

# 出國報告

## 2013 香港 ITE 旅展及觀光推廣活動

服務機關：行政院國軍退除役官兵輔導委員會

姓名職稱：第四處處長 林秋同

第四處科員 王倩怡

福壽山農場技師 常方麒

清境農場專員 吳思信

武陵農場組長 高雅琦

派赴國家：香港

出國期間：102 年 6 月 11 日-17 日

報告日期：102 年 8 月 6 日

## 摘要

2013 年香港國際旅遊展（簡稱：ITE）本年度已歷第 27 屆，是亞洲歷史最悠久的旅遊展覽會，同時也是東亞最受重視的旅遊展之一。本會今年持續配合交通部觀光局推動臺灣觀光新形象「Taiwan-The Heart of Asia」等觀光政策，由第四處林處長率領福壽山農場、清境農場、武陵農場代表一同參展。本次旅展及觀光推廣活動著重在與香港當地旅遊業者相互交流，建立未來合作基礎平臺，並積極向香港民眾行銷宣傳本會農場美景及特色，吸引香港居民來臺旅遊意願；同時藉由參展活動觀察香港居民旅遊意向及市場動態，提出心得及建議事項，作為本會農場未來行銷宣傳參考，俾規劃合宜套裝旅遊行程，持續拓展東亞旅遊市場，開創國際客源新契機。

| 目                         | 次  |
|---------------------------|----|
| 壹、活動目的.....               | 1  |
| 貳、活動過程.....               | 1  |
| 一、行前準備.....               | 1  |
| 二、代表團行程.....              | 2  |
| 三、活動及參訪項目.....            | 2  |
| (一) 新聞發布會及交流餐會.....       | 2  |
| (二) 香港旅展暨觀光推廣活動.....      | 3  |
| (三) 其他展攤特色.....           | 7  |
| (四) 香港柏寧酒店房間設施.....       | 10 |
| 參、心得與建議.....              | 13 |
| 一、持續參與國際旅展，提升本會農場知名度..... | 13 |
| 二、加強旅遊業者交流，擴展港澳旅遊市場.....  | 13 |
| 三、規劃合宜配套措施.....           | 13 |
| 四、行銷旅遊印象.....             | 13 |
| 肆、結語.....                 | 14 |

## 壹、目的

香港人口密度是全世界最高的地方之一，估計有超過700萬居住人口，華人佔總人口數近95%，每年出境人數超過八千萬人次，平均每人每年出國次數達10次以上，顯示其旅遊市場之龐大商機；來臺旅客中，港澳地區遊客人數僅次於大陸、日本地區，因離臺灣不到2小時的航程，加上簽證便利及同為華人，語言、飲食文化與風土民情相近的優勢，顯見臺灣觀光對港澳人士有著極高的吸引力。根據香港政府公佈調查資料顯示，香港年薪達港幣90萬元以上人數，佔全港納稅人總數7.4%，香港名列亞洲最富足地區之一，消費力不容忽視。依交通部觀光局統計資料指出，港澳地區2011年來臺旅客達到817,944人次，較去年同期成長2.97%，顯示我國參與香港當地旅展行銷宣傳及洽商旅遊合作措施已展現實際成效。看準香港觀光客源市場潛力，本會農場配合交通部觀光局積極對香港拓展客源，推廣來臺觀光旅遊，持續派員參展宣傳本會農場特色景緻，並推出清境、武陵及福壽山三高山農場套裝行程，提升旅遊吸引力，同時聯繫拜會當地旅行業者洽談合作商機，開拓國際客源蒞臨本場旅遊。本次活動之目的為：

- 一、 與香港當地及周邊區域國家旅遊同業互動交流，且拜訪專辦臺灣旅遊之旅行業者，了解業者需求及經營模式，洽談並建立未來配套行程合作平臺。
- 二、 透過記者招待會、展場現場解說及旅遊講座單元，積極向香港民眾行銷宣傳本會農場美景及特色，吸引香港居民來臺旅遊意願。
- 三、 掌握香港居民旅遊意向及市場動態，作為本場農場未來行銷策略之參考，俾規劃合宜套裝旅遊行程，拓展東亞旅遊市場新契機。
- 四、 提出心得及建議事項，作為本會農場觀光發展參考。

## 貳、活動過程

### 一、 行前準備

- (一) 本會農場宣傳摺頁，包含「一本就 GO」1,050 本、三高山農場摺頁資料數千份，共計 12 箱；本會農場名片約 300 組。
- (二) 本會農場書面簡介照片圖冊；筆記型電腦、平板電腦等簡報及相關設備攝影器材。
- (三) 武陵農場茶葉禮盒 10 盒、福壽山農場精裝茶葉禮盒 3 盒、清境農場馬克杯禮盒 5 組等禮品。

