

出國報告（出國類別：其他）

## 參加 2017 印尼旅展暨觀光推廣 活動報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會

姓名職稱：專門委員 王怡文

清境農場組長 林俊雄

派赴國家：印尼雅加達

出國期間：民國 106 年 3 月 21 日至 3 月 27 日

報告日期：民國 106 年 5 月 18 日

## 摘 要

配合政府新南向政策暨交通部觀光局所推動的「觀光大國」計劃及「Taiwan-The Heart of Asia」政策計畫，並打造臺灣為東亞觀光交流轉運中心及國際觀光重要旅遊目的地，運用大三通及航線延遠權利基，積極爭取華語及東南亞 5 國協國家新富階級等新興市場客源，「機場-高鐵-農場」行程，藉由參加印尼旅展及觀光推廣，透過台灣海峽旅遊協會印尼辦事處與印尼當地的旅行業者接洽和媒體業者的宣傳行銷，藉由臺灣觀光推廣會暨業者下午茶會辦理，邀請在地旅行相關業者與會，增加媒體的曝光率，提高能見度，促進與印尼地區觀光交流，進一步掌握印尼地區觀光旅遊市場趨勢與脈動，推廣消費者對附屬遊憩區及農場優質觀光形象，於印尼地區市場擴大行銷附屬遊憩區，提升知名度，尤其是清境農場等近年來所推動的觀光旅遊新措施與交通部觀光局馬來西亞辦事處合作推動各項旅遊獎勵優惠措施，再加印尼入境免簽政策，以實質吸引印尼遊客來臺至輔導會所屬遊憩區觀光市場。

# 目 次

壹、印尼國際旅展暨參展目的.....	4
貳、過程.....	5
一、2017年印尼國際旅展 (Astindo Travel Fair)暨觀光推廣活動行程	
二、2017年印尼國際旅展 (Astindo Travel Fair)暨觀光推廣活動紀要	
參、心得暨建議事項.....	9

## 壹、印尼國際旅展暨參展目的

印尼國際旅遊展 (Astindo Travel Fair) 自 1991 年開辦，原係每年舉辦一次，約由 80 個展攤組成；到 2005 年，展攤數已超過 800 個，演進成每年分春、秋 2 季展出，每次展期 3 天，堪稱印尼首屈一指的旅展盛事，提供旅遊、觀光及周邊業者一個 B to B 及 B to C 的交易平台。

交通部觀光局馬來西亞辦事處，積極拓展印尼雅加達及泗水地區客源，推介來臺觀光旅遊，連續多屆邀集國內旅遊、觀光相關公、私部門組團參加印尼國際旅遊展，公私協力，耕耘數年，成效卓著。

據馬來西亞辦事處巫宗霖主任表示：臺灣近年來在國際上持續發光，印尼是東南亞國家到遊臺灣最多的境外旅客。印尼民眾每年到臺灣旅遊的人次，近來逐年成長，印尼市場在觀光局及雅加達辦事處努力下，結合印尼旅行業及航空公司力量，去(105)年印尼旅客來臺達 188,720 人次，較前(104)年 177,743 人次，增加 10,977 人次，估計目前在印尼的華人約有 700 多萬人，為東南亞地區具開發來臺旅遊的客源國。今年代表團宣傳主題“Time for Taiwan” — 「旅行臺灣，就是現在」、「臺灣觀光年曆」及臺灣生態旅遊。

本會農場中以武陵農場、福壽山農場及清境農場等三個高山農場深具國際知名度，其轉型後所提供之觀光旅遊、服務設施最符合位處熱帶的印尼地區民眾於休閒旅遊特別期望能至氣候涼爽宜人之需求，為符合新興開發效益，本會今年特以位居海拔 1,750 公尺之清境農場，作為本次印尼國際旅展行銷、推廣重點。本次參展，一方面配合觀光局結合民間業者，開發印尼旅遊市場，延續印尼來台觀光客源成長趨勢並活絡商機；再方面可觀察亞洲（東南亞）旅遊趨勢；同時收集穆斯林旅遊資訊，做為後續評估新興市場開拓之可行性。

