		106.5	448.4
99	30.0	128.0		158.0	514.0
100	30.5	142.0		172.5	526.3
101	35.4	177.2	19.1	253.6	534.0
102	44.0	168.8	52.2	284.8	516.2
103	32.1	207.3	118.6	398.9	536.6
76~				台灣去更多 1721.1	8387.4

資料來源：陸委會

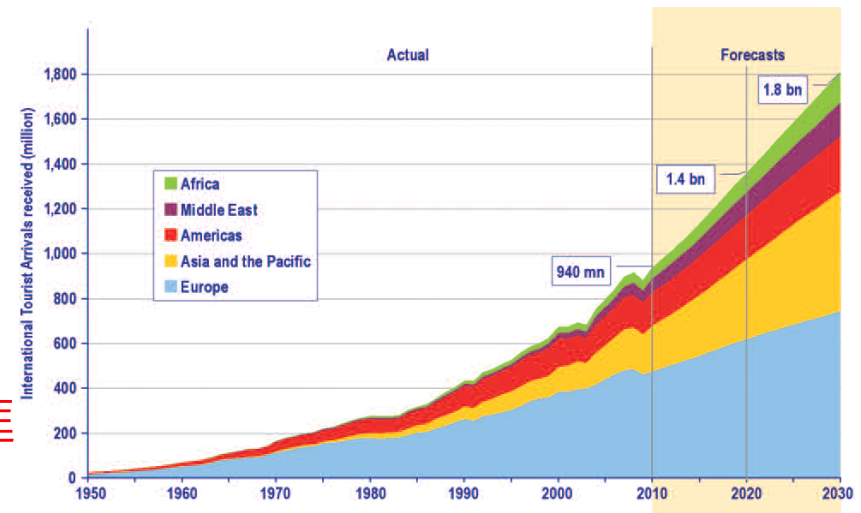
3.4 十年2千萬觀光客的整備計畫

15

為何是10年2千萬?

- 航空業未來20年以8.5%成長
- 近10年亞洲成長102%
- 大陸擬定2050年每人出遊10次
- 日本2020年4,000萬
- 韓國2019年1,935萬
- 新加坡2015年1,700萬
- 來台2016/1-7月增8%
- 台灣觀光條件極佳
 - ▣ 溫帶最南、熱帶最北
高山、平原、海岸，生態豐富
 - ▣ 人民友善，鄉村旅遊資源豐富
- 前瞻規劃→民眾支持→大步前進

- 105出國將達1476萬(以12%估)
- 114年出國將超過2,500萬



台灣觀光下個十年2016-2025

3.4a 重質不重量→質/量俱進

16

1年1千萬人，來台觀光擬限量 2015-06-07

行政院副院長張善政表示，行政院長毛治國已指示，在重質不重量原則下，「來台觀光客將做總量管制」，一年觀光客人次最多一千萬。

業者：質需量支撐！

- 104：出+11.3%、入+5.3%、住房率-3%

□ 觀光客密度：遊客數/居民數

▣ 3萬*6天:2300萬 = 1:143 (0.7%)

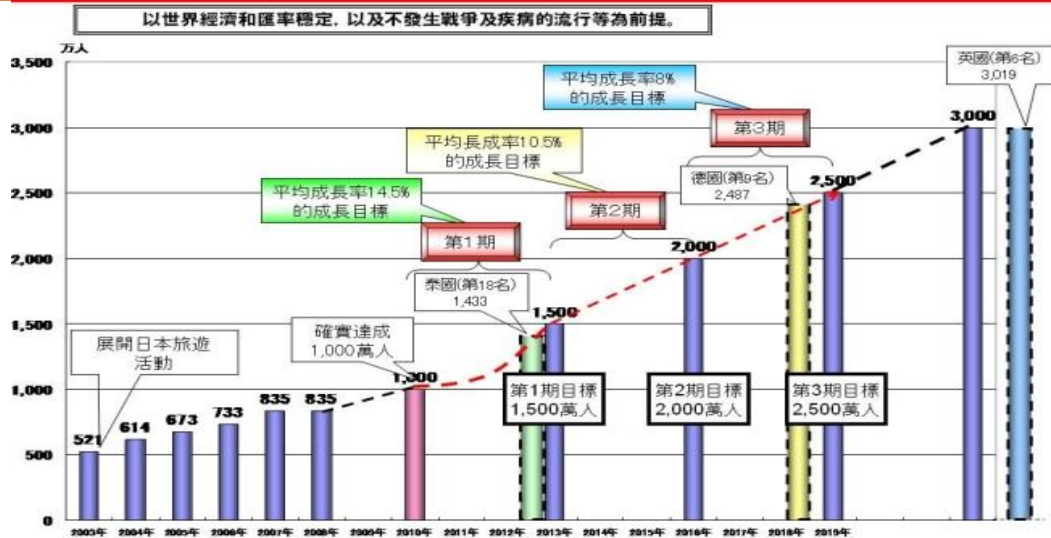
	觀光客	居民	觀光客/居民
澳門	1,600萬	40萬	40.0
香港	2,800萬	700萬	4.0
新加坡	1,600萬	500萬	3.2
馬來西亞	2,700萬	3,000萬	0.9
台灣	991萬	2,300萬	0.4

