

出國報告（出國類別：其他）

參加 2015 年濟州郵輪論壇暨 ACTA 年會

服務機關：臺灣港務股份有限公司

姓名職稱：基隆分公司總經理蔡丁義

基隆分公司棧埠處處長宋益進

行銷處助理管理師 蘇寂菀

派赴國家：韓國濟州

出國期間：104 年 8 月 25 日至 8 月 29 日

報告日期：104 年 11 月 24 日

內容重點摘要：

2015 年濟州郵輪論壇由韓國海洋漁業部及濟州特別自治道主辦，於今年 8 月 25 日-8 月 28 日盛大展開，該活動為連續第三年舉辦，是亞洲郵輪產業的重要盛事之一。今年主辦單位除邀請韓國官方、地方政府郵輪觀光推展協會代表外，另外也邀請郵輪公司、亞洲港口代表、郵輪修造供應商及旅遊業相關業者與會，共同研商未來亞洲郵輪發展的趨勢及亞洲港口合作發展契機。

本公司由蔡丁義副總經理率隊參加，除應邀擔任「郵輪旅遊與在地社區發展」研討與談人，也參與亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 年會活動，與新加坡、日本、上海、濟州等港口會員交流港口港埠發展情形，與就會務推動進度進行意見交換。另外也出席亞洲郵輪領袖交流 ACLN 年度活動，積極與各港口業者交流經營意見，並行銷台灣港口資源，希望透過本次活動獲取的產業資訊，運用未來旅運業務規劃參考，另一方面也累積國外參展經驗，觀摩亞洲港口規劃策展的成效，標竿學習作為日後辦理活動參考。

目錄

| 內容大綱 | 頁次 |
|-----------------------------|----|
| 壹、目的..... | 4 |
| 貳、出國期間及考察行程 | 5 |
| 參、考察人員 | 5 |
| 肆、會議摘要 | 6 |
| 一、 亞洲郵輪碼頭協會會員年會 | 6 |
| 二、 2015 年亞洲郵輪領袖交流會 | 7 |
| 三、 2015 年濟州國際郵輪論壇 | 8 |
| (一) 亞洲郵輪趨勢 | 8 |
| (二) 亞洲港口經營分享 | 10 |
| 四、 濟州郵輪展-活動觀摩與紀要 | 14 |
| 伍、心得與建議 | 16 |

壹、目的

由韓國海洋漁業部及濟州特別自治道主辦的 2015 年濟州郵輪論壇，於今年 8 月 25 日-8 月 28 日盛大展開，該活動為連續第三年舉辦，是亞洲郵輪產業的重要盛事之一。本次活動與會者除了韓國官方、地方政府及產業代表外、另外也邀請郵輪公司、亞洲港口代表、郵輪修造供應商及旅遊業相關業者與會，共同研商未來亞洲郵輪發展的趨勢及亞洲港口合作發展契機。

本公司由蔡丁義副總經理率隊參加，除應邀擔任「郵輪旅遊與在地社區發展」研討與談人，也參與亞洲郵輪碼頭協會(ACTA)年會活動及參與亞洲郵輪領袖交流 ACLN 年度活動，積極與各港口業者交流經營意見，也行銷台灣港口資源，希望透過本次活動獲取的產業資訊，運用未來旅運業務規劃參考。

貳、出國期間及考察行程

本次出國期間與考察行程內容詳如下表 1 所示。

| 日期 | 地點 | 行程 |
|-------------|----------|--|
| 8 月 25 日(二) | 臺灣-上海-濟州 | 臺灣啟程 大會歡迎酒會 |
| 8 月 26 日(三) | 濟州 | ACLN 年會 ACTA 年會 |
| 8 月 27 日(四) | 濟州 | 亞洲郵輪觀光與共同展望 亞洲郵輪領袖講座 郵輪觀光與在地連結 (*蔡副總經理擔任與談人) 區域郵輪合作 郵輪造船趨勢 |
| 8 月 28 日(五) | 濟州 | 景點考察 |
| 8 月 29 日(六) | 濟州-上海-臺灣 | 搭機返回臺灣 |