2017 年印尼國際旅展於本(106)年 3 月 24 日至 26 日，假印尼雅加達 Jakarta Convention Center 舉行，每日上午 10 時至晚上 9 時開放購票入場，參觀人士包括：旅遊業及旅遊周邊產業商務客 (B to B) 和一般大眾 (B to C)。展場不大，以印尼當地出境旅遊業者及亞太地區旅遊相關業者為主。臺灣形象館位於展攤編號：121，因本年度展攤位區分印尼國內與國外 2 區，連帶分隔了遊客參觀動線，人潮聚集效應遠不如去(105)年。但由於臺灣館除現場形象外，並搭配有現場表演維格夢工廠體驗鳳梨酥 DIY、試吃臺灣道地小吃一茶葉蛋，以及組裝雞年小提燈

「幸福奇雞」、彩繪響板與陀螺等趣味活動等造勢宣傳活動，成功吸引流動人潮。本會由王專委怡文與清境農場林組長俊雄等 2 位代表出席，隨交通部觀光局代表及其委託財團法人台灣觀光協會，偕同觀光相關協會、民間觀光、旅遊業者、休閒農場、表演團體等，計 41 個單位團體參展。配合今年觀光局的宣傳口號是「Time For Taiwan」(旅行臺灣，就是現在)，並以觀光年曆月月有精彩活動的方式宣傳。3 天展期計發出：清境農場 DM，印尼文 2 箱、福壽山農場及武陵農場中文 DM 各 1 箱，另透過本會清境農場於推介會上之中印雙語簡報、與在地業者面對面雙向溝通、贈送該農場特製高山茶包予當地旅行業者等活動，除有助提升本會農場在當地知名度及形象外，亦可觀察印尼旅遊趨勢、瞭解穆斯林旅遊資訊，並蒐集印尼消費者關心旅遊議題與重點，以利未來行銷活動規劃，有效吸引該國消費者至本會附屬農場觀光遊憩。

## 貳、過程

### 一、2017 年印尼國際旅展 (Astindo Travel Fair)暨觀光推廣活動行程

本次臺灣觀光推廣活動主要分兩部分執行：

- (一) 組團參加2017年印尼旅展
  - 展期：2017年3月24日（星期五）至26日（星期日）
  - 時間：10:00~21:00（9:00赴會場準備）
  - 展場：Jakarta Convention Center
  - 展攤編號：095
- (二) 舉辦臺灣觀光推廣會（B to B，含交流餐會）
  - 日期：2017年3月23日
  - 時間：15:00~20:00
  - 地點：Pullman Hotel Jakarta

#### (三) 行程表

日期	時間	行程
3 月 21 日 星期二 第一天	06:00	代表團成員至台灣觀光協會一樓集合
	06:10	專車由協會出發前往桃園中正機場
	07:00	代表團於桃園機場第一航站華航櫃檯集合
	09:15	搭乘華航 CI-761 班機前往印尼
	14:10	抵達雅加達國際機場
	15:40	搭乘專車至住宿飯店
3 月 22 日 星期三	18:00	工作人員抵達推廣會場地
	07:30	晨喚
	08:00	早餐

第二天	09:30	集合拜會經濟部代表處
	11:00	飯店大廳集合代表團搭車前往推廣會場地 Pulman Hotel Jakarta
	12:30	團員出發至會場
	14:00	團員到達會場布置準備
	15:00 20:00	舉辦臺灣觀光推廣會
	21:00	搭乘專車返回住宿飯店
3月23日 星期四 第三天	07:00	晨喚
	07:30	早餐，上午業者自由拜訪客戶
	08:20   12:00	部分團員前往拜會在地 wita 旅行業者。
	13:30   15:30	拜會 dayawisata 旅行業者
	15:30	於飯店步行至會場
	16:00	佈展結束
3月24日 星期五 第四天	07:30	晨喚
	09:20	代表團團員抵達會場
	10:00	印尼旅展第一天
	21:00	展場閉館，收拾展攤返回住宿飯店。
3月25日 星期六 第五天	07:30	晨喚
	09:20	代表團團員前往會場
	10:00	印尼旅展第二天
	21:00	展場閉館，收拾展攤返回住宿飯店。
3月26日 星期日 第六天	07:30	晨喚
	09:20	代表團團員前往會場
	10:00	印尼旅展第三天
	21:00	展覽結束，收拾展攤返回住宿飯店。
3月27日 星期一 第七天	08:00	晨喚
	08:30	早餐
	10:00	團員完成 Check-Out 手續，全體於飯店門口集合
	12:00	團員搭乘專車前往雅加達國際機場
	14:10	搭乘華航 CI-762 班機返回台北
	20:50   21:30	抵達桃園國際機場 搭乘專車人員於第一航廈集合前往協會