□ 經濟的貢獻：1名觀光客抵10名居民

▣ 遊客消費(餐宿/交通/購物)5000/日：居民消費500/日

3.4b 日本的經驗，2020年4,000萬

訪日外國人邁向3,000萬人的展望～以3期逐年展延計劃達到2,500萬人(2019年)～ ●觀光庁



【6/14新聞想想】日本推銷七新觀光景點

Japan Today報導，儘管赴日觀光客持續增加，但日本觀光局希望開發七條新重點觀光路線，以避免觀光客人潮集中在東京、京都、名古屋和大阪等「黃金路線」。

七個規畫中的促銷重點區域包括：

1. 東北海道的釧路濕地和知床半島
2. 秋田縣、青森縣和福島縣的會津地區
3. 三重縣的伊勢以及石川縣、岐阜縣部份地區
4. 近畿地區的世界文化遺產
5. 德島縣和瀨戶內海
6. 四國的高知縣和愛媛縣
7. 九州的熊本縣和福岡縣

2012年800萬(台灣731萬)

2013年1,036萬

2014年1,341萬

2015年1,947萬 (台1044萬)

2020年4,000萬 (新目標)

找大陸留學生當顧問

▣ 包裝袋文字怎麼設計

▣ 開發100人民幣的包包

▣ 尊重客人的天性～

等客人結帳完，道謝，才服務下一位客人

▣ 推出「觀光立國」

台灣觀光下個十年2016-2025

3.8小結 10年2,000萬的達成軌跡

18

□ 國界開放與天空開放

- ▣ 簽證/航線開放
- ▣ 華航8年前1,200億購機票
- ▣ 廉價航空也組聯盟，市佔13%→50%

□ 陸客優質再提升

- ▣ 自由行僅佔20%，遠低於大陸平均50%
- ▣ 用中/南進取代優質逆向

□ 新興市場開拓—新南向政策

- ▣ 東南亞/印度/中東，20億人口未能便利簽證來台
- ▣ 僅來20萬/年，相當於10年前的陸客
- ▣ 泰國來台12萬、去日本80萬(免簽)

□ 借力日本

- ▣ 目標2020年達4千萬，其中半數來自南方
- ▣ 結合國航推中轉免簽入台(日航飛遠程、國航是日本近程主力)

	104	107	114
來台人數(萬)	1043	1,170	2,000
外匯收入(億)	4,589	5,000	8,000
國旅產值(億)	3,601	3,300	4,000

	去	來(含勞工)
日本	379.7	162.7
韓國	50.0	65.8
新加坡	31.8	39.3
馬來西亞	20.1	43.1
泰國	59.9	12.4
越南	40.9	14.6
菲律賓	18.0	13.9
印尼	17.6	17.7

3.4c 十年2千萬的整備計畫

19

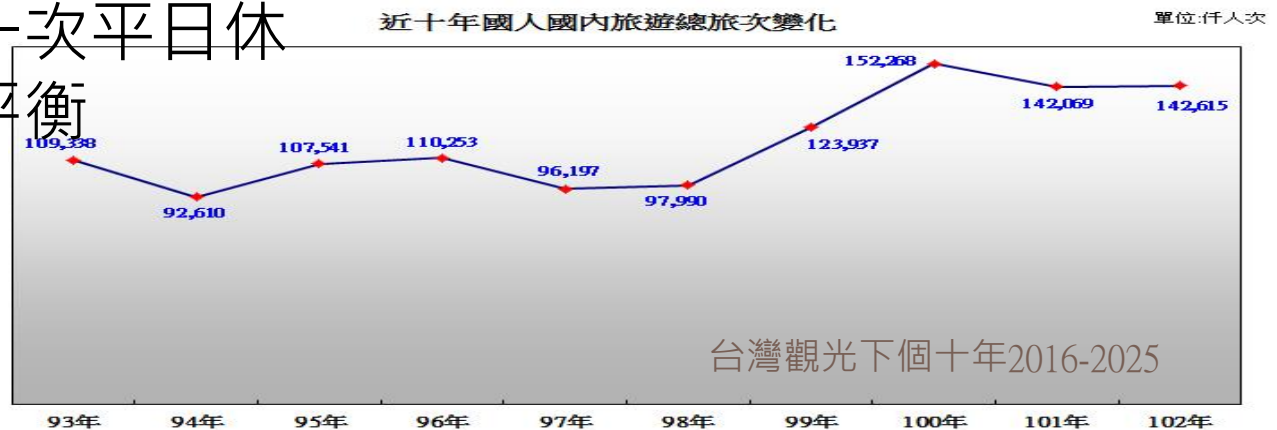
- 機場建設~結合航空帶動觀光
 - ▣ 全球航空業未來20年以每年8.5%成長
 - ▣ 小港目前600萬，上限1千萬，遷建?
- 旅宿業通盤檢討~需增加10萬房間
 - ▣ 政府OT旅館合法化專案列管
 - ▣ 建立接待家庭機制
- 缺工也缺人才
 - ▣ 40萬→60萬
 - ▣ 高階主管的養成，年薪200-500萬
- 交通接駁計畫：台灣觀巴/台灣好行/Uber
- 行銷預算、人力、觀光局位階提昇
- 成立品質提升指導小組

