

出國報告（出國類別：其他）

## 106 年澳洲觀光推廣活動出國報告

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：洪志光 專門委員

派赴國家：澳洲

出國期間：106 年 9 月 10 日至 17 日

報告日期：106 年 11 月 27 日

## 目 次

一、緣起目的	1
二、推廣活動辦理過程	1
三、心得與建議	4
四、其他考察心得	5
五、附件（相關照片及媒體報導）	7

# 106 年度澳洲觀光推廣活動出國報告

## 一、緣起

依據內政部移民署外國人來台統計顯示，因來台陸客大幅衰退，截至 2017 年 8 月 31 日，來台旅客 686 萬 6,353 人來台，比較去(2016)年同期 714 萬 3,912 人次，略為衰減-3.89%，如何拓展多元市場客源成為近幾年台灣觀光發展課題，其中澳洲市場今(105) 1-9 月澳洲地區來臺旅客達 61,168 人次，較去年同期 55,075 人次，成長約 11%，澳洲為南半球最大國家，人口 2400 萬人約與台灣相當，其中包含 83%歐裔、12%亞裔，年平均國民所得約美金 5 萬美元、旅遊消費力亦佳，去(105)年澳洲民眾出國人數達 9,928,100 人次，其中來台旅客僅 8.2 萬人次，雖較前(104)年成長 8.2%(76,122 人次)，顯示澳洲仍需持續積極深耕的市場，一直以來多為鄰近國家競相爭取宣導之重要客源國。

為推廣澳洲地區民眾赴台觀光，本局亦多年於當地推廣，除長年透過各相關媒體通路進行台灣觀光宣導外，每年於九月初辦理澳洲地區台灣觀光推廣活動，邀集澳洲及台灣兩地旅行社、航空公司等參與，以增進雙方合作。活動內容包含業者交易會及推廣會活動等，於交易會時，係由我方業者以固定攤位之方式，與邀請之當地業者簡介公司及產品規劃狀況並相互交流；推廣會部分則係由本局進行觀光資源介紹、各與會台灣業者、航空公司等進行產品簡介，並以台灣特色表演，提升當地業者對販售台灣商品之興趣，達到合作送客來台之目標，並透過當地媒體宣傳報導，增加台灣觀光曝光與宣傳。

## 二、本次行程規劃

考量澳洲國土面積廣大，且人口散居各地，經依據澳洲地區人口狀況，前往當地前三大城市，計雪梨、墨爾本及布里斯本等三大城進行推廣，並搭配辦理三場推廣會及交易會，並結合 2017 雪梨台灣嘉年華活動，推廣台灣觀光。

本次推廣活動台灣觀光代表團部分係自 106 年 9 月 10 日自台北搭乘華航前往雪梨，經由多年舉辦經驗瞭解，當地活動舉辦不於星期一及星期五舉辦相關推廣活動，以免參與之當地旅行同業較少之慣例，本次整體規劃於 9 月 12 日(二)辦理第一場墨爾本推廣會、9 月 13 日(三)辦理第二場布里斯本推廣會、9 月 14 日(四)辦理第三場雪梨推廣會，並搭配於 9 月 12 日拜會我國外交部駐墨爾本辦事處；9 月 13 日拜會我國外交部駐布里斯本辦事處；9 月 14 日拜會我國外交部