參、考察人員

| 單位 | 職稱 | 姓名 |
|-----------------------|-------|-----|
| 臺灣港務股份有限公司 基隆港務分公司 | 總經理 | 蔡丁義 |
| | 處長 | 宋益進 |
| 臺灣港務股份有限公司 | 助理管理師 | 蘇寂苑 |

肆、會議摘要

一、亞洲郵輪碼頭協會會員年會

1. 亞洲郵輪碼頭協會 (**Asia Cruise Terminal Association**,以下簡稱 ACTA) 最早由新加坡郵輪碼頭及上海吳淞口碼頭共同發起，目標是建立郵輪友善發展環境，作為亞洲郵輪碼頭管理經營單位一個相互交流發聲的溝通平台，同時提升會員的港埠建設資訊，攜手開創亞洲郵輪產業，為亞洲目前具有影響力的郵輪組織之一。
2. 會員來自亞洲 7 國 9 個港口，本公司為該協會創始會員。每年 ACTA 協會年會都安排於亞洲港口舉辦，邀請會員港口相互交流，分享港埠建設資訊及行銷活動。
3. 與會人員：本次會議共有新加坡郵輪碼頭、上海吳淞口碼頭、濟州港、日本金澤港及台灣港務公司等會員代表出席。
4. 會議重點紀要：
 - (1) 各港代表分享港埠發展建設現況，並分享未來國際郵輪相關論壇活動，除了今（2015）年 10 月於上海舉辦的中國郵輪產業發展大會外，明（2016）年知名全球郵輪盛會 **Seatrade Cruise Global** 將移師勞德岱堡舉行，韓國釜山亦正規劃辦理郵輪論壇活動。
 - (2) 會員通過 ACTA 協會組織除現任副主席外(更名為第一副主席)，另增設第二副主席席位，由濟州港代表擔任。
 - (3) 執行秘書單位也在本次改選，結果由現行團隊-新加坡郵輪碼頭人員繼續連任。
 - (4) 經過會員一致通過，2016 年 ACTA 年會將於濟州主辦。



圖 1. ACTA 年度會員大會，會員代表合影

二、2015 年亞洲郵輪領袖交流會

亞洲郵輪領袖交流會(Asia Cruise Leaders Network, ACLN) 由濟州特別自治道推動成立，起源於 2013 年濟州國際郵輪論壇，通過郵輪專業人士提議，擬定推動亞洲郵輪產業共榮發展的聯合宣言，宣言內容摘要如下

- (一) 共同推廣亞洲海運觀光，促進港口區域經濟。
- (二) 以發展區域內港口合作為共同目標，分享交換資訊。
- (三) 成立「亞洲郵輪領袖交流會」，建立意見交流平台，永續發展亞洲郵輪市場。
- (四) 「亞洲郵輪領袖交流會」成員涵蓋郵輪業界、機構及學界等專業代表，期望江亞洲郵輪產業推向全球。

今年 ACLN 年會公布，目前共有來自 8 個國家 48 個會員團體參加，會員主要來自韓國、中國大陸、日本、台灣、新加坡、香港、俄羅斯等亞洲地區相關產業單位。國際郵輪品牌目前計有嘉年華郵輪、公主郵輪、歌詩達郵輪、皇家加勒比郵輪及麗星郵輪等公司加入，台灣港務公司於 2013 年創立時加入正式會員。2015 新增 3 個觀察會員，分別為挪威郵輪、Club Thomas、Panstar Cruises。



圖 2. ACLN 會員代表合影

三、2015 年濟州國際郵輪論壇

(一) 亞洲郵輪趨勢

1. 根據 CLIA 2015 年郵輪產業報告，2014 年亞洲前五大郵輪客源市場，分別為中國大陸、新加坡、臺灣、日本及印度。

單位:人數

| #1 中國大陸 | #2 新加坡 | #3 臺灣 | #4 日本 | #5 印度 |
|---------|---------|---------|---------|--------|
| 697,316 | 163,232 | 137,305 | 119,383 | 91,165 |