3.6 健全全國旅市場

- 現況：
假日出遊(80萬/日)
平日(20萬/日)、
3千萬人次住宿。
- 假日一房難求
影響休假品質
也干擾INBOUND
- 如國人每年一次平日休
假即可完全平衡

加強方向

- 校外教學(1日)→親子旅遊(2日)：2千*800萬人次=160億
- 企業員工旅遊可扣抵營所稅：2千*1000萬人次=200億
- 國旅卡補助範圍再檢討
- 風管處提升為觀光分署，統籌INBOUND及國旅



3.6a 工作圈規劃3-4日遊程留住國人

21

- 出國熱潮流失1500萬人次優質國旅客
 - ▣ 23.8%國人因出國而減少國旅? (2014)
→250萬人次→1,500萬(夜)，約為國旅3千萬住宿的50%
- 月平均所得
 - ▣ 國內旅次26,224
 - ▣ 出國旅次36,761
- 工作圈規劃特色遊程留住國人
 - ▣ 1-2日：傳統國旅
 - ▣ 3-4日：未來國旅
 - ▣ 5-6日：海外客人

3.7 全民觀光、友善來客

22

- 針對40萬新移民
60萬外籍勞工
10萬留學生/交換生
提供適切的旅遊服務
輔導新住民成為推廣大使
- 建立接待家庭機制
- 結合民間力量擴大推動i-center及借問站
- 維持品質，凝聚國人支持
- 陸客：透過導遊宣導旅遊規範，提供便捷資訊服務如台鐵訂票

名次	項目(102調查)	相對次數
1	人 情 味 濃 厚	52.97
2	美 味 菜 餚	42.89
3	逛 夜 市	39.14
4	景 點	25.51
5	海 岸 風 光	24.51
6	水 果	22.77
7	歷 史 古 蹟	16.67
8	便 利 商 店	13.27
9	地 方 特 產	11.73
10	寺 廟 參 訪	8.75
11	泡 溫 泉	6.83
12	2 4 小 時 書 店	5.70
13	都 會 不 夜 城	5.00
14	原 住 民 文 化	4.77
15	美 容 醫 療	2.83
16	住 宿 體 驗	2.32
17	單 車 賞 景	2.07
18	節 慶 活 動	0.53

3.7b 強化觀光推動組織

23

- 強化行政院觀光推動委員會
 - 擴大免簽證→外交部
 - 擴大自由行名額→內政部移民署
 - 檢討旅宿業的建管消防/土地使用→營建署/環保署
 - 調整休假制度→人事行政總處
 - 資訊金流/電商交易→經濟部
 - ☛ 設推動辦公室落實決議事項。
- 國際訂房平台囊括來台及國旅訂房，抽成10-15%，估計每年傭金高達百億。
 - ☛ 政府應扶植本土訂房平台或協商降低傭金
- 真人導覽APP、共享經濟Uber/Airbnb、同業網站

4.投資與效益

政府投資 50億/年

- 觀光產值達10,000億/年
- 稅收500億

民間投資 300億/年

- 遊客增加1千萬人次/年
住宿增加6千萬日/年
- 旅館需增加10萬房間，投資金額約3,000億

議題	主要工項	投入/年	效益/年
成立工作圈 觀光低發展區整備 具文化特色的精緻國旅	整合會議 環境整備 教育訓練、認證	30億	5,000億
針對來源國市場擬對策 穆斯林市場開發 新興市場開發	整合會議 改善環境 市場接軌	15億	2,000億
打破陸客一條龍，積極推自由行	磋商定機制、稽查	1億	2,000億
旅宿業通盤檢討	補助拉皮	5億	1,000億
小計		50億	10,000億

