

出國報告(出國類別：其他)

2016 年馬來西亞地區觀光推廣活動

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：萬柏彥 科員

派赴國家：馬來西亞

出國期間：105 年 3 月 8 日至 3 月 12 日

報告日期：105 年 4 月 14 日

目 次

壹、目的	2
貳、行程活動概要.....	3
參、心得與建議事項.....	7
肆、附件	9
附件 1 2016 馬來西亞地區觀光推廣活動團員	9
附件 2 相關活動照片	15

壹、目的

我國於 2002 年開放馬來西亞旅客來臺免簽，經評估此市場極具開發潛力，本局於 2007 年將原雪梨辦事處搬遷至吉隆坡，改設吉隆坡辦事處，專責推動馬來西亞旅客來臺，馬來西亞來臺旅客 2002 年 6 萬 6,304 人次，2007 年達 14 萬 1,308 人次，其後更快速成長，自 2011 年起，超過 30 萬人次，去年馬來西亞訪臺人數達 43 萬多人次，是來臺市場第 6 位，更是臺灣在東南亞最重要的觀光客源。

馬來西亞旅行社公會(MATTA)每年於春季及秋季辦理之吉隆坡旅展，為尋求更具聚焦效應的推廣方式，本局委託專業機構籌組臺灣代表團，除邀請相關航空公司、旅行社、飯店、民宿、遊樂區及公部門等單位外，本次更邀請了體驗農村樂趣的休閒農場、行無礙資源推廣協會以及旅客最愛的美味伴手禮產業單位，全臺 55 家觀光相關單位參加本(2016)年馬來西亞地區之春季旅展，並辦理雙方業者交流之洽談會、臺灣觀光推廣會及臺灣旅遊展銷會，透過實質與當地業者的洽談與互動，藉由文宣及形象宣傳等向民眾與媒體推廣，並配合吉隆坡辦事處網路社群平臺(Facebook)行銷，多管齊下，與臺灣業者共同合力，擴大行銷臺灣觀光之通路。

貳、行程活動概要

一、日期：105 年 3 月 8 日至 3 月 12 日

二、行程：臺北→馬來西亞吉隆坡→臺北

三、活動概要：

日期	行程
3 月 8 日(二)	啟程：臺北→馬來西亞吉隆坡 馬來西亞地區推廣活動籌備會議暨歡迎晚宴 地點：:巴比倫廣場(Pavilion Kuala Lumpur)
3 月 9 日(三)	雙方業者交流洽談會暨臺灣觀光推廣會及餐會 地點：帝苑飯店(Hotel Istana)
3 月 10 日(四)	馬來西亞春季旅展佈展 地點：太子世界貿易中心 (Putra World Trade Centre)
3 月 11 日(五)	馬來西亞春季旅展 地點：太子世界貿易中心 (Putra World Trade Centre)
3 月 12 日(六)	返程：馬來西亞吉隆坡→臺北

(一) 3月8日上午自桃園國際機場啟程，抵達馬來西亞吉隆坡機場，並會同觀光局駐吉隆坡辦事處轉往巴比倫廣場。晚間與參加本次推廣活動之業者及台灣觀光協會召開「馬來西亞地區推廣活動籌備會議暨歡迎晚宴」。其中除歡迎各業者參與本次推廣活動外，並詳細說明雙方業者交流洽談會及馬來西亞春季旅展的注意事項，明確告知業者不得於旅展販售行程，及洽談會與旅展期間均不得有缺席之情事。

(二) 3月9日－雙方業者交流洽談會暨臺灣觀光推廣會及餐會

為促進旅遊相關業者間之合作與交流，透過本次推廣會提供馬來西亞與臺灣業者之旅遊相關業者一個交流平臺，安排於本次推廣活期間於吉隆坡市區知名的帝苑飯店(Hotel Istana)辦理旅遊交流洽談會、推廣會及餐會，促進馬來西亞來臺旅客成長。

1. 業者交流洽談會：

本洽談會臺灣出席業者共計 48 家，洽談會包含自由洽談及配對洽談兩部分，臺灣業者於會場之固定桌次上展示相關宣導資源，由馬來西亞業者跑桌。自由洽談時間係由馬來西亞業者視現場情況至有興趣之桌次與臺灣業者自行洽談，或由臺灣業者主動尋求洽談機會。配對洽談部分，係於活動前一周由參與的臺灣業者及馬來西亞業者於網路登記，並彼此就有興趣之業者進行篩選與排序，透過雙方的意願進行網路配對，並於洽談會現場就配對結果進行會談；馬來西亞業者及媒體共 150 人以上出席本活動，業者交流熱絡。