雪梨辦事處。

表 1、106 年澳洲推廣會行程規劃表

日期	行程	內容說明
9/10 (日)	出發	台灣代表團出發 臺北-雪梨 CI 51(23:25-10:45+1)
9/11 (一)	宿/墨爾本	臺灣代表團抵雪梨(10:45)轉搭澳洲航空(QF-437)雪梨至墨爾本
9/12 (二)	宿/墨爾本	拜會外交部墨爾本辦事處、拜訪當地業者、會勘推廣會場地 於 Sofitel Melbourne 辦理臺灣觀光推廣會(17:30~21:00)
9/13 (三)	墨爾本-布里斯本 宿/布里斯本	墨爾本-布里斯本(QF-612) 1. 拜會外交部布里斯本辦事處(15:00~16:00) 2. 於布里斯本 Brisbane Marriot Hotel 辦理臺灣觀光推廣會(17:30~21:00)
9/14 (四)	布里斯本-雪梨 宿/雪梨	布里斯本-雪梨(QF521) 1. 拜會外交部雪梨辦事處(15:30~16:00) 2. 於雪梨 Westin Sydney 辦理臺灣觀光推廣會(17:30~21:00) 3. 辦理本次澳洲推廣觀光檢討會
9/15 (五)	宿/雪梨	考察當地觀光資源
9/16 (六)	返程	參加 2017 雪梨台灣嘉年華日活動 搭乘華航 CI052, 22:10~9/13 05:55+1
9/17 (日)		返抵台灣 (CI052, 22:10~9/13 05:55+1)

### 三、 本次推廣活動辦理狀況

#### (一) 雪梨等三大城市推廣會

本次推廣會計由台灣觀光協會郭瓊俐副秘書長率隊，參與業者包括宏祥旅行社謝永篷副總經理、金界旅行社張詩怡總經理、惠康

旅行社張惠雁總經理、台灣中國旅行社魏淑靜經理、飛亞旅行社吳昭輝執行長、福華大飯店謝宜玲經理、楓樺台一渡假村余桂樺執行長等，並邀請 AMIS 咎互樂團於現場針對台灣原住民特色進行音樂表演，共 14 個單位、40 人(含表演團體 6 人)組成。

經查，本次三場推廣活動均邀請並吸引當地各大旅行社參與，場面熱烈，參與人數眾多，吸引三地共 330 名澳洲業者共襄盛舉，以 B2B 的洽談模式，為台澳業者打造深度的交流平台，達成業者推廣當地主流市場目標。

本次推廣會安排流程：

- (一)17:00-17:30 報到
- (二)17:30-18:40 業者交流研討
- (三)18:40-19:00 雞尾酒會
- (四)19:00-21:00 台灣觀光推介晚宴

由本局新加坡辦事處林信任主任及外交部當地辦事處處長致開幕詞及歡迎詞，播放本局新版親山、親水觀光影片，並由國籍航空公司中華航空及長榮航空推介最新航班資訊及服務特色，並由澳洲媒體主持人 Justin Jamieson 先生分享台灣觀光特色，穿插台灣原住民特色音樂舞蹈表演及抽獎活動，整體氣氛歡樂緊湊，現場當地旅行社反應相當正面。

本次推廣除旅行社外，航空公司參與狀況投入，華航於本活動三大城市設點飛航並派員參與，長榮航空則除既有之布里斯本外，亦參與雪梨共同推廣。隨台澳雙方自去年底起開放天空，澳洲布里斯本、雪梨、墨爾本及伯斯四個航點皆可直達或經轉機前往臺灣，原本每週限制六千個座位數，開放為不限量，因此各家航空紛紛增設班機，如長榮航空飛布里斯本航班，自去年 10 月起從每週 2 班增至每週 5 班，依據中華航空公司最新澳洲航班規畫，台北-布里斯本-奧克蘭航線預計 2017 年 12 月起，由原每週 4 班增加為每週 7 班；另台北-雪梨航班，自 2017 年 10 月 29 日起由原每週 4 班增為每週 7 班，自 12 月 1 日起更大幅增加為每週 14 班，增加幅度近 3 倍多，預期隨著航班班次大幅增加，除方便國人選擇澳洲為旅遊目的地，更可帶動澳洲來台旅遊人次，讓台澳之間不論經貿合作、文化交流、觀光發展等區塊，都開啟全新的里程碑。