2. 亞洲前五大掛靠港國家排名：

單位:航次

| #1 日本 | #2 馬來西亞 | #3 南韓 | #4 新加坡 | #4 泰國 |
|-------|---------|-------|--------|--------|
| 646 | 580 | 377 | 374 | 374 |
| #6 越南 | #7 中國大陸 | #8 香港 | #9 印尼 | #10 臺灣 |
| 316 | 300 | 200 | 196 | 175 |

3. 亞洲郵輪市場興起，國際郵輪業者也著手研究亞洲旅客文化、習性、偏好，並著手調整航線規劃及船上活動，已滿足市場需求。根據 CLIA 今年統計，相較於歐美高齡人口組成，亞洲旅客相對比較年輕，40 歲以下搭乘人口約佔 40%。有別於傳統歐美旅客，亞洲郵輪客群偏好有以下特色：
 - (1) 亞洲人工作時間長，休假天數偏短，加上傳統家庭觀念，老年人需協助照顧年幼孫子，因此行程規劃上偏好 4-6 天短程旅遊 (48%)，其次為 2-3 天(37%)。
 - (2) 亞洲旅客在郵輪上，偏好高端的消費購物及酒水體驗，餐飲設計上也傾向傳統口味的餐點。
4. 中國大陸郵輪市場發展
 - (1) 中國大陸近年郵輪觀光蓬勃發展，2014 年郵輪旅客成長 43.36%，2015 年佈局中國大陸母港郵輪從 2014 年的 8 艘增加到 12 艘，中國旅客搭乘郵輪出境人口將首度超過 100 萬人。CLIA 預測 2020 年可望成為全球最大郵輪客源市場。因此，為了搶攻市場版圖，國際郵輪業者紛紛與中國大陸企業進行攜手合作。
 - ①. 造船方面，2014 年中國船舶工業集團 (CSSC) 與嘉年華郵輪集團簽署合作備忘錄，未來將共同建造中國本土第一艘自建豪華郵輪，並由嘉年華集團導入負責郵輪的營運管理。
 - ②. 2014 年中國大陸最大旅遊網-攜程網，向精緻郵輪購買旗下世紀號及水晶號 2 艘郵輪，並與皇家加勒比郵輪集團共同合組天海郵輪，專營中國大陸郵輪市場，成為繼海娜及渤海郵輪之後，第三家中國大陸郵輪品牌。

(2) 中國大陸郵輪市場是未來各大郵輪品牌重點佈局的區域，中國大陸刻正積極規劃全方位的產業發展，上海國際郵輪經濟研究中心也指出中國郵輪發展面臨的問題及挑戰，作為日後改善目標。

①. 上游產業鏈：

- 尚缺乏郵輪建造的核心技術
- 缺乏設計豪華郵輪專業概念及經驗
- 缺乏郵輪後續維修的能力

②. 中游產業鏈：

- 缺乏郵輪管理營運的前瞻概念
- 購船相關法規仍多有限制
- 購船成本高具有營業風險
- 郵輪公司在上海營運成本太高

③. 下游產業鏈（港埠設施及政策支持）：

- 郵輪簽證政策造成通關不易
- 港口服務流程及作業標準有待改善
- 郵輪供應鏈有待開放
- 港埠設施及服務功能不足。

④. 下游產業鏈（郵輪觀光）：

- 郵輪觀光風氣仍需建立與推動
- 銷售模式建立未能完善
- 郵輪產品不足
- 郵輪航線不夠多元，航線申請困難度高

5. 日本郵輪市場興起

2014 年日本郵輪產業大幅成長，整體成長 20%，其中國外旅客搭乘郵輪遊日的人口成長了 75%，主要來自於近年中國大陸郵輪市場興起，從天津、上海等華北一帶港口出發，因航程距離近，多以規劃日本、韓國等城市為主要目的港，帶動赴日旅遊風氣，近期日、韓郵輪簽證政策鬆綁，也同步帶起郵輪市場的快速成長。