## 二、 代表團行程

|                |  |
|----------------|--|
| 6月11日<br>(星期二) | 去程：臺北→香港<br>10:40 抵達香港機場，辦理入境手續<br>13:30-17:00 於香港柏寧酒店辦理新聞發布會及交流餐會<br>17:30 辦理住房手續 |
| 6月12日<br>(星期三) | 15:00-17:30 整備及佈置會場<br>地點:香港會議展覽中心   |
| 6月13日<br>(星期四) | 08:00-18:00 參加香港旅展(ITE)<br>地點:香港會議展覽中心   |
| 6月14日<br>(星期五) | 08:30-18:00 參加香港旅展(ITE)<br>地點:香港會議展覽中心   |
| 6月15日<br>(星期六) | 08:30-19:00 參加香港旅展(ITE)<br>地點:香港會議展覽中心   |
| 6月16日<br>(星期日) | 08:30-17:00 參加香港旅展(ITE)<br>地點:香港會議展覽中心   |
| 6月17日<br>(星期一) | 返程：香港→臺北<br>15:30 抵達桃園國際機場   |

## 三、 活動及參訪項目

### (一) 新聞發布會

於6月11日假香港柏寧酒店27樓舉辦「旅行臺灣就是現在」新聞發布會，由六樂弦女子樂團表演展開序幕，由交通部觀光局蔡主任秘書明玲及香港辦事處王主任春寶等人致詞，接著由各縣市政府代表進行觀光資源簡報，介紹及推廣各縣市旅遊景點、文化風情及地方特色，將臺灣之美行銷介紹給香港各大新聞媒體，過程精彩熱烈，會後並獲得媒體各界爭相報導。



六樂弦女子樂團表演歌舞展開新聞發布會序幕



交通部觀光局蔡主任秘書明玲致詞

本會簡報安排於第 11 項次，由林處長秋同擔任簡報者，林處長以富有精神的問候、極據幽默的語調及豐富的肢體動作，搭配以清境農場脫衣羊玩偶來簡介本會農場特色，成功吸引臺下媒體的目光；發布會後的餐會活動，林處長受主辦單位邀請上臺擔任摸獎者，本會並提供農場茶葉禮盒及住宿券作為摸彩品，以提升宣傳功效。



新聞發布會主持人介紹本會參展團隊



林處長秋同進行本會農場簡介



林處長秋同受邀上臺擔任活動摸彩人



林處長秋同與參展業者代表合影

## (二) 香港旅展暨觀光推廣活動

本次展出期間從 6 月 13 日起至 16 日止，此次臺灣團總計擺設 40 個攤位，參展團體及人員包括中央、各縣市政府、各旅行社、遊樂區、渡假村、飯店、旅館、民宿及表演藝人等百餘人，各參展單位於展出期間派員進駐解說及行銷，並發放相關宣傳資料，輔導會農場分配於同一個攤位。

本會參展代表於 6 月 12 日下午即進入展覽會場進行展場佈置，並與其他台灣業者進行經驗交流，尋找日後合作機會，如臺灣租車業者可配合三高山農場路線推

展深度旅遊，規劃由水湳機場入境，由中部橫貫臺灣旅遊點，再由宜蘭往台北旅遊，由松山機場出境之類的特色行程。又本會農場多靠近臺灣中部山區，國外旅客不論從台灣北部、中部或南部國際機場入境，亦或安排到花東一遊，都適合在行程中隨時穿插到本會農場遊玩的行程，所以許多來自花蓮、宜蘭、台中等全台不同區域的業者，都在交流的過程中，拋出可以同業合作安排套裝旅遊的想法。



本會代表團成員於展攤前合影



與台灣業者洽談合作機會



臺灣館上方以天燈造型燈具佈置為本次展出特色



臺灣館活動舞臺設計極富整體性

6月13及14日香港旅展僅開放相關業者進行交流和參訪，本會聯合展位接洽相關業者代表概估超過百餘人，其中對於本場旅遊資源表示興趣且願意進行深入洽談者約十餘人。本會清境農場在香港知名度極高，許多當地業者表示，到臺灣遊玩清境農場是必遊景點之一，主要原因就是香港地窄人稠，很少看到大片草原的自然景色，更不遑還有牛羊等動物生態可供觀賞；還有部分當地業者提及，會選擇到臺灣旅遊的香港民眾多數已到訪臺灣2次以上，所以多會選擇自由行的方式安排；故對當地旅行業者來說，為拓展不同消費族群，趨勢為推出適合學生的農場深度體驗遊學課程，業者很希望跟我們農場合作，安排香港學生到我們農場見習，或是由本