## (二)拜會當地相關單位及雪梨台灣日嘉年華活動推廣情形

本次拜會外交部墨爾本、布里斯本、雪梨辦事處，交流如何加強合作推廣台灣觀光，對於有助推廣台灣觀光目的地有效宣傳推廣活動，本局可結合外交部門共同參與。另配合中華航空公司及長榮增加澳洲市場運力投入，可加強合作邀請業者、媒體 FAMTOUR 的邀訪，另對於年輕人市場，宜多加運用網路行銷，透過 instagram、twitter、臉書等網路媒體進行文章撰寫、形象照片曝光等方式辦理外，亦可透過各類部落客、網路寫手之邀訪，以撰寫文章、拍攝影片等方式，增進台灣觀光之網路能見度。

本次活動另參加 2017 雪梨台灣日嘉年華活動，今年活動主軸「探索台灣，文化印象」，內容包括夜市美食街、童玩遊戲區、茶藝展區及文藝展演區，與雪梨市民進行文化交流，展現台灣特色文化。首次現身澳洲雪梨的台灣廟會藝陣「官將首」為開幕活動掀起高潮，呈現台灣廟會文化中的祈福儀式，當日蒞臨貴賓有紐省省長貝莉珍妮安、威樂比市長佳爾-杰妮、城市基建部長費查、國會議員施馬文、杜荷爾、省議員奇勒、日本總領事竹若敬三及駐雪梨台北經濟文化辦事處處長王雪虹等。

主舞台由本地管樂團演奏台灣民謠，阿美族和排灣族傳統工藝樂器合奏演出，並加入本團阿美族 AMIS 沓互樂團、另主辦單位邀請台中聲五洲布袋戲、台灣的茶藝師，台中古邁茶園陳婉萍、南投紅香張三我、南投華崗邱唐杏、南投慈峰賴永富、南投奇萊許瑞麟等現場擺設茶席、台灣第二代的粧佛佛像藝術傳承人林千翔現場展示粧佛傳統化工藝、吹糖人黃鴻萊與 3D 紙雕藝師家洪新富將傳統民俗文化創新演繹、還有玩具釣魚、投乒乓球、交叉彈珠台、套圈圈等台灣夜市特小吃，活動精彩熱鬧，有助加強台灣、澳洲文化旅遊宣傳與交流。

## 四、 本次活動檢討與建議

經觀察本次推廣會舉辦狀況、與當地旅遊相關業者洽商並與我國參與業者召開檢討會後，獲致以下建議事項：

- (一) **推廣活動順利成功，吸引 300 餘人參加，後續追蹤成效：**本局目前於澳洲推廣目標城市為雪梨、布里斯本及墨爾本等 3 個城市，本次推廣會計接待當地業者及媒體人數為雪梨 110 人、布里斯本 90 人、墨爾本 110 人，今年 B2B 交流會係由當地業者固定桌次座位，我方業者則每隔固定時間，透過 Speed Dating 的方式，輪流至各桌推介、交流、洽談，就以往方式可觸及當地業者機會較大，可增加兩地業者交流洽談的機會，

建議爾後可比照辦理。另建議針對當地業者調查參與推廣會後之送客及合作推廣狀況，以了解確實之推廣效益。

(二) **鎖定重點客群及行銷渠道:**澳洲十分重視家庭，小孩是旅遊決策者(Decision Maker)因此許多家長皆會於寒暑假安排出國旅遊，根據本次問券調查結果顯示，風光景色、購物、美食及歷史文物皆是吸引澳洲旅客來台的因素之一，可依照上述幾點進行深入的產品規劃；另電視廣告、網路廣告及平面媒體為澳洲業者票選最具效益的宣傳管道，可考慮結合航空公司及旅行業者於此三項通路進行廣告投遞，吸引到目標的家庭族群。

(三) **增加推廣晚宴強化互動及多元性:**本次推廣會中除介紹臺灣觀光資源外，邀請 AMIS 耆互樂團三段台灣原住民表演，形式多偏向原住民音樂單一性，爾後可朝向多元台灣特色展現思考，並增加英文講解各表演內容意義，以克服語言理解障礙，增加互動性活動，以達推廣台灣之效。