## 二、2017 年印尼旅展(Astindo Travel Fair)暨觀光推廣活動紀要

如前所述，觀光局今年再度委託財團法人台灣觀光協會組團參加印尼旅展（Astindo Travel Fair）暨相關臺灣觀光推廣活動，活動內容按日紀要如次：

### ◇ 2017 年 3 月 21 日：路程

代表團成員於清晨 6 時許至台灣觀光協會一樓集合，隨即搭乘專車前往桃園國際機場，搭乘上午 09:15 華航 CI761 班機。本次團隊計 41 個單位參展，check in 時由天天旅行社協助排隊暨行李過磅，快速有效率。本會計有王專委怡文與清境林俊雄組長等 2 員代表參加。

班機約比原訂時間晚了 30 分鐘抵達雅加達國際機場，隨即分乘 2 部遊覽車前往飯店：Sultan Hotel Jakarta。飯店臨近旅展展場，步行即可抵達，交通十分便利。是日晚上由觀光局駐馬來西亞辦事處主任巫宗霖，設宴歡迎並接待所有代表團團員交流餐敘。

### ◇ 2017 年 3 月 22 日：辦理臺灣觀光推廣會、晚宴

中午 14 時至 Pulman Hotel Jakarta 集合，換著正式服裝前往臺灣觀光推廣會會場。下午 3 時即陸續有當地業者及媒體抵達現場，各參展團隊無不卯足全力提供必要資訊及小型文宣品，俾招徠業者及媒體注意，有效宣傳觀光行程，並洽談旅遊交易，今年觀光局駐馬來西亞代表處於事前邀約印尼在地 96 家，142 位印尼業者與本國代表們進行洽談，這樣的效果相當不錯且有效率。

本會清境農場攜帶布偶綿羊作為裝飾，並備有茶包及優惠券等小禮品(圖一)，並搭配 iPad 解說場區風光成功吸引該國旅行業者駐足洽談(圖二)，洽談結束後，由本會清境農場代表於推廣會以中印兩種語言簡報(圖三)，佐以影片的透過簡報有效推銷該農場。

洽談會後由棒球女孩勁歌熱舞(圖四)與歌手林少緯、小鼓手林子濬熱情演出，拉開交流餐會序幕，成功炒熱現場氣氛。交通部觀光局陳組長瓊華表示臺灣致力於建置有善的穆林環境，歡迎印尼好朋友到臺灣旅遊，另外馬來西亞辦事處巫主任表示非常重視穆斯林赴臺旅遊的舒適性及便利性，臺灣也

提供了便捷的活生必需用品，交通部觀光局也正致力輔導在台的穆斯林餐廳須達到對穆斯林友善的旅遊環境，讓穆斯林旅客安心體驗臺灣美食文化魅力(圖五)。

會中進行亦介紹了穆斯林旅遊所需餐飲、住宿設施及相關認證取得，並舉出臺灣目前合於標準的穆斯林旅宿設施數量逐步成長當中，分佈於全台各觀光據點，以本會清境農場而言，現已率先更新 VIP 浴廁設備，至於餐飲烹具尚須取得認證，現階段仍較不易達成。

推廣會中除駐印尼代表處陳忠大使外，邀請到了印尼總統特使 Dr. Tahir 與印尼旅遊部部長 Dr. Arief 及印尼旅行社協會主席 Elly 蒞臨，可明顯感受到印尼當局對臺灣觀光旅遊的重視與尊重，並為推廣會實質加分。

