

出國報告（出國類別：其他－業務接洽）

## 參加「第十二屆上海世界旅遊博覽會 －臺灣主題館」報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會

姓名職稱：事業管理處技正 董育任

福壽山農場技師 常方麒

清境農場組員 江榮華

武陵農場辦事員 沈能理

派赴國家：中國大陸（上海）

出國期間：104年5月5日至11日

報告日期：104年7月9日

## 摘 要

本會為落實國家提振觀光政策，配合交通部觀光局推動「觀光大國行動方案」與深化「Time for Taiwan－旅行台灣 就是現在」的行銷主軸，應交通部觀光局駐上海辦事分處（即：台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事分處）邀請，與三高山農場共同前往參加World Travel Fair 2015第十二屆上海世界旅遊博覽會臺灣主題館。大陸地區首波陸客自由行開放城市即包含上海，由於當地民眾消費能力較高，逐漸成為重要客源市場之一。為了提升本會農場知名度與增加陸客到訪率，本會與三高山農場二度參展，透過與上海民眾面對面機會，行銷農場景色與餐飲住宿服務，同時了解客源市場脈動與需求。

# 目 次

頁 次

壹、目的	.....	1
貳、過程	.....	2
參、心得與建議	.....	7
肆、結語	.....	8

## 壹、目的

自 97 年 6 月 13 日「海峽兩岸關於大陸居民赴台灣旅遊協議」簽署後，當年 7 月 18 日政府正式開放大陸旅客來臺觀光。為擴大觀光效益相關部門持續檢討改善相關法規及措施，包括於 98 年 1 月放寬大陸旅客組團人數由 10 人降為 5 人，及在臺停留期間由 10 天增加為 15 天；98 年 12 月及 99 年 8 月放寬留學或旅居國外（港、澳）大陸人士來臺觀光條件；102 年 4 月 1 日起，大陸旅客來臺每日數額由原先的平均 4,000 人提高為 5,000 人。99 年 5 月 4 日及 5 月 7 日，「台灣海峽兩岸觀光旅遊協會」(簡稱台旅會)與大陸「海峽兩岸旅遊交流協會」(海旅會)互於北京、臺北成立辦事處，雙方並持續就陸客來臺自由行、提升旅遊品質、維護旅遊安全等議題進行溝通協調。101 年 11 月 15 日「台旅會」上海辦事分處正式成立，有助於加強對華中、長三角地區之推廣宣傳效能。

依據交通部觀光局統計，自 97 年 7 月迄 104 年 4 月底止，大陸「團進團出」旅客來臺觀光達 915 萬餘人次。依大陸觀光客在臺每日消費金額 250 美元、停留 6.5 日估算，估計已為國內帶來新臺幣 4,649 億元的觀光外匯收益。在陸客來臺自由行部分，據內政部入出國及移民署統計，自 100 年 6 月 22 日起至 104 年 4 月底止，大陸旅客申請來臺自由行累計達 281 萬人，入境人數逾 239 萬人，顯見陸客市場仍有持續成長趨勢。

上海是大陸地區最大的經濟圈，加上地理位置居於樞紐地位，居民普遍富裕，觀光旅遊成為當地居民熱門休閒活動。以臺灣到上海往來密集程度，幾乎每天都有班機往返兩地，航行時間約 2 小時；又加以語言、都市化程度相近，同時上海也是開放陸客自由行城市之一，對於爭取上海市民來臺觀光，臺灣與世界其他城市相比具有絕對的優勢。為廣續提升本會清境、武陵與福壽山農場知名度，本年度應交通部觀光局駐上海辦事分處（即：台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事分處）邀請，二度參加第十二屆上海世界旅遊博覽會臺灣主題館。在展場上利用與上海民眾面對面接觸機會，介紹本會所屬農場旅遊資訊，藉以推廣本會高山農場特色景緻及行銷臺灣好山好水。參展期間由人員專業解說介紹，增進上海民眾對於三高山農場的瞭解，也提供臺灣各地旅遊資訊，吸引上海市民規劃進行深度的自由行行程，以擴展本會三高山農場於上海旅遊市場的知名度與重要性。

## 貳、過程

### 一、參展行程

日期	時間	行程
5月5日 (星期二) 第一天	06:00-06:30	松山機場第一航廈長榮航空櫃檯報到
	08:00-10:00	松山機場-上海浦東機場(第二航廈) (立榮航空 B7-502 班機)
	10:00-14:00	上海浦東機場-酒店 *行李寄放,上午12時辦理入住手續
5月6日 (星期三) 第二天	13:00-16:00	台灣海峽兩岸觀光旅遊協會上海辦事分處(上海市西藏中路168號1002室) 地鐵:(人民廣場)15號出口 *領取參展證、繳費、協助運送文宣至展館進行佈置事宜。
5月7-10日 (星期四至日) 第三至六天	09:00-17:00	參加第十二屆上海世界旅遊博覽會 地點:上海展覽中心中央展區 (上海市延安中路1000號) *展攤值勤,進行農場旅遊景點解說、介紹等事宜。
5月9日 (星期六) 第五天	18:00-20:00	交流餐會-順興川菜 (交通部觀光局駐上海辦事分處主辦)
5月11日 (星期一) 第七天	13:00-15:00	上海浦東機場第二航廈報到 上海浦東-桃園(長榮航空 BR711 班機)