(四) **結合航空公司加強合作宣傳及推廣:**配合中華航空及長榮航空公司澳洲、紐西蘭市場倍增航空運力，本局新加坡辦事處計畫與兩家航空公司加強澳洲市場的宣傳與推廣，不論在廣告投放、業者、新聞媒體、網路自媒體邀訪，均可加強合作持續規劃擴大辦理，以達媒體及體驗行銷等相關目標。

## 五、本次出國其他見聞心得

(一) **墨爾本路面電車系統給台灣前瞻設計畫之參考及借鑒:**本次推廣會第一站為墨爾本市，墨爾本 (Melbourne)，澳洲第二大城市及維多利亞州首府，世界著名的旅遊城市，連續多年被評為全世界最適宜居住的城市，被稱為“澳洲的文化首都”。墨爾本擁有全澳大利亞唯一的被列入聯合國「世界文化遺產」的古建築，有輝煌的人文歷史，也是多個著名國際體育盛事的常年舉辦城市，因此也成為澳洲重要旅遊城市，當地街頭隨處可見銀髮族觀光解說志工，為到訪墨爾本遊客提供親切和善解說。此外，有軌電車(Tram)是墨爾本的特色之一，墨爾本是澳洲唯一擁有有軌電車的都市，墨爾本的電車網路四通八達，承擔著重要的公共交通工具角色，自從 2015 年 1 月 1 日起開始，當地政府為方便觀光客以及改善繁忙的市區交通，推出市區內乘坐電車全面免費的優惠，只要是市區內的「任何」電車路線都可以乘坐，此項政策，不僅樹立墨爾本具有綠色環保宜居城市特色，為外來觀光客提供方便有特色交通服務，更可提供台灣城

市正熱議之軌道建設提供另一項思考方向。

(二) **世界科技發展趨勢與交通觀光的关系:**隨著智慧型手機的普及、科技的進步，許多方便的服務及功能正在世界各地推廣普及，例如今年引進台灣的共享單車 OBIKE，也在澳洲摩爾本、雪梨街頭出現；另外，此次結束推廣活動澳洲離境時，第一次體驗了人臉辨識功能在證照查驗的方便應用，據報導澳洲當局期望，2019 年 3 月將完成更新所有機場的入境系統，並於 2020 年前，九成旅客可不經人手，透過電子系統入境。澳洲在 2015 至 2016 年度共接待約 4000 萬名經海、空入境的遊客，此計畫預計可大幅縮減旅客入境等候時間，領先全球。人臉辨識科技功能已發展成熟，中國大陸武漢火車站已開通 32 個刷臉通道，只保留 10 個傳統檢票進站通道，進站所有人僅需 2-3 秒，台灣長久以來，以科技島著稱，共享單車、人臉辨識軟體對於台灣來說應無問題，隨著各國推廣最新出入境通關使用，不僅可節省人力，增加通關效率，提高旅遊服務體驗。至於共享單車推廣應用可促進綠色運輸發展，台灣應該訂定鼓勵推廣專案計畫，多加鼓勵推廣使用，抑制汽、機車使用，尤其近來歐洲各國逐步宣告終結傳統內燃機(引擎)，包括荷蘭、挪威已宣布將在 2025 年全面禁止汽、柴油車生產與銷售；越南宣布 2025 年禁行機車政策，台灣交通有關主管機關應盡速思考相關配套政策，以免成為世界落後之交通運輸地區。

(三) **從廁所小地方改變幫助樹木保護:**澳洲廁所僅提供強力烘手機，大量減少擦手紙使用，或可給台灣公廁管理參考。



五、 附件(現場照片狀況)

1. 墨爾本推廣會(9月12日):



業者交易會



晚宴表演與互動

2. 布里斯本推廣會(9月13日):