5 效益(續)

25

- 經濟/年
 - ▣ 產值達1兆/年，15萬/家庭
- 外交/教育
 - ▣ 友善來客：2千萬/年，10年2億人次
 - ▣ 跟世界交朋友(接待家庭)：100萬人次/年
- 社會：促進鄉村繁榮

	總產值(億)	都市(億)	到鄉間(億)
國際旅客	8,000	70% 5,600	30% 2,400
國內旅客	4,000	40% 1,600	60% 2,400
小計/年	11,000	6,800	4,800

蔡英文觀光政策談話的大綱

[更多](#)

26

- 拓展國際交流、內需市場最關鍵性的動能→1.2兆
- 批管理不當(偏愛短期政策、移民署當機)
- 1.便利的旅程
 - ▣ 擴大免簽/便利簽證
 - ▣ 發行iTaiwan Pass
- 2.打照魅力景點
 - ▣ 北中南東區域工作圈
 - ▣ 發展郵輪母港、會展產業
- 3.良善的管理
 - ▣ 增加自由行、優質團、高端團，減少低價團
 - ▣ 申請簽證的階段，就要用分區、分時、分流
 - ▣ 導入「觀光承載分析」和「觀光政策環評」
 - ▣ 不會減少陸客來台的總量
- 加強「行政院觀光發展推動委員會」的功能



[蔡英文觀光政見文稿](#)

[蔡英文觀光政見影音](#)



0209觀光節總統談話

28

- 「觀光是內需經濟的主要支柱、拓展國際交流最好的管道」。「台灣的美好要讓世界知道，靠的就是觀光」。未來是充滿挑戰的一年，市場佈局、產業轉型的關鍵期。
- 三項期許：
 - ▣ 以全國力量發展觀光。區域聯合治理、北中南東工作圈，
 - ▣ 讓政策更貼近業者的需求。觀光局：「開拓多元市場、推動國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光、推廣體驗觀光。」，給予支持及建言。
 - ▣ 創造各種發展的可能性。積極取代保守，尋求各國合作聯盟。
- 自由行的趨勢的因應。
- 張景森政委轉述：外館觀光客導入列入考評

- 府院的支持
 - ▣ 史上首次 總統就觀光發表政見
 - ▣ 張景森政委：對10年2千萬有極高的使命感
 - ▣ 蔡其昌立委~最支持觀光產業的立委
- 地方政府都重視觀光
 - ▣ 林佳龍/魏明谷、鄭文燦、陳菊/賴清德、花東
- 觀光政策論述已成為風氣
- Line政策溝通平台、立即迅速
- 天空開放航班多、國界開放

- 政府體系僵化、行政效率待提升
 - ▣ 預算減3億、人員減7人、泰國設辦事處?
 - ▣ 機場捷運花20年、第三跑道15年
 - ▣ 勞動檢查、一休一列、引進外勞?
 - ▣ 環評開發與抗爭~美麗灣、澎湖博弈公投
- 機關使命感與價值認知~有千萬就好?
- 利益團體的遊說
 - ▣ 陸客救急變成分錢?
 - ▣ 國旅卡變購物卡?
 - ▣ 自由行的趨勢下，旅宿業應有更大的行銷責任

日本經驗~更具彈性
旅宿業可以推行程
放寬鄉村導遊執業
遊覽車可以跨出

實踐：近6個月觀光新聞

31

- 陸客限縮1/3、0719火燒車、0912遊行、救急3億
- 藍營八縣市訪中→藍色旅遊? 區域旅遊?
- 0801泰國、汶萊免簽證→入境協會成立、東南亞千人宴、泰國千人包機到台灣、泰國成長150%、越南包機、推「一程多站」1104
- 一年內日客突破200萬、105年台日雙向600萬(周局長)
- 觀光市場：陸客減37%、非陸客增13.4%，陸客佔比由40%減為28%
- 觀光局預算減3億、減7人、暫不設泰國辦事處
- 區域工作圈：北/中/南/東(日本包機到花蓮)、台中國際機場、降低機場費
- 台北市旅館住宿率跌破7成
- 國民旅遊卡再試辦三年? 要異地? 放寬原鄉民宿
- 定型化契約鬆綁、非法旅宿重罰
- 機場稅300 → 500 → ?