抽獎活動是晚宴壓軸，各相關觀光旅遊、航空公司提供豐富獎項，本會清境農場共提供住宿券 2 張，配合長榮及華航等 2 大航空公司機票，及其他飯店業住宿，適組成 2 套具有臺灣交通及住宿行程套裝行程，做成 PPT 檔介紹，並由本會代表上台合影頒獎(圖六)，能更有效的行銷該農場。

◇ 2017 年 3 月 23 日：業務交流、場地布置與布展

3/23 上午 9:30 先行拜訪 WITA 旅行社，由巫主任回應了該旅行社目前的問題及困境，並表示現階段觀光局有獎勵旅遊專案。除此之外，亦可於該國刊登電子或製作 DM 宣傳廣告，增加臺灣曝光率，並建議臺灣業者應整合行程後，統一於印尼旅展提出包裝販售，可以臺灣景點吸引力，並活化運用現有的網路媒體工具。下午 2:00 拜會 Dayawisata 旅行社，該旅行社經理對於辦理至臺灣旅遊深具信心，相對於赴日本及韓國觀光人數，臺灣實仍有提升空間，因此除簡化簽證外，積極開發新產品以吸引東南國客源至本國旅客，為當前課題。

◇ 2017 年 3 月 24 日：Astindo 開幕、觀光推廣

旅展第一天，在當地是三天連續假期第一天，在活動開幕式後，印尼政要部長前來關注，臺灣館的我們也開始展開行銷，今天來訪的以印尼同業及散客聚多，經過前二天的簡報後不少業者對清境農場挺有興趣的，並順道介紹會屬農場(圖八)，所聘工讀人員能適時發揮以在地語言解說臺灣清境農場(圖九)。



觀光局於展場播放至本會清境農場拍攝影片，包含農場的地理位置、綿羊秀、及特有的雲南風味餐，簡單扼要完整的呈現農場風貌(圖十)，實收宣傳之效。

針對旅遊同業、媒體記者或展現較大興趣赴台旅遊，詳細詢問前往高山農場方式的訪客，除了清境農場之外，並於現場發放本會會屬武陵及福壽山農場簡介，加強行銷宣傳本會所屬遊憩區。

各式出版文宣品索取踴躍，晚間 8 時許展場人潮陸續散去，閉館時間為晚間 9 點，收拾完畢約近晚間 9:30 返回住宿飯店，之後於飯店召開本次檢討會，由參展團員發表心得並提供建言，作為未來相關參展活動之參考。

#### ◇ 2017 年 3 月 25 日：旅展第二天、觀光推廣

本日為周休假日參觀人潮較前一日多，旅客持續洽商赴臺自由行遊程。透過觀光局安排熱鬧的表演節目包含棒球少女、音樂表演及 DIY 製作等活動，有吸引遊客的眼光，具有集客力有效聚集人潮。

本日積極與當地旅行業者洽談(圖十一)，隨後觀光局事辦處巫主任親臨會場與臺灣代表寒暄及鼓勵(圖十二)，展覽結束時間仍為晚間 9 點。

#### ◇ 2017 年 3 月 26 日：旅展第三天、觀光推廣、撤展

旅展最後一天，參觀人員以洽詢赴臺旅遊資訊為主，為有效行銷臺灣景點，採取加送小禮品方式，深受當地民眾歡迎。

本日為旅展最後一日，人潮在晚間 6 時開始消退，持續到 8 時許斷斷續續仍有遊客來詢，本會清境農場運抵的文宣品(DM、摺頁等)及隨身攜帶的茶包、推廣品等已悉數發放完畢。

#### ◇ 2017 年 3 月 27 日：路程、返抵國門

11 點前完成飯店 Check-Out 手續，所有團員分乘專車前往雅加達國際機場，搭乘 14:10 華航 CI-762 班機，約於 20:50 返抵國門，搭乘專車返回臺灣觀光協會後各自返家，結束 7 日旅展行程。