業者交易會



晚宴抽獎活動

3. 雪梨推廣會(9月14日)：



業者交易會



晚宴結束送客

4. 拜會外交部辦事處



拜會墨爾本台北經濟文化辦事處陳瓊玉處長



拜會雪梨台北經濟文化辦事處王雪虹處長

5. 2017 雪梨台灣日嘉年華活動



開幕活動



嘉年華活動本局攤位

6. 墨爾本完善觀光解說設施



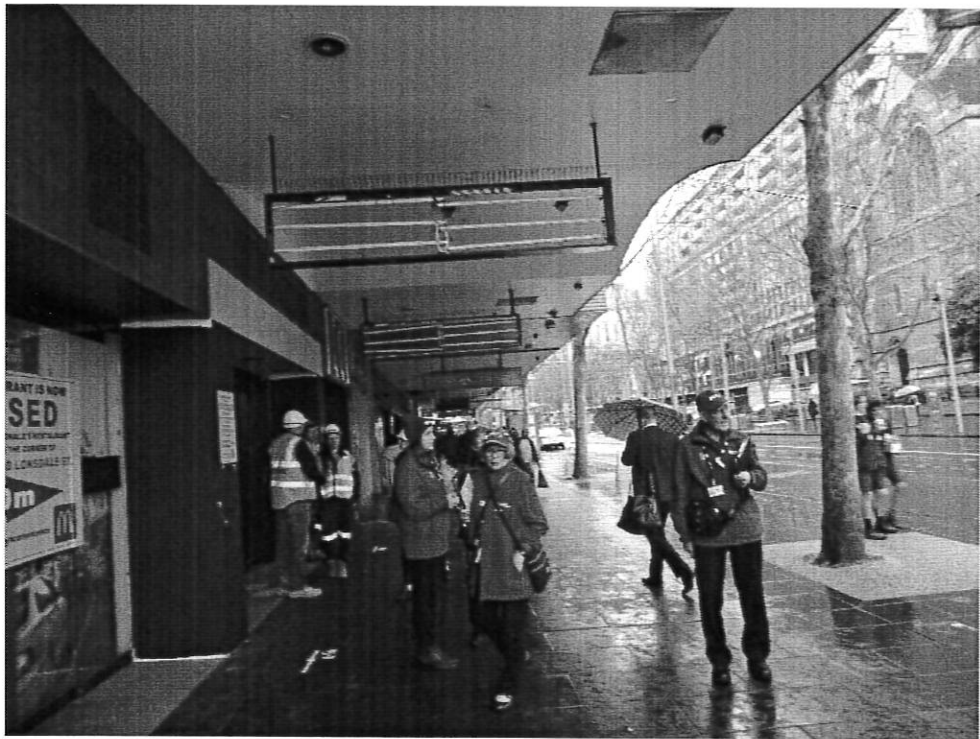
墨爾本車站前旅客服務中心



旅客服務中心親切解說志工



墨爾本車站前旅客服務中心內豐富旅遊資訊及解說服務



墨爾本街頭隨處可見銀髮解說志工

7. 墨爾本完善路面電車系統

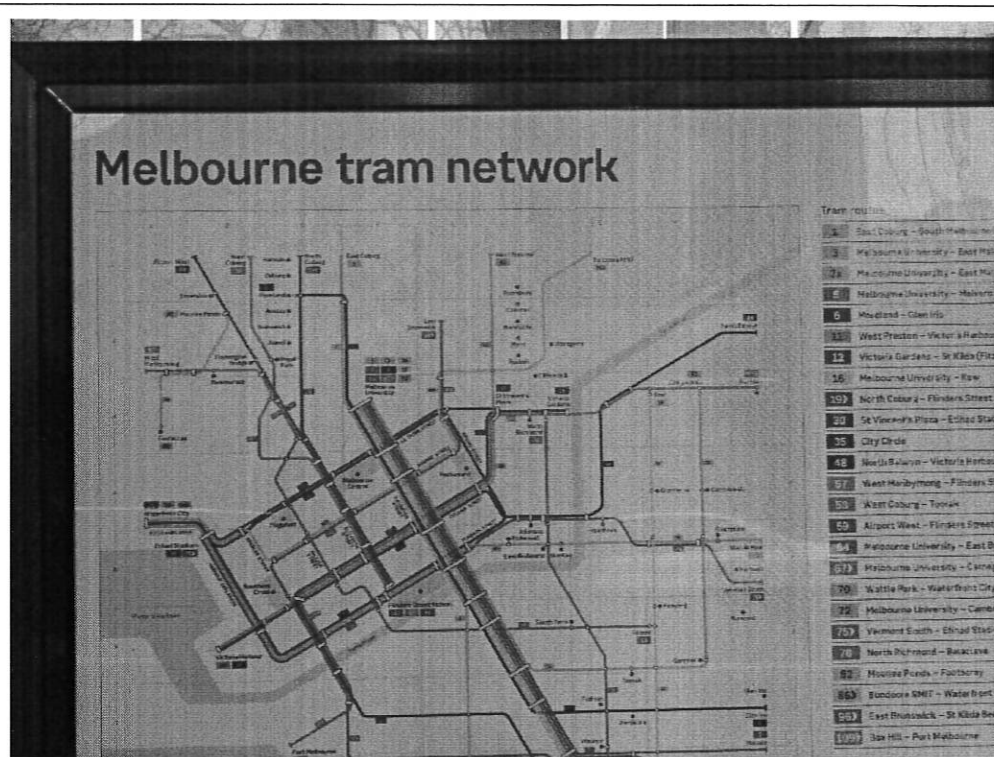


墨爾本方便有軌電車大眾運輸服務



墨爾本不同形式有軌電車車型代表它的發展沿革





路網密布方便遊客與居民



有歷史的電車有科技的服務

8. 共享單車運用及臉部辨識通關



墨爾本街頭共享單車



雪梨海灘共享單車



澳洲臉部辨識自動通關



雪梨機場寬敞空間

六、媒體相關報導

1. 9/25 Travel Daily

Travel Daily

Monday 25th Sep 2017

**TAIWAN** Tourism Bureau's Australian Roadshow concluded recently in Sydney after successful visits to Melbourne and Brisbane.

The delegation, led by Taiwan Tourism Bureau director Trust Lin and Taiwan Visitors Association Deputy Secretary General Lili Kuo, included representatives of airlines, inbound tour operators, hotels and resorts.

Participants in the workshop were given the opportunity to win one of five places in each city on a famil to Taiwan in Nov.

The successful agents to join the five-day fully hosted itinerary are:

Melbourne: Roxanne Leonard, Flight Centre (FC) Collins Square; Abi Ward, FC Collins Street; Janelle Caston, FC Business Travel; Darren Llewellyn, Helloworld Travel Ivanhoe and Andrew Lewtas, Travel Connections North Melbourne.