### 二、參加上海世界旅遊博覽會(WTF):

#### (一)第十二屆上海世界旅遊博覽會

本屆博覽會於5月7日開幕,7日至8日09:00-17:00為專業觀眾開放日,8日至9日09:00-17:00、10日09:00-15:00為公眾開放日,是上海地區規模最大的專業旅遊展之一。本次臺灣館觀光局上海辦事分處邀請中華航空、復興航空、臺灣觀巴業者、昇恆昌免稅店及本會與三高山農場等單位參展。展覽期間與大陸地區業者及旅遊相關單位互動熱烈,藉由參展機會以深入瞭解與掌握該地區旅遊市場之現況與變化,加強務實的推廣宣傳方式及推動來本會所屬農場旅遊商機。

本次展覽除實體旅展外,本會配合上海辦事處運用通訊軟體宣傳推廣活動,只要民眾利用手機掃描二維碼微信(即 Wechat 的 QR Code)下載「最臺灣印象 in 上海大陸」的旅遊資訊,即贈送清境或武陵農場茶包一個。上海民眾對於高山茶興趣濃厚,即使只有一個小小茶包,依舊吸引許多民眾駐足排隊掃描 QR Code,達到宣傳臺灣旅遊印

象之效果。

## (二) 臺灣館表演活動

臺灣展館於展期之中，每日舉辦吉他手演唱臺灣歌謠、插畫家簽名會與有獎徵答等活動，透過與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台，打響知名度。臺灣館小舞台上吉他手詼諧的談吐及有獎徵答，帶領上海民眾一起同歡，使得幾天下來臺灣館總是人潮不斷，再加上電視牆強力放送臺灣景點，確實在宣傳上達到一定的效果。另外像是插畫家簽名會，也深受上海年輕人青睞。由素有臺灣圖文創作界的 SHE 之稱的馬來貘、爽爽貓和掰掰啾啾的創作者親自到現場與上海青年朋友互動，藉由插畫作品行銷臺灣自由行。由於三位作者高知名度，在展館現場引發不小的追星熱潮，也帶動整個臺灣館氣氛。



上海展覽中心大門



上海展覽中心展攤指引地圖



臺灣主題館設計一景



臺灣主題館參觀人潮



臺灣主題館贈送宣傳品情形



臺灣主題館小舞台表演活動



展場一隅



展場人潮



各國攤位與人潮



展攤上武陵櫻花與福壽山農場楓葉立牌



本會與農場工作人員合影



展攤上向上海民眾推介農場





本會工作人員與當地業者交換名片



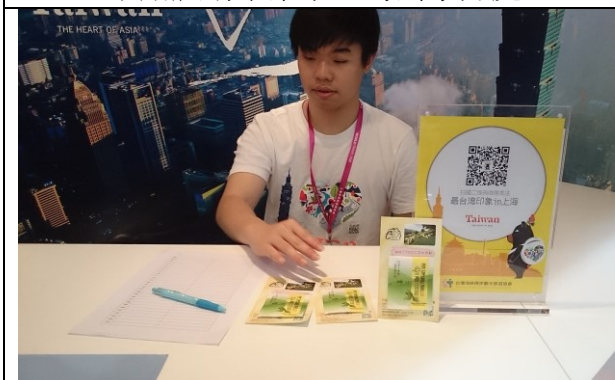
本會工作人員向當地民眾說明農場旅遊資訊



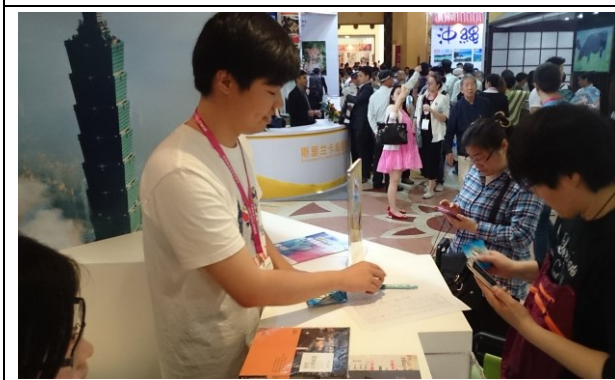
致贈農場茶葉予上海辦事分處



與上海辦事分處李主任嘉斌合影



上海民眾用手機下載臺灣旅遊資訊贈送清境農場茶包



上海民眾用手機下載臺灣旅遊資訊贈送武陵農場茶包



### 三、出席交流餐會

交流餐會於5月9日18時假順興川菜舉行，本次參加臺灣主題館之相關單位，除了少數未參加外，幾乎都出席了餐會。上海辦事處李嘉斌主任致詞歡迎與感謝各單位的熱心參展，共同推廣臺灣優質旅遊。另外也表示過去陸客來臺以團進團出的巴士環島旅行為主，但許多人都有還想再去一次臺灣的心情與意願，尤其加上上海年輕旅遊客群的加入，預計今年自由行陸客將會追上團客數量，尤其是上海與華東地區的年輕族群更將會是這波自由行旅客的大宗，希望臺灣旅遊業者共同努力，以創造更好的觀光業績。