會農場安排全套生態解說及體驗課程，吸引學生來農場邊學邊玩。

展期中由臺灣駐港辦事處理事吳杭女士，帶領本會同仁至展場中香港當地旅行社攤位進行禮貌性拜會，同時就目前香港旅行社運作模式及旅遊市場概況進行請益，過程熱絡且互動極為友好，各項建言極具參考價值，當可作為農場未來招攬港澳遊客措施之參考依據；當地媒體亦邀請本會林處長進行錄影採訪，於當晚動態新聞即播出相關旅展訊息；另本會代表團於展場結束撥空至當地業者門市或辦公室拜訪，並致贈本會農場宣傳摺頁供當地業者擺放於櫃檯，方便民眾拿取或參考規劃旅遊行程。



展攤單位名牌以本會全銜呈現



新北市侯副市長蒞場問候臺灣代表團



交通部觀光局蔡主秘至本會展攤前交流



臺灣駐港記者協會理事吳杭協調與當地業者交流事宜

本會代表團於每日旅展結束會集合於飯店大廳，為當日旅展所見及交流過程進行初步檢討，以作為隔日推展作業的改進基礎，檢討內容包含參訪民眾的反應、宣傳品的發放策略及安排拜訪的業者等等。



本會代表團與當地業者合影



本會代表團於飯店大廳辦理檢討會議



臺灣館以天燈升起作為宣傳主題



臺灣業者以融入文化特色服飾吸引媒體目光



當地媒體採訪本會林處長



臺灣館為本次旅展最受歡迎展館

6月15及16日開放一般民眾參觀，預計超過7萬港澳及國外遊客進入會場，大部分香港民眾可以聽的懂普通話，但不太會以普通話表達，所以還是會先詢問可

否以粵語和他們溝通，或是希望我們可以放慢解說速度。臨攤民眾約 90%都聽過清境農場，甚至高達一半以上比例都到清境農場旅遊過，尤其是與家庭親子出遊者；除此之外，對於本會武陵農場和福壽山農場高山水果和景致都顯示嚮往，惟考量出國旅遊天數常有所限制，無法花費太多時間於高山交通往返；另有部分屬背包客性質遊客，詢問本會可提供簡單住宿設施的農場，目標為清潔、舒適，不須太多裝飾，本會代表團即順機會解說東河及高雄農場供參。

主辦單位臺灣觀光協會安排包括六樂弦等團體或臺灣民俗表演藝人，於臺灣展館舞臺進行多場次歌唱演出，即每日進行臺灣特色活動，包括巧克力製作、素描及手工工藝品表演，透過精彩的表演及賣力的演出，以及民眾實際參與及親身體驗，將臺灣活力及文化特色推銷於國際舞臺，打響臺灣知名度。



林處長賣力發放參觀民眾本會宣傳品



林處長向民眾表示歡迎到臺灣旅遊



18 度 C 巧克力工作坊以現製巧克力吸引民眾



親子民眾臨攤洽詢本會農場旅遊資訊

### (三) 其他展攤特色

香港業者展攤推出許多有關本會農場的旅遊專案，包括農場自然生態之旅、

遊學專案及配合花季婚紗攝影旅遊等，以香港地區人民平均薪資及消費物價皆較臺灣為高的情形之下，來臺灣旅遊花費不算多，3 天至 4 天自由行行程約 2,000-3,000 港幣，折合新台幣約 8,000-12,000 元，與臺灣民眾至香港自由行價格相當或較低，所以來臺灣旅遊對香港民眾來說是物美價廉的；惟香港民眾對於旅遊少以價格為優先考量，多期盼旅遊的質感能夠提升，如交通網絡能夠健全、住宿及餐飲品質能夠有足夠水準。