6. 亞洲郵輪市場未來挑戰

皇家加勒比郵輪總裁指出，亞洲郵輪市場近年快速興起，國際主要郵輪公司紛紛調整航線佈署進軍亞洲，郵輪業者面臨以下共同課題

- (1) 現有多數亞洲港口設施，未能因應未來大型郵輪停靠，亟需提升。
- (2) 多數岸上行程仍著重購物行程安排，影響顧客滿意度。
- (3) 緊急應變能力有待提升。
- (4) 法規制度如簽證議題有待突破。

(二) 亞洲港口經營分享

1. 日本福岡博多港

- (1) 日本福岡博多港位於日本西部，九州島北方，距離上海約 500 海里，西北至釜山約 120 海里，因地理位置便利，加上市區百貨商店、藥妝店及電器店聚集，吸引許多中國大陸旅客到此購物，成為近年日本最受矚目的郵輪熱門航點。2015 年外國郵輪在博多港靠泊次數達 283 航次，較 2014 年 115 航次成長了 146%。
- (2) 大批郵輪旅客到訪，為博多地區發展帶來一些負面影響，最明顯的例子是市區街道因同時湧入多輛遊覽車，缺乏造成當地交通堵塞，影響居民生活。郵輪雖然帶進人潮商機，卻也造成旅客與居民之間的緊張關係，這樣的現象因當地媒體報導而受到了各界關注。
- (3) 為了解決郵輪帶來的問題，博多港向郵輪業者提出了三項方案，期待享有觀光人潮的同時，居民也能保有相當的生活品質。
 - ①. 開發更多元的岸上行程，例如結合節慶活動(浴衣節、茶祭、祭典…等)、主題式旅遊(歷史、寺廟遊覽、美食體驗、音樂節、櫻花祭、觀光工廠…等)，避免人潮同時湧入同一景點，有效分散團客。
 - ②. 邀請旅客感受福岡在地人情味，岸上行程設計上融入與居民的更多互動、體驗式活動並探索在地自然人文風情。
 - ③. 鼓勵購物，但希望可以開發更多的在地特色店鋪。
- (4) 博多港面臨的旅客爆量問題，未來也有可能在台灣或其他亞洲港口發生，以實際案例在會場進行檢討，並向郵輪業者提出解套方案，為港口及旅客創造雙贏。



圖 3. 日本媒體報導中國大陸觀光客於福岡免稅店大量

2. 天津郵輪港

- (1) 天津郵輪港旅客規模是中國大陸僅次於上海港之郵輪母港，2010年啟動營運後，由開港的 25 航次、6.8 萬人次，2013 年快速攀升到 70 航次，25 萬人次。隨著郵輪觀光風氣帶動，2015 年預計接待 102 航次國際郵輪，旅客預計 47 萬人次，其中進出境母港旅客有 45 萬人次，佔 95%。



圖 4. 天津郵輪碼頭

- (2) 從市場發展來看，天津地理位置因鄰近日本、韓國等熱門旅遊區域，國際郵輪業者在天津航線佈局，目前共有皇家加勒比、歌詩達、公主郵輪、海娜郵輪營運天津母港航線，主要營運天津至濟州、仁川、福州、長崎等旅遊航線。

(3) 天津國際郵輪港碼頭設施

| | |
|--------|---------------------|
| 碼頭岸線 | 長 1112 米/寬約 65 米 |
| 水深 | 11.5 米 |
| 泊位 | 4 個 |
| 容納船舶噸位 | 5 萬噸*4 座、/15 萬噸*3 座 |

(4) 天津港未來發展

天津港為中國大陸沿海發展重要的郵輪港口之一，未來將積極朝向華北母港示範區域，建構郵輪產業供應鏈，同時也積極規劃郵輪人才培育基地三大重點。其中天津海運學院近年與皇家加勒比郵輪合作，進行產學合作，藉以培訓更多陸籍員工提供最佳的船上服務，