上海辦事分處李主任嘉斌致詞歡迎



上海辦事分處交流餐會現場

### 參、心得與建議

#### 一、心得：

本次上海世界旅遊博覽會，深深體會要與當地業者、同業以及旅客相互溝通，使當地旅行業者清楚本會農場景點及農產品之特色，再配合套裝行程及優質服務品質，招攬大陸地區上海旅客來臺觀光。

大陸地區觀光旅遊市場正急速成長，不論是入出境團體及人數皆大幅增加，各國莫不重視這個生機蓬勃的觀光客輸出國，皆希望藉由此次機會吸引更多民眾或業者洽談合作或互相推動觀光業務。而本次旅遊博覽會舉辦規模越來越盛大，值得持續參展以加強農場在上海曝光率，並且也可深入瞭解大陸民眾的旅遊需求。此外透過與業者及民眾的溝通，尋求相關合作機會，以開發更符合旅遊需求之觀光產品，創造更多商機。

#### 二、建議：

(一) 持續對大陸地區旅客行銷

與當地旅遊業者、同業及民眾實際接觸過後了解到他們的需求，更應積極運用農場的特色加強行銷，近幾年來大陸來臺旅客逐年成長且開放自由行趨勢下，應持續對大陸地區旅客行銷，運用本會各農場風光及景點之特色，共同擬訂套裝旅遊行程，招攬陸客來臺觀光，開發新興市場以達農場永續經營之目標。

## （二）推廣來臺自由行旅客造訪農場

上海市為大陸首波開放的自由行重點城市之一，也是大陸地區經濟重鎮，加上眾多跨國企業進駐，也相對提升市民經濟水準。故本次旅展期間，自由行旅客詢問度明顯增加。雖然農場大眾運輸路線較少，但交通部觀光局所推出之臺灣觀巴路線，除原有「清境農場漫活 1 日遊」、「武陵農場舒壓之旅」（臺北/宜蘭出發）外，今年再推出「福壽山花果雲霧之旅二日遊」遊程。上開三條高山農場臺灣觀巴行程，對於來臺自由行的大陸民眾更方便規劃與串聯至農場之遊程，有助於農場後續大陸地區之推廣。

## （三）加強運用網路宣傳的管道

現今是網路世代，人人皆可輕易運用網路接獲資訊，農場不定期置入相關資旅遊訊及場區照片於官方網站與 Facebook 粉絲團。但參展期間，有部分大陸當地的觀光業者詢問，有關除了傳統的官方網站宣傳外，是否有更便利的線上旅遊行程介紹，當中重點項目包括各景點實境導覽、旅遊地圖及旅遊行程編排，及依據使用者需求，適度重整、更新農場網站的相關服務項目與內容豐富度。顯見網路消費時代的進化已邁入另一階段，大陸地區旅遊主力消費族群，希望能夠透過網路或是其他數位載具獲得更多實質資訊，以滿足他們的旅遊需求，或是設計更符合自己想像中的旅遊行程，以利開拓商機吸引更多陸客造訪農場。

## 肆、結語

今年第 12 屆上海世界旅遊博覽會中，可以發現陸客來臺旅遊以團進團出逐漸轉為自由行方式，而年齡層也逐漸下降。今年度上海辦事分處為推廣臺灣自由行，特別製作手繪臺灣元素紙膠帶之推廣品，以吸引年輕人目光與注意力，也就是以目標客群喜愛之商品包裝臺灣形象。而農場目前文創商品以手套、帽子、護唇膏、保溫瓶、咖啡杯、茶杯等生活用品居多，未來可針對年輕族群，開拓以文具用品為主之商品，投其所好。

另上海辦事分處自成立以來，為深耕經營大陸經濟富庶的華東地區，積極與旅行業、航空業及相關業者合作，包裝多樣化產品，建構多元行銷管道，達成提高陸客來臺旅遊意願之任務。而本會近兩年也配合該處積極參與觀光推廣業務與相互交流，共同為提升來臺觀光人次努力。

而隨著大陸地區經濟快速發展，民眾消費水準的提高，透過增加大陸地區團客人數與擴大開放自由行城市數目，臺灣與大陸地區直航航線不斷拓增，陸客來臺人次每年均有升高趨勢。為了迎接潛在客群，農場應不斷提升各項軟、硬體設備並配合國家觀光政策，推出符合目標客源市場所需之旅遊產品，以招徠陸客造訪農場，提升農場績效，達到永續經營目的。