2. 臺灣觀光推廣會及餐會：

推廣會及交流餐會於旅遊交易會結束後舉行，由駐馬來西亞臺北經濟文化辦事處張計平公使、馬來西亞華人旅遊業公會總會長拿督陳三順及臺灣觀光協會香港澳門及東南亞觀光市場行銷諮詢委員會康沛威副主任委員致詞，另由觀光局駐吉隆坡辦事處曹逸書主任就臺灣觀光資源、針對馬來西亞市場推出之各項獎勵措施、宣傳方案及穆斯林友善旅遊環境建置之成果等進行簡報，

表達臺灣積極爭取馬來西亞及穆斯林客源之決心；會中並播放臺灣觀光宣傳片，包含「2015 臺灣觀光全球宣傳影片—過境篇」及「臺灣觀光六大主題—讚！臺灣」。另安排臺灣知名的「采風樂坊」帶來融合古典中式國樂與搖滾電子元素的音樂演出，結束前並安排抽獎活動，獎項由參與本次推廣活動之臺方業者提供臺灣旅宿券、特色伴手禮及旅遊套票，最後抽出由駐地國籍航空提供的來臺機票及過境臺灣之機票，帶起最高潮，活動順利圓滿落幕。

(三) 3月10日至3月11日—馬來西亞春季旅展

本次參與馬來西亞春季旅展時間自3月11日（星期五）至13日（星期日），開放時間為上午10時至下午9時，臺灣展攤位為太子世界貿易中心3館(Putra World Trade Centre Hall 3)舉辦，租用約180平方米展示空間。本次旅遊展共1,214個展攤，其中包含蘋果旅遊、神州旅遊、親善旅遊、運通假期、南方假期、ABC假期、旅遊世界、黃金旅程等當地主力旅行社均進駐現場銷售優質且優惠臺灣行程，另有針對穆斯林市場旅遊安排專櫃銷售來臺旅遊行程。

展攤佈設以臺灣觀光品牌、臺灣喔熊及觀光年曆作為設計元素，推廣重點延續「美食」「購物」「樂活」「浪漫」4大主題，展現臺灣特色意象；展攤規劃包含主展區、宜蘭縣旅遊專區、休閒農場專區、觀光相關政府單位及協會專區、2家臺灣特色伴手禮品牌(維格餅家及世界巧克力夢工廠)與臺灣好行拍照區等。為積極爭取穆斯林客源，於展攤有設穆斯林專區，並安排3家馬來西亞穆斯林銷售專員進駐推廣來臺旅遊產品，與現場穆斯林客源解說介紹。本次活動之接待櫃檯提供旅遊諮詢及臺灣旅遊資訊服務；於旅展期間於各大旅行社購買來臺團體行程，即可至臺灣館接待櫃檯兌換臺灣喔熊行李秤，購買落地接待行程則可兌換涼感毛巾組，穆斯林配套則加贈祈禱毯。

舞台表演部分則規劃精彩表演及多元活動。本次邀請到連續多年獲得文化部傑出演藝團隊獎的采風樂坊，融合以古典中式國樂樂器演奏流行的搖滾電子元素曲風，再搭配炫麗的聲光效果及舞蹈肢體動作，豐富的視聽享受，展現臺灣的活潑與熱情；另安排客家傳統美食—「擂茶」和「麻糬」的文化介紹，並有