包括客房、前台、餐飲、廚房及行政管理等，深化在地人才培育，為郵輪產業扎下深厚基礎。另外天津近期也成立國際郵輪採購聯盟(ICPA, International Cruise Procurement Alliance)，建立一個郵輪日用品供應平台，推薦國內產品進入郵輪採購體系，期望提供各種供應商種類、品項進入郵輪供應鏈，獲得市場新商機。

3. 濟州港

- (1) 濟州現況：濟州是全亞洲郵輪旅客成長最快速的郵輪港口，2014年榮獲亞洲最佳掛靠港第二名，僅次於新加坡，預計2015年掛靠郵輪將有242航次、來訪旅客將上看65萬人次。

| | 2011年 | 2012年 | 2013年 | 2014年 | 2015年 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 旅客人次 | 6.5萬 | 14.1萬 | 38.6萬 | 59萬 | 65萬 |
| 停靠航次 | 69 | 80 | 184 | 242 | 294 |

- (2) 濟州港建設：濟州港現在有一座14萬噸郵輪碼頭及一座預備泊位，未來兩座碼頭之間將搭建聯接橋樑，縮短旅客移動距離，濟州港也在港口鄰近區域規劃停車場，以提供旅客便利服務。未來規劃在南方興建一座新的郵輪港，預計2016年啟用營運。



圖 5. 濟州港郵輪碼頭

- (3) 隨著國際旅客及陸客觀光數量大幅成長，濟州觀光單位近年也開始推動轉型，從以下三方面著手進行軟硬體升級：基礎建設、旅遊體驗、提升服務品質
- ①. 擴大和改善機場、港口、郵輪港口等基礎設施，包括計劃建設新機場、增建港口和全面整合地面交通系統
 - ②. 為滿足中國大陸郵輪旅客偏好購物行程的需求，濟州島調整以往偏重風景導覽的傳統觀光模式，著手加強投資購物、體驗旅遊、在地文化表演等豐富多元的活動，目前島上有兩大免稅店進駐-樂天免稅店及新羅免稅店，在免稅店銷售總額中，中國大陸旅客比重超過 90%，為此兩大業者皆使出渾身解數，在產品及行銷活動上推陳出新，其中像是樂天邀請當紅韓國明星（金秀賢、李敏鎬）擔任代言人，2014 年更首次於包船邀請韓流明星朴信惠於郵輪上舉辦粉絲大會，討好消費者也同時帶動郵輪旅遊風氣。
 - ③. 濟州島上的公共交通系統十分完善，近年在韓國觀光局推動之下，2014 年導入專門服務國外旅客的濟州黃金旅遊巴士，巴士內設有精通中文或英文的司機及隨車導遊，廣播系統也使用中英韓三種語音導覽，每日搭載國外旅客前往濟州知名景點。



圖 6. 黃金旅遊巴士專為國外旅客服務

四、濟州郵輪展-活動觀摩與紀要

1. 主辦單位：韓國海洋漁業部、濟州特別自治道
2. 執行單位：濟州觀光組織、濟州郵輪產業協會
3. 大會邀請國際郵輪業者、亞洲港口代表（臺灣、新加坡、日本、上海、天津…）、韓國、日本、中國等旅行社代表、韓國政府單位、學界及相關產業界人士與會，約有 600 人與會。
4. 活動紀要：本次活動由濟州特別自治道第三年舉辦，在韓國政府漁業部及觀光部的資源挹注下，今年活動於濟州島南方的新羅飯店舉行，大會規模及場邊展場活動規劃較往年盛大，從大會製作文宣品、會場佈置到節目設計，充分展現濟州港的觀光優勢。參展廠商中，邀請佈局近年佈局亞洲航線的歌詩達、皇家加勒比郵輪、公主郵輪等業者，韓國免稅店業者、旅行社、郵輪供應商、及韓國本島觀光單位、港口單位參加設攤，業者並安排互動遊戲，與現場來賓互動。