轉型中的台灣觀光市場

東南亞旅客即將
超越陸客

32

	陸客-35%	非陸客+13.6%	小計	陸客佔比
104/1-9	311.2	443.7		
104/10-12	106.8	182.3		
104小計	418	626	1044	40%
105/1-9	287.3	504.3		
105/10-12*	69.4	207.1		
105小計	356.7	711.4	1068.1	33%
106*小計	271.7	808.1	1079.8	25%
107*小計	176.6	918.0	1094.7	16%

*陸客參照105/8-9月-35%、非陸客參照105/1-9月 +13.6%

*人數小增，但住宿天數可能減少

如考量陸客的價格較低，則日韓客人4夜消費高於陸客7夜

擴大國旅方案，花3億帶動14.4億

33

- 陸客團影響10萬就業
- 失業救助1人約3萬，預防於先可幫助5萬人
- 減少社會動盪增加與對岸談判能力
- 去年旅宿補助花10億
- 成立「湊散成團」平台
- 優先處理最脆弱的遊覽車及導遊

【為何是3億?】 0905

- 陸團開放額度5,000人/日，約為200團，每天約有1,400輛遊覽車出勤
- 本計畫以滿足80%為目標，因目前送件每天約2,000人，約為40%，尚需彌補40%，即560團/日
- 三個月的成本：420萬
*90天=3.7億

來高旅客住宿人次分析表

資料來源：高雄市觀光旅館+一般旅館

陸客佔國
際客7成

	102	103	104年	104年1-6月	105年1-6月	同期相較
大陸	1,564,631	2,428,577	2,420,895	1,230,955	1,056,056	-14.21%
日本	270,123	292,741	321,485	149,407	180,096	20.54%
韓國	-	14,257	71,033	39,366	43,341	10.10%
港澳	-	67,992	212,786	91,690	93,903	2.41%
新加坡	-	20,433	50,671	18,263	23,971	31.25%
馬來西亞	-	19,109	46,913	17,004	21,996	29.36%
亞洲其他	289,959	168,893	91,121	54,382	34,755	-36.09%
歐洲	46,945	56,180	60,842	26,816	27,563	2.79%
美洲	53,360	67,992	55,805	25,801	26,826	3.97%
紐澳	11,276	19,109	12,705	5,871	6,473	10.25%
其他	63,057	45,072	101,769	42,321	52,421	23.87%
國際旅客	2,354,432	3,233,675	3,459,670	1,709,127	1,574,611	-7.87%
本國	4,556,650	4,393,117	4,607,464	2,242,782	2,325,787	3.70%
合計	6,911,082	7,626,792	8,067,134	3,951,909	3,900,398	-1.30%

星/馬
的成長
遠高於
平均

國民旅遊卡的下一步

35

- 現況：45%旅遊、55%非旅遊
- 改革方案：半數改為機關辦旅遊活動
 - ▣ $50\% + 50\% * 45\% = 72.5\%$ 用於旅遊 (約60億)
 - ▣ 「湊散成團」有利景區綠色旅遊
 - ▣ 可以減少出國
- 50%限定用途的執行方式
 - ▣ 陸團災區比例?
 - ▣ 成立「國旅市集」平台，彙整優惠，吸引更多人參加，擴大效益。