DIY 及提供試吃試飲活動，吸引許多家長帶著子女一同體驗；擁有超高人氣的臺灣觀光代言人「喔熊組長」也現身於臺灣館與馬來西亞民眾見面，活潑可愛的外型吸引大批人潮！

(四) 3 月 12 日自馬來西亞吉隆坡返回臺灣。

參、心得與建議事項

- (一) 本次觀光局委託臺灣觀光協會組團辦理馬來西亞推廣活動，共計 55 個觀光相關單位，共 91 人之團隊，包含航空公司、旅行社、飯店、民宿、遊樂區、休閒農場、行無礙資源推廣協會、伴手禮產業單位及公部門等業者共赴馬來西亞吉隆坡辦理臺灣觀光推廣活動，本次參與業者較以往更為多元。本次業者交流洽談會暨臺灣觀光推廣會及餐會安排於帝苑飯店(Hotel Istana)，因該飯店位處馬來西亞吉隆坡市中心，附近交通便利且為金融中心，提高馬來西亞業者及媒體的意願。此外本次業者交流洽談會分為自由洽談及配對洽談兩階段，透過面對面地介紹、溝通及互動等深度業務交流，增加了雙方業者認識及促進合作的機會，同時臺灣業者也多有針對穆斯林市場提供更多的服務，提高穆斯林業者安排臺灣行程及合作上有明顯優勢。本次活動，雙方互動十分熱絡且均給予正面評價，建議可依此模式續辦。
- (二) 本次馬來西亞春季旅展攤位為太子世界貿易中心 3 館，與日本館及韓國館比鄰，位置寬闊明亮且明顯舒適，透過采風樂坊的音樂表演、客家傳統美食的體驗及喔熊組長的魅力，吸引大批民眾。另外馬來西亞生活使用之語言包含英語、馬來語及華語，尤其高端穆斯林屬英語主流市場，故包含媒體廣告、展攤設計、宣傳摺頁與地圖及活動主持等均使用華語及英語，藉此貼近主流客群。惟日本館及韓國館之活動主持人，多能以英語、華語、該國語言(日語或韓語)及馬來語向民眾介紹該國特色，讓部分以馬來語為母語的民眾更覺親切感，未來可考慮洽請當地主持人以當地語言主持或於展攤協助介紹，有效拉近與觀眾之距離，吸引人潮到會場參觀、體驗活動及瞭解臺灣旅遊產品。
- (三) 本次參與展攤的業者多元，包含休閒農業、伴手禮產業及部分公部門單位等，讓現場民眾對於來臺旅遊行程所需資訊更為豐富，並更有利於推廣臺灣旅遊產品。此外本次有無障礙資源推廣協會參與，讓臺灣旅遊更顯便利與親近，也能提供有需要的業者與民眾相關資訊。另外宜蘭縣政府統合宜蘭地區觀光資源設櫃展攤，也讓當地民眾及業者能快速地了解並安排宜蘭

地區旅遊行程，亦是有效包裝的宣傳方式。

- (四) 信用卡組織萬事達卡今公佈最新「2016 年新月評等—全球穆斯林旅遊指數 (Global Muslim Travel Index, GMTI)」，選出穆斯林最佳旅遊地，其中台灣今年名列穆斯林組織之外國家第 7 名，較去年上升 3 個名次，全球則名列 33 名，新加坡則是伊斯蘭合作組織外其他國家的旅遊目的地首選，其後依次為泰國、英國、南非及香港。在本局與中國回教協會合作之下，目前全臺已有 87 個餐旅獲得「清真認證」、13 個國家風景區設置祈禱室及友善廁所，去年臺北火車站、高雄火車站、高鐵臺中站也接連跟進，目標將臺灣打造成「亞太最友善穆斯林的國家」，市場榮景可期。

肆、附件

附件 1 2016 馬來西亞地區觀光推廣活動團員

類別	姓名	單位及職稱
指導單位	曹逸書	交通部觀光局駐吉隆坡辦事處 主任
指導單位	陳憶婷	交通部觀光局駐吉隆坡辦事處 副主任
指導單位	萬柏彥	交通部觀光局國際組 科員
指導單位	關嘉齡	交通部觀光局駐吉隆坡辦事處 市場經理
指導單位	陳曉曼	交通部觀光局駐吉隆坡辦事處 市場經理
指導單位	張美芬	交通部觀光局駐吉隆坡辦事處 市場經理
政府單位		
代表	方正光	交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處 處長
代表	金保樑	交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處 遊憩課課長
代表	張馨予	宜蘭縣政府 約僱人員
代表	林紋真	宜蘭縣政府 約僱人員
代表	柯瑞鈴	高雄市政府會展推動辦公室 專案經理

代表	林威廷	彰化縣政府 科員
代表	徐秀芳	彰化縣政府 科員
代表	楊正男	國軍退除役官兵輔導委員會福壽山農場 副場長
觀光相關公會/協會		
代表	康沛威	臺灣觀光協會港澳東南亞觀光市場行銷諮詢委員會 副主任委員
代表	陳家祥	臺灣觀光協會東南亞組 組長
代表	黃寶全	臺灣觀光協會 主辦會計
代表	湯顯嘉	臺灣觀光協會 資深秘書
代表	張家瑀	臺灣觀光協會 秘書
代表	林婉婷	臺灣休閒旅館協會 秘書
代表	張裴玲	臺灣休閒旅館協會 秘書
代表	邱翔羚	臺灣休閒農業發展協會 市場行銷總監
代表	黃芷嫻	臺灣休閒農業發展協會 秘書
代表	呂人鳳	臺灣名墅休閒事業有限公司(臺灣優質民宿聯盟) 總經理