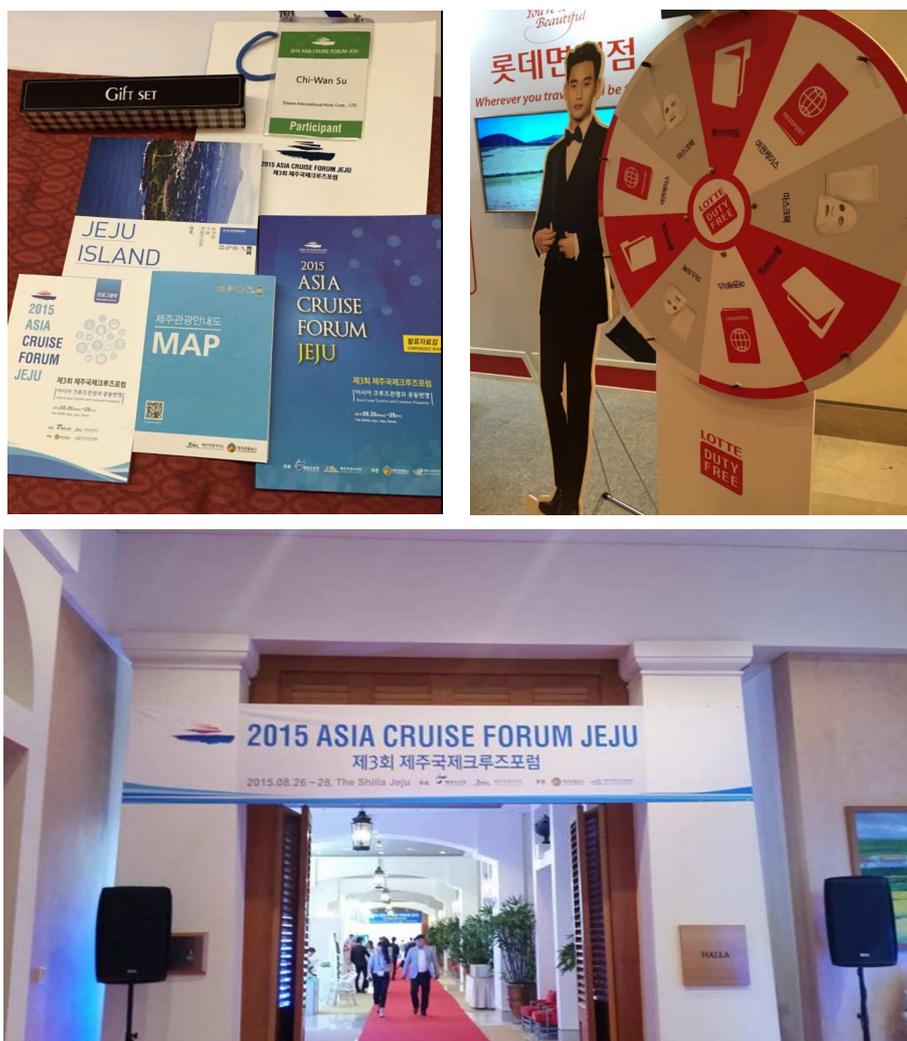


圖 7. 濟州郵輪論壇會場、展覽攤位及大會文宣品

今年本公司由蔡副總經理丁義代表出席論壇「郵輪觀光與在地連結」座談會擔任與談人，於大會中分享臺灣港口發展進程及如何創造觀光資源，並以基隆港微笑港灣規劃為例，說明基隆港未來將港區結合旅遊觀光、文創產業，提供旅客更多元的在地體驗場域。同場來賓包含了：歌詩達郵輪、挪威郵輪、日本福岡港、韓國樂天旅遊、上海錦江旅行社等代表。



圖 8.專題研討 1-郵輪觀光與在地連結

大會首日晚宴活動，也規劃以輕鬆 buffet 用餐形式，為與會來賓製造 交流機會，本公司蔡副總經理亦受邀上台致助酒詞，祝福大會活動圓滿。



圖 9.蔡副總經理上台致助酒詞

表演節目安排上也精心安排，首日歡迎晚宴邀請濟州在地青年管弦樂團演出多首曲目，運用會場超大螢幕結合動畫效果，透過聲光影音效果，展現濟州觀光景點及特色，也再次行銷濟州旅遊景點資源。次日的大會晚宴，別出心裁邀請韓流舞蹈熱舞團體演出，有別於以往盛會盛會上安排傳統韓國音樂形式，今年表演活動可說是青春活力十足，展現韓國文化的多元特色。