香港當地業者推出臺灣中部旅遊一日遊行程



臺灣自由行專區清境農場為熱銷專案



當地業者推出來本會農場拍婚紗專案



香港媒體揭露旅展訊息及旅遊廣告



當地業者因應學生族群推出來臺灣遊學口號



清境農場為臺灣中部地區著名特色景點

除臺灣展館外，香港旅展最多參展單位為日本地區，身為亞洲地區觀光發展重點國家之一，日本幾個大型觀光城市皆設有攤位，日本攤位走細緻路線，每個攤位佈置別出心裁，依每個觀光地區特色而有所差異；部分攤位參展人員換上日本傳統服飾，讓參觀民眾有置身異國的感受；重點發展在特色鐵路旅遊的展攤，還準備大型列車看板及車掌先生的服飾帽子，讓民眾可當場換穿，拍照留念，吸引不少民眾駐足。另大陸地區部份城市也設有大型展攤，佈置精美顯示濃厚中國風味，惟租設的場地較大，易讓人感覺空曠冷清；部分攤位請來少數民族進行傳統歌舞表演，成為大陸展區一大亮點。



日本參展單位以列車長服飾吸引民眾拍照



大陸新疆地區展攤安排傳統藝術表演

臺灣部分展攤特製精美的小禮品受到參展民眾歡迎，例如租車業者推出臨攤連線業者臉書按讚，就送行李箱束帶活動，聚集不少人潮；中華航空公司則是發放實用的原子筆；以臺灣美食為號召的攤位則舉辦珍珠奶茶及花枝丸試吃活動，大排長龍索取；而臺灣另一人氣美食鳳梨酥，加入燕窩及金箔，變身精緻高級禮盒，價值不菲，吸引民眾圍觀。



臺灣租車業者按讚送行李束帶活動吸引大批人潮



中華航空宣傳品



臺灣部分攤位以美食為號召吸引人潮



臺灣造型鳳梨酥惟臺灣人氣伴手禮之一

#### (四) 香港柏寧酒店房間設施

香港柏寧酒店為五星級酒店，位處於香港島銅鑼灣告士打道 310 號，鄰近港鐵銅鑼灣站，樓高 27 層，酒店於 1974 年落成，翌年開幕，當時稱為華都酒店，共提供 803 間房間，包括 767 間客房，以及 36 間豪華套房。柏寧酒店就位於維多利亞公園對面，距離銅鑼灣地鐵站有 2 分鐘步行路程，設有 2 間餐廳、1 間酒吧以及位於一樓和二樓的購物商場。香港柏寧酒店距離多間購物和娛樂場所有不到 10 分鐘步行路程，毗鄰 24 小時營業超市；柏寧酒店歷史悠久，飯店大廳銘黃色的燈光給

人感覺溫暖，但礙於建築老舊改建有所限制，總覺得不夠寬敞，大廳中間有根大柱子，不像新型的飯店大廳採用挑高設計。

商務旅客是香港柏寧酒店的重要客層之一，所以客房內備有古典的書桌，供辦公及使用電腦，電器配備有 32 吋的液晶電視及 DVD 播放器。小吧檯上的杯子非常的齊全，有馬克杯及玻璃杯，並附湯匙及攪伴匙；吧檯擺放洋芋片和巧克力等零食是要收費的，而茶包、咖啡包是免費的；一旁的衣櫃設有一個中型的保險箱。在浴室方面的設計，其牆面是以透明玻璃作成，特別適合情侶及夫妻使用，另裝設簾子，拉上就能顧及隱私，臺灣部分飯店也採這種設計，如高雄漢品飯店；洗手檯是採透明玻璃設計，與一般國內所用白色瓷盆不一樣，贈送的瓶裝水亦放在洗手臺上；面紙盒內嵌在浴室牆面，方便取用又不佔空間；盥洗備品方面還算齊全，包含洗髮露、沐浴露、潤膚乳及香皂，惟缺男士刮鬍用具。附有浴缸及蓮蓬頭，但沒有乾溼分離設備，浴缸扶手位置符合人體工學，角度拿捏恰到好處，水龍頭角度圓弧設計不致造成水亂噴，浴缸塞孔與塞子一體成型，不需手拿取，有衛生考量。酒店內各項設施及設備可供本會福壽山農場新建賓館作為參考借鏡。