國旅卡改革建議2016/12/26

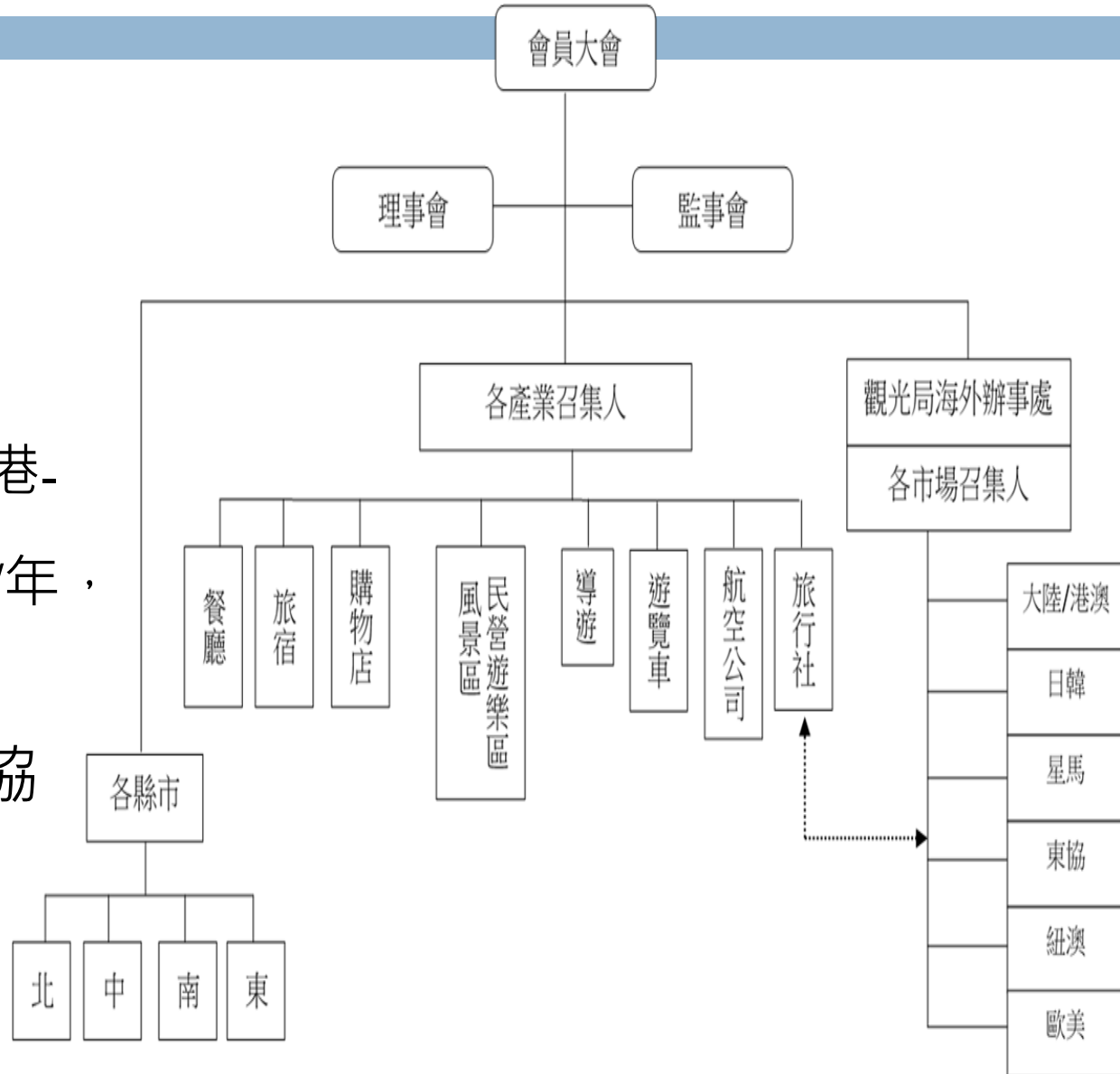
36

- 一、國旅卡政策應著眼於產生加乘效果，不值得引來公務員的反彈
 - 國旅卡” 很小”：國旅卡產值(估60億)不及觀光總產值(8000億)的1%，開放泰國免簽(3萬元*20萬人次=60億)就抵過國旅卡!
 - 國旅卡” 很大”：國旅卡之預算約等於觀光局的一年預算，如能妥善規劃，產生誘導效果，其效益可以很大。
 - 根據觀光局調查，國人88%採個人遊，只有12%為團體旅遊，透過旅行社的僅0.8%，限制旅行社不符習慣，也會限制加乘效果的發揮。
- 該救的是旅宿業、不是旅行業
 - 陸團大幅縮減已持續4個月，旅行業、購物店、餐廳等勞力密集產業多已調整轉型(遇缺不補、轉換部門、裁員縮編)，陸團縮減之救急應已告一段落。
 - 旅宿業及遊覽車業因有大量資本投資(旅宿業4000億、遊覽車750億)，中長期仍有壓力。
 - 國旅卡難補陸團缺口(60億vs 800億)，遊覽車需要淘汰或轉交通車。
 - 中南部缺口較大需政策利多，如小港機場開放東南亞旅客免簽入境、多辦活動(一場燈會可創造50億產值)

2017持續成長的關鍵(旅奇雜誌)

37

- 簽證
 - ▣ 大陸
 - ▣ 東協10國
 - ▣ 郵輪
- 航線佈局
 - ▣ HK Express 香港-台中，導入10萬旅客/年，創造40億產值
- 成立工作圈~台灣觀光發展協會



定期跟業者座談VS重要的入境團體

38

- 台灣觀光協會(賴瑟珍)：主要業務~籌備ITF/美食展、承辦海外旅展
- 台灣入境協會(王全玉)：現有70個會員、多為華僑，號稱涵蓋150萬入境旅客
- 台灣觀光發展協會(林進榮/籌備中)：預計三月成立，邀100個業者入會，多為陸團業者(旅行社、遊覽車、購物店、航空公司)，鎖定新南向各國
- 台灣觀巴協會(呂威德)：26家旅行社105條路線，服務40萬旅客、外國旅客佔4成
- 中華民國旅館旅行業國際行銷協會(曾美絹-馥華商旅集團)12/28辦12桌
- 台北市旅行公會/大陸入境委員會(陳旻沁)：有上百家業者
- 中華精品旅遊協會(張雅琍)
- 中華優質觀光協會(朱鳳珠)
- 各縣市旅館公會、民宿協會、遊樂區協會

後續關鍵議題

39

- 機場稅調整
- 整合民間力量，擴大入境協會功能
 - ▣ 台灣觀光協會、入境協會、台灣觀巴協會
 - ▣ 入境業者另外成立公會
- 旅宿業品質保障協會→可擴大國旅
- 成立觀光研訓院
 - ▣ 商業研究院、交通部運研所、農業科學研究院
 - ▣ 更精實的觀光政策
- 如何抑制旅館快速增加?