## 參、心得暨建議事項：

經展覽期間與印尼業者洽談及根據觀光局統計資料，大部分外籍團體旅客對臺印象多為台北西門町、南投日月潭、嘉義阿里山、屏東墾丁等經典風景區，對於本會清境農場旅遊資訊所知有限。本會為配合政府新南向政策，開拓東協十國新客源為目標，與清境農場偕同前往印尼參加旅展，透過在推廣會簡報以中、印雙語強力行銷，已明顯引起在地業者對該農場興趣，可預期本會會屬農場對該國遊客應具吸引力，未來仍具發展潛力，經由本次參展觀察，現階段印尼來臺旅遊市場仍以團客為主，未來行銷推廣及相關參展規劃，擬建議如下：

### （一）旅展期程與攤位位置動線安排

本年度印尼旅展前一週及當週在印尼 Jakarta 已辦過類似展覽，分散客源，且降低民眾參觀意願，另各國形象館不但與該國當地旅行社展區分開，且位置於較偏僻，動線設計不良，導致本年度遊客人次不如往年，建議觀光局可透過適當管道向印尼當局反應，相同屬性之旅展應分散辦理，另於安排國內外展區位置時，應以參觀者立場考量，以利其參觀動線安排，促進相關資源之有效運用。

### （二）善用在地語言

無論是推廣會的中印雙語簡報，抑或印語 DM 的印製發送，工讀生的印語現場攬客解說等，可明顯發現在地語言能有效引起參觀者興趣，快速拉近雙方距離，建議未來至國外參展盡量印製當地語言之 DM 並聘用當地工讀生協助解說，以收事半功倍之效。

### （三）策略性行銷之運用

有關未來本會會屬農場在各項行銷規劃建議，茲分為業者及消費者兩大方向分述如下：

#### 1. 針對業者方面：

##### （1）善加利用推廣會

現階段印尼來台旅遊市場仍以團客為主，因此引起業者興趣，加強互動，建立形象為第一要務，觀光局自辦之推廣會係以當

地業者為邀請對象，均為潛在合作對象，目標明確，相對旅展為較有效率之方式，而參加推廣會目標應訂在讓對方看見農場之美與特色，吸引當地業者目光及興趣，進而爭取進一步合作或洽商機會。

#### (2) 強化會屬農場特色與形象

就本會會屬農場而言，清境農場具有臨近知名景點日月潭且交通相對之便利之優勢，可作為外國人士認識本會會屬農場的敲門磚，對開發新興市場而言，建議先引起他們的興趣，盡量讓當地旅行業者了解清境農場是符合他們旅遊需求的，向當地旅行業者宣傳行銷，或辦理境外團主題踩線，親臨體驗之後比較好推廣主題旅遊套裝行程，透過踩線記者將本會農場真實之美現狀，呈現於該國媒體雜誌或網頁上，才能具體收到宣傳行銷之效。

#### (3) 擴大與代理旅行社合作

在本次的旅展中前三大印尼旅遊代理旅行社皆出席旅展，亦與本會清境農場搭起合作橋樑。最佳方式需要本國經營印尼旅遊的旅行社將臺灣具吸引力之景點，排入臺灣旅遊景點，並向該國旅行社積極推薦，或邀請該國旅行社至臺灣景點進行熟悉旅遊，以增進印尼旅行社的印象，以達行銷臺灣之目的。

#### (4) 主動提供行程建議

本次參訪蒐集了當地業者目前銷售的團體旅遊行程，僅部分將本會清境農場排入行程，建議檢視其他未排入行程之產品，研究將本會會屬農場排入行程之可行性，主動提供旅行社參考，以提升旅行社將本會會屬農場列入行程機會。

### 2. 針對消費者方面：

#### (1) 妥善運用圖像化行銷

就目前網路發達，資訊過量時代，一般民眾對圖像接受度遠高於文字，往往一部熱門影片，一張照片就能帶動旅遊熱潮，本

會屬農場向來以景色優美聞名，非常適合此類行銷模式，建議透過適當管道加強圖像化行銷，吸引消費者眼光及興趣，若消費者詢問度增加，也能提升旅行社將該景點放入行程之機會。