圖 10.大會晚宴表演活動

伍、心得與建議

一、觀摩國際活動策劃模式

濟州今年為第三年舉辦亞洲郵輪論壇，本公司為第二年參加與會，今年活動地點選擇濟州島南部西歸浦區的新羅酒店，與去年北部市區風情截然不同，帶給與會貴賓全新感受，也藉此認識濟州不同風情的多樣風貌。從接駁作業到現場指引、報到作業、工作人員接待等細節，一切井然有序，可以感受策展團隊專業性，執行單位為濟州觀光協會連續三年舉辦，經費全來自韓國政府支持，文宣品製作到活動所有影音設計，國家級的觀光資源挹注於本活動，讓賓客感受到不僅是濟州島的在地觀光的多元性，也展現韓國政府推動郵輪觀光的企圖心。

本次活動較為美中不足的地方在於踩線行程的安排，景點間的停留時間掌握不夠精準，造成無法充分導覽景點特色，落入走馬看花的參觀行程，另外在於景點串連上，也無法突顯濟州島上自然景觀優勢，就國際行銷效益上來看，實屬可惜。建議日後舉辦活動在安排來賓參訪行程方面，可以多融入在地互動體驗行程，讓國外來賓深度感受在地文化風俗，把握每一次的行銷時機。

二、借鏡濟州港崛起模式

濟州港近年成為亞洲發展最快的新興港口，政府政策支持功不可沒，簡單歸納以下要點：

1. 簽證政策:濟州目前對郵輪旅客全面開放免簽證優惠，讓許多大陸旅客因地緣及簽證便利性，而成為郵輪旅遊的首選之一。
2. 免稅店:島上免稅店林立，店家推出美妝保養品、衣服、食品及名特產一次購齊，提供旅客舒適便利的購物空間及享有簡單的退稅程序。
3. 中文化及交通系統:因應中文旅客需求，濟州島上店家都設有中文接待人員，公共交通上也提供多語服務。

濟州在政府及民間業者攜手合作下，開創友善郵輪觀光環境，滿足大量中國觀光客需求，然而郵輪業者也提出超出負荷的旅客乘載量將影響觀光品質的疑慮，濟州下一步應該要思考如何進行旅客分流及觀光資源的分配，讓在地郵輪觀光能朝向永續經營發展。

三、購物行程 out 文化體驗 in

本次論壇活動，郵輪業者代表不約而同指出，購物行程不該成為郵輪旅遊的重心，雖然亞洲旅客（特別是中國大陸旅客）偏好購物行程，所到訪港口城市都產生爆買現象，雖然可以為當地創造高營收的產業經濟，但從郵輪旅遊長遠發展來看，郵輪業者仍看好未來旅遊型態將朝向深度的文化體驗活動為主，滿足旅客購物需求之餘，讓旅客可以進入景點內涵，透過參與在地小旅行，了解當地的民俗民情、生態、歷史文化，郵輪觀光產業才得以完整的發展。因此未來在規劃郵輪業者來台踩線，可以納入這樣的概念，安排體驗式活動，從慢活的角度貼近消費者，融入當地，讓觀光與在地發展可以均衡發展。

四、爭取郵輪簽證法規突破

兩岸簽證問題還是郵輪業者關切議題之一，面對日本、韓國皆以針對郵輪旅客開放免簽證或落地簽優惠、上海近期也積極推動開放 72 小時免簽證之優惠措施，臺灣目前在郵輪簽證上仍有很大的突破空間，期待未來能加緊改革的腳步，追趕上鄰近港口的便利優惠措施，以期在郵輪產業推動上，取得更具優勢的發展契機。