近期推動

40

- 航空整合
 - ▣ HK express開闢新航線、新南向機位不足
 - ▣ 包機補助以目的地(如嘉義)為考量
 - ▣ 泰新航空公司無地勤服務
 - ▣ 補助入境，以前一年為基準，1千/人，10億/百萬人
- 工作圈：「廣宣、旅展、接單、接待」一條龍
- 便利旅程：商務艙客人專屬通關、新店捷運站
- 全國之力：
 - ▣ 中台灣座談、新創座談、大型OTA座談

民宿產業的關鍵議題

41

- 5年來民宿家數倍增
- 民宿法的修正方向：開方歷史建物、原鄉條款
- 新創與自由行的趨勢
- 日本的經驗~旅館可以推行程、開放都市民泊
- 民宿與協會的因應策略
 - ▣ 遊說政策、強化國內旅遊/民宿旅遊廣宣
 - ▣ 促成非自辦，邀請海外媒體，落地招待

旅館產業質變8趨勢 (2015.2.23姚舜、2016.10.13李一民)

42

- 1、**連鎖集團化**
 - 發展創立多品牌，並以不同定位、主題，滿足不同旅遊客層訂房住宿需求。
- 2、**開發複合化**
 - 如六福旅遊集團的南港六福萬怡酒店
 - 國泰商旅在高鐵桃園特區
 - 凱撒飯店連鎖在萬華與新板的開發
- 3、**布局城鄉化**
 - 因觀光市場胃納擴大，業者轉而往往二、三線城市或都會邊緣，以及新興度假區布局。
 - 最明顯的例子就是礁溪與台南
- 4、**西進、國際化**
 - 雲朗觀光集團買下義大利多家飯店
 - 晶華國際酒店集團買下Regent麗晶酒店品牌
 - 富驛酒店集團更直接在彼岸發展連鎖。
- 5、**產品差異主題化**
 - 文創風格旅店
 - 北投老爺酒店台為醫美飯店
 - 台北萬豪酒店則為國際會議型飯店
 - 綠色環保、文化旅遊等不同主題類型的飯店…
- 6、**消費體驗本土化**
 - 在環境建築、設計裝潢乃至管理時必須重視本土價值，並提供在地化與本土化的產品與服務
 - 如華泰飯店集團與台南老爺行旅。
- 7、**行銷管理科技化**
 - 愈來愈多業者利用APP應用程式與雲端資訊系統提供訂房與資訊服務
- 8、**客房功能多元化**
 - 晶華酒店可舉辦派對與新品發表會
 - 遠東國際大飯店「超豪華客房」有百間客房可在最快時間改裝為小型會議室。

陸團減少的因應1/4~原因

43

- 陸團減少四大因素：
 - ▣ 兩岸政治關係待磨合
 - ▣ 媒體傳播不友善言論發酵
 - ▣ 自由行是趨勢，大陸已超過50%
 - ▣ 大陸經濟狀況也不好，出國購物有限制
- 國際情勢~大陸跟鄰近國家都有衝突
 - ▣ 大陸與日本釣魚台爭議進入持久戰，曾經民族主義高漲無人到日本，如今習近平禁奢卻擋不了赴日自由行
 - ▣ 香港佔中、水貨、導遊阿珍、小童便溺
 - ▣ 越南停發陸旅遊簽證三天，對辦理旅遊簽證流程進行了規範和整頓。
 - ▣ 韓國堅持設薩德 中網友喊抵制韓星、韓劇
 - ▣ 泰國砍中國零團費，旅客赴泰數預計減20-50%

陸團減少的因應2/4~政府政策方向

44

- 推出陸團縮減應急措施，先協助遊覽車業及導遊
- 推國內旅遊活絡方案
 - ▣ 出國6000億、國旅3000億
 - ▣ 足以因應陸客減少的500億
- 修正低價團現象、開發多元路線
- 檢討簽證措施，擴大自由行線上簽證、放寬為30天
- 加速開拓市場
 - ▣ 一國一平台，縣市分區加入工作圈
 - ▣ 突破海外旅展現場交易，如成為各國旅展的合辦單位、發展線上系統…
- 傳達善意，持續互動，共同抑制兩岸敵視言論
 - ▣ 持續交流增進認識與理解
 - ▣ 領導高層都歡迎陸客
 - ▣ 縮減讓支持交流業者受傷
 - ▣ 投資大陸至今累計1100億美金
- 小英的善意
 - ▣ 開啟小三通
 - ▣ 稱大陸、而非中國(阿扁)
 - ▣ 不挑起兩岸對立，如入聯
 - ▣ 兩度對火燒車事件表示哀悼
 - ▣ 中生納保