柏寧酒店大廳



房間內液晶電視



房間內辦公桌



房間內椅子



房間內附贈的咖啡包



浴室內免費贈送的瓶裝水



透明洗手檯



澡盆水龍頭彎度恰到好處



澡盆扶手彎度符合人體工學



面紙盒內嵌於牆面

## 參、心得與建議

### 一、 持續參與國際旅展，提升本會農場知名度

透過展場發送一本就 GO 及三高山農場摺頁 DM，配合現場人員親自解說，充分讓參展民眾了解本會農場之美，提高香港遊客來臺旅遊意願。此次於第一線現場解說時發現，或許基於地緣性、國際關係及種族文化等因素，港澳地區民眾對於臺灣印象普遍極佳，蒞臨本會聯合攤位詢問之民眾，其中一半以上來過臺灣，未來過臺灣者之中約有三分之一表示，已於今年度內排定來臺旅遊行程，其餘部分之民眾則表示未來來臺旅遊之可能性非常大。另已排定於今年度來臺之遊客，10 位中約有一位表示已規劃蒞臨本會農場遊憩。爰此，建議本會農場可善用港澳民眾對於臺灣友好之有利條件，持續透過參加旅展等管道，積極進行行銷宣傳措施，讓港澳遊客由嚮往轉化為實際行動，以聚沙成塔力量拉攏商機來臺。

### 二、 加強旅遊業者交流，擴展港澳旅遊市場

旅展中接觸港澳及大陸地區觀光旅遊局部門主管及承辦人員、各大旅遊公司、旅行社及自由領隊等，其中真正瞭解本會各農場旅遊概況者約占五分之一，其他多數對於本會農場印象，僅知道清境農場有草原綿羊、武陵農場可賞櫻花，少數對於茶葉有品茗習慣或研究者知道福壽山農場，但卻不知福壽山農場設有旅宿服務設施。因此各農場應對主推臺灣線之旅行社、公司及自由領隊等業者，藉由旅展機會多加進行交流拜訪，讓業者知道本會農場豐富的旅遊資源，規劃吸引對於臺灣有好感且已多次來臺之港澳民眾區塊族群，並建議計畫主推由臺中進臺北出：台中機場→清境農場→福壽山農場→武陵農場→松山機場，或反過來由臺北進臺中出。配合政府宣布放寬香港、澳門地區人士來臺十四天免簽證之規定，以及港龍航空等各大航空公司陸續增機起降臺中機場等方便誘因，規劃適合業者出團之三高山農場五天四夜、四天三夜、三天兩夜等食、住、行等套裝方案行程以利招攬商機。

### 三、 規劃合宜配套措施

根據旅展主辦單位會後統計資料指出，本次入場人數之中有高達 70% 比例民眾會選擇自由行旅行模式，高度顯示香港民眾喜歡客製化之行程安排，因此團體旅遊並非招攬港客來臺之主要方式。自由行雖然較有行程彈性及旅遊深度，惟交通方面對於港客而言較為不便，於展場時香港民眾最關心的還是機場如何到達農場這個問題，若以農場現有中型巴士或小車接送並不符合成本效益，大眾運輸方面目前僅清境農場較為便利，武陵農場次之，福壽山農場由於位處最偏遠山區，相對於其他景點而言較為不便；建議未來仍應就自由行散客交通接駁方式，配合三高山農場規劃推出合宜配套措施，以利增加來場誘因。

### 四、 行銷旅遊印象

根據本次展場第一線與入場民眾接觸之經驗，香港地方民眾經由本會展櫃人員解說後，對於本會農場表現出高度興趣，大多讚嘆表示不知臺灣高山也有如此世外桃源之地，並就實際旅遊行程等細節深入詢問。由此可見本會農場觀光旅遊資源吸引力實無庸置疑，相信未來只要交通接運等配套建立後，港客到場人數勢必呈現倍數增長。惟現階段除清境農場深耕較久，於港澳地區具有一定知名度以外，其他農場幾乎對於港客而言仍然相當陌生，建議各農場藉由各種媒體多加曝光，深植旅遊印象。

#### **肆、結語**

參加本屆旅展親見國內外包括渡假村、遊樂區及民宿等旅遊各業對於國外旅展之重視，同時對於行銷及宣傳也肯大手筆投入人力及經費，具有新穎經營理念且賦遠見思想之業者不在少數。本會農場雖有打拚奮鬥之精神，觀光資源條件豐富，惟相關投資及成本支應仍受政府一般公務預算單位規定束縛，尤且單純參加大陸地區旅展之活動，也必須考慮政治層面問題，非營業面限制因素甚多，此非輔導會農場長遠發展之幸。觀光業本是一項公認屬於高投資、高獲利之行業，且也是提高國家形象的活動產業，農場於經營層面上不能繼續默守成規，必須能夠掌握時代脈動、不斷創新並且捨得投資方有回饋，未來期盼本會農場能把握國際旅展增廣見識，一方面除進行行銷宣傳打響知名度之外，同時並將所見各地旅遊實況及市場動態，提出心得及建議事項作為參考依據，規劃合宜配套旅遊措施招攬商機，追求農場永續之經營。