## (2) 進行智慧型手機強勢行銷

目前人手一支智慧型手機時代，在旅展推廣會使用可結合 FB 或 APP 系統，以圖片及影片方式進行宣傳行銷效果甚佳，並以下載或按讚送小禮物方式，主動推廣行銷，相較於紙本宣傳，結合使用智慧型手機行銷，係為現代人所接受的感觀圖像式宣傳手法，未來各農場辦理國內外旅展參考辦理。

## (3) 主動規劃提供客製套裝遊程行銷

現階段受限印尼民眾對臺灣認識有限，來臺旅遊市場仍以團客為主，惟隨著旅遊經驗增加，資訊強度深度提升等因素，自由行亦為不可忽視的市場，建議從參展中認識到印尼遊客喜歡美景、美食及都會型的生活感受等特質，設計規劃不同套裝旅遊，符合該國旅客來臺旅遊方式，以達渠等休閒目的。

(四) 穆斯林旅遊友善環境：依據萬事達卡公布之 2017 年全球穆斯林旅遊指數，報告涵蓋全球 130 個旅遊目的地，全球穆斯林旅遊指數平均從去年的 43.7 提高至 58.9，其中臺灣在伊斯蘭合作組織外其他國家的旅遊目的地排行第七，在在顯示穆斯林旅遊市場潛力，建議持續拓展並增加友善旅遊環境，如增加朝拜空間、穆斯林友好餐廳或規劃穆斯林友善路線等。

(五) 持續開發新客源：東協客源開發一般評估至少連 3 年，才能收到宣傳效益，因此有計畫性安排至新興國推廣行銷，確實是必要的。

(六) 藉由農場農特產行銷：本次清境農場準備農場生產之茶包作為宣導品於展場發送，深受印尼人喜愛，因本會農場所帶去之宣傳品具獨特性，農場茶包等小紀念品詢問度高，透過小紀念品亦可達推廣行銷之目的。



圖一：本會與清境農場準備文宣品吸引當地業者洽談



圖二：推廣會推廣洽談



圖三：推廣會專題簡報



圖四：交流餐會開場表演



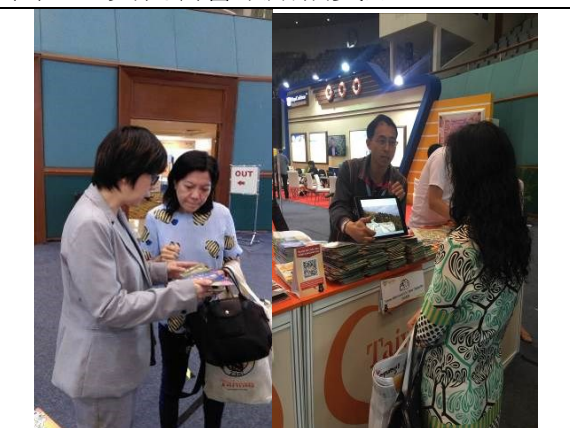
圖五：交流餐會觀光局簡報



圖六：交流餐會致贈抽獎品



圖七：推廣會大合照



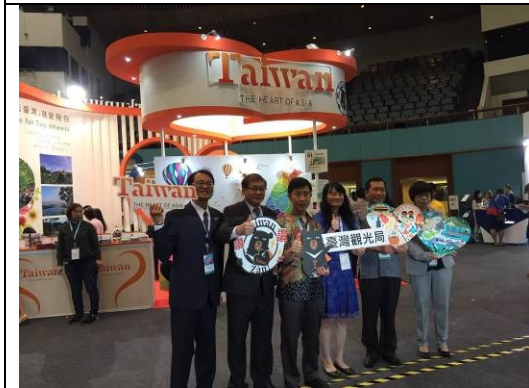
圖八：主動行銷會屬三高農場



圖九：工讀生展場解說推廣



圖十：影片推播農場風貌



圖十一：與當地旅行社合影



圖十二：巫主任蒞場指導