陸團減少的因應3/4~業者因應方式

45

- 自由行趨勢，團量續減少。應增加企劃人員、發展OTA
- 遊覽車業(車太多、旺季司機不足)
 - ▣ 淘汰15年以上遊覽車(約1500輛)，轉做交通車或送南向各國(15億)
 - ▣ 公車業者缺司機1500名
- 旅行社：
 - ▣ 發展小旅行
 - ▣ 投入其他入境市場
- 旅館
 - ▣ 改以商旅取向
 - ▣ 需決交通問題
 - ▣ 關閉部分樓層
- 導遊
 - ▣ 加考小語系
 - ▣ 加入小旅行聯盟
- 購物店
 - ▣ 促成自律公約可提高購買量
 - ▣ 轉型新市場的購物店

陸團減少的因應4/4~判斷

46

- 國人對陸團業者應多些同理心
 - ▣ 國人到大陸每年超過500萬人次，花費超過2千億。如何減少逆差？入境業者的投入功不可沒。
 - ▣ 低價成為主流是過去政府應對失策，不是業者的錯。
 - ▣ 拖太久會影響10萬個家庭生計。
 - ▣ 不要再講他們笨或貪婪
 - ▣ 陸團接待經驗有助新市場開拓。
- 政府決策盲點
 - ▣ 旅客數達去年水準就好？→近一年房間數成長15%
 - ▣ 千萬旅客只需9萬個房間？→國內旅遊也需要房間
 - ▣ 國旅卡續辦(106-108)是正確決策？如效果不彰，應終止。錢挪為國際行銷。
 - ▣ 應急措施出台太慢，一日遊最快成團
 - ▣ 補貼旅遊成本太高，殺雞取卵，無助下一年。

以國旅卡培植台灣觀光推廣網站芻議 [黃正聰2017/1/3]

47

□ 建議作法：

- 建置國旅卡產品消費平台、便利公務員選擇旅遊產品，進而吸引非公務員選購。以此培植國內旅遊，進而海外旅客。
- 所有認可的產品都在網站上，解決國旅卡消費認證問題，避免過去假消費的現象。

□ 實施階段：

- 第一階段/團體套裝遊程：
已宣示的(金質獎、台灣觀巴、品保遴選的60條經典行程)
- 第二階段(三個月內)~網站啟用：
須上網選購旅遊產品，旅行社產品需審定
- 第三階段(三個月內)：
增加旅宿訂房、小旅行產品。旅宿：500家→1000家→2000家
- 第四階段(一年後)：
*多國語言網站，吸引國外客人直接訂購
*政府推動新南向，但多數業者並無法維護多國語言網站，需要平台代理之。

以國旅卡培植台灣觀光推廣網站

48

□ 效益分析：

- 國旅卡便利選購，滿意度提升
- 減少旅宿業訂房傭金支出。250億*40% = 100億
- 增加國際觀光客來台，增加100萬人次 → 產值增加500億

□ 參考數據：

- 台灣觀光產值：國內旅遊3500億+國際觀光客4500億，約8,000億
- 旅館產值：8000億*32% = 2,500億 (ref.旅館消費佔觀光消費32%)
- 旅館銷售傭金：2500億*10% = 250億 (以10%估、排序高的須20-30%)，多數為國外OTA壟斷，即便是國人訂房也是
- 國民旅遊卡政府預算80億、帶動消費刷卡金額400億
- 國內旅宿房間數：觀光旅館27,621間、一般旅館159,796間、民宿30785間，共21萬餘間

0213國五遊覽車事故

49

- 0215旅奇周刊、聯合報
 - ▣ 交通部應加強遊覽車的管理。
 - ▣ 觀光局應宣導旅遊安全、慢遊、深度旅遊。
- 0219 自由時報詢問觀光局長辭職一事
 - ▣ 周永暉局長辭職負責，個人表示敬佩。周局長任職未滿半年非戰之罪，建議應先檢討原因、亡羊補牢、建立安全的旅遊環境，人事異動可容後再議。
 - ▣ 遊覽車非觀光局直接管理，會影響觀光整體士氣。
- 0219蘋果日報詢問部長是否下台
 - ▣ 非屬政策層次問題，但有督導管理之責。賀陳部長有其理念，也非戀棧之人，去留宜由院長通盤決定。