代表	李惠玲	臺灣名墅休閒事業有限公司(臺灣優質民宿聯盟) 業務
代表	許朝富	行無礙資源推廣協會 總幹事
代表	沈芳蓮	宜蘭民宿合法經營者策略聯盟 理事長
代表	陳永翊	宜蘭民宿合法經營者策略聯盟 理事
代表	林佳民	宜蘭縣鄉村民宿發展協會 創會理事長
代表	吳秀珍	南投縣民宿觀光協會 總監
代表	陳昭龍	新竹縣觀光協會 理事長
旅行社		
代表	葉秀娥	大富旅行社 負責人
代表	官振業	中春旅行社 董事
代表	官君怡	中春旅行社 董事
代表	許向心	古晉旅行社 總經理
代表	卓宜芳	和平旅行社 職員
代表	賴建揮	易遊網旅行社 總監
代表	呂意文	易遊網旅行社 主任
代表	王楹時	宜樂旅行社 總經理
代表	李雪芳	宜樂旅行社 經理
代表	何家安	春天旅行社 業務經理
代表	吳維國	雄獅旅遊 資深經理
代表	許庭嘉	雄獅旅遊 產品企劃

代表	李宜家	星光旅行社 總經理
代表	田孟襄	星光旅行社 經理
代表	章中堂	鈞和國際旅行社 總經理
代表	郭哲均	鈞和國際旅行社 副理
代表	林玉華	佳瑛旅行社 董事長
代表	李翰昇	佳瑛旅行社 經理
代表	劉雅慧	夢想旅行社 總經理特助
代表	王耀德	趣吧旅行社 董事長
代表	楊愷茹	寶獅旅行社 主任
代表	許芮寧	寶獅旅行社 行銷企劃
飯店/渡假村/溫泉飯店		
代表	麥樹華	福華大飯店新加坡辦事處 總經理
代表	游惟傑	亞太飯店 業務副理
代表	林正文	花蓮海悅酒店 業務部經理
代表	黃俊傑	迎曦飯店 董事長特助
代表	楊雅雯	迎曦飯店 業務主任
代表	梁博凱	青池人文溫泉旅館 副總經理
代表	方翠華	冠翔世紀溫泉會館 總經理
代表	洪啟華	威汀城市酒店 執行總監
代表	張維明	泉都溫泉會館 執行董事
代表	謝婉俐	若輕新人文渡假旅館 總經理特助
代表	陳依君	若輕新人文渡假旅館 櫃檯主任
代表	石晴文	香富大飯店 業務副理
代表	吳靜宜	寒軒國際大飯店 業務經理
代表	林家如	寒軒國際大飯店 業務主任
代表	謝豐陽	華國大飯店 客房業務部副理
代表	楊治璇	福容大飯店 經理

代表	吳科倫	溪頭夏緹飯店 經理
代表	楊美珍	楓樺台一渡假村 執行長秘書
代表	周尚狄	麒麟商旅 副總經理
代表	張翼麟	麒麟商旅 業務經理
代表	廖欽耀	觀海旭日渡假中心 總經理
休閒農場/遊樂區		
代表	張孟哲	三富休閒農場 場長特助
代表	林靜慧	雪霸休閒農場 行銷經理
代表	范紀瑄	雪霸休閒農場 櫃台組長
代表	鄧雅元	龍雲休閒農場 場長
代表	卓志成	頭城休閒農場 副總經理
代表	蔡羽涵	頭城休閒農場 企劃行銷專員
代表	黃美娟	飛牛牧場 專員
代表	吳翔傑	九族文化村 業務專員
代表	鄭安晴	世界巧克力夢公園 副總
代表	吳佳紋	世界巧克力夢公園 主任
代表	沈誼姍	麗寶樂園 業務經理
旅遊相關業者		
代表	潘姿妤	維格餅家股份有限公司 資深專員
代表	簡佩平	冬山學會菇菇茶米館 總經理
表演團體		
代表	佘宜珊	主持人
代表	劉佳瑩	采風樂坊
代表	劉侑庭	采風樂坊
代表	林筱珊	采風樂坊
代表	黃俞鈞	采風樂坊
代表	張翔嬭	采風樂坊

代表	李少文	山頂果園農場-搗茶、搗麻糬
代表	李王富	山頂果園農場-搗茶、搗麻糬

附件 2 相關活動照片



1. 業者交流洽談會：臺灣與馬來西亞業者互動熱絡



2. 業者交流洽談會：臺灣與馬來西亞穆斯林業者互動熱絡



3. 業者交流洽談會：臺灣休閒農場與馬來西亞穆斯林業者互動熱絡



4. 臺灣觀光推廣會及餐會：吉隆坡辦事處曹主任介紹臺灣穆斯林友善環境



5. 馬來西亞春季旅展：觀光局展攤



6. 馬來西亞春季旅展：臺灣館展攤-樂活主題



7. 馬來西亞春季旅展：臺灣館展攤-臺灣好行，及吉隆坡辦事處主任



8. 馬來西亞春季旅展：穆斯林專區，穆斯林銷售專員進駐推廣來臺旅遊產品



9. 馬來西亞春季旅展：采風樂坊表演



10. 馬來西亞春季旅展：客家搗麻糬體驗