Brisbane: Aaron McCaskie, FC Garden City; Mary Ann Alison, Seek Travel Auchenflower; Gay Ring, Oasis World Travel; Andrew Turner, Travel Counsellors Holland Park West and Aileen Collins, TravelManagers Gold Coast.

Sydney: Krystal Brazal, Everything Travel; Glenn Butcher,



THE Taiwan delegation in Brisbane.

FC Bathurst Street; Lawrence Chuah, FC Eastwood; Mikaela Eggleston, Jetaround Holidays Sydney and Claudia Salvarti, Travel Australia Centre.

Following the workshop the agents enjoyed dinner accompanied by entertainment from the Indigenous Amis Kakeng Musical Group and insights on Travel to Taiwan from MC Justin Jamieson, Get Lost Magazine.

During the evening attendees were given the opportunity to enjoy delicious Taiwanese eats such as sun cakes, pineapple pastries, mung bean cakes and nougats, leaving them with unforgettable impressions of the allure of Taiwanese cuisine.



MELBOURNE famil winners with Trust Lin director and Pearl Lee marketing representative Australia & NZ, Taiwan Tourism Bureau.



AMIS Kakeng Indigenous musical group.



THE Taiwan delegation in Sydney.



AMIS Kakeng Indigenous musical group.



AGENTS at the Sydney workshop.



BRISBANE famil winners with Trust Lin director and Pearl Lee marketing rep Aust & NZ, Taiwan Tourism Bureau.

# 1. 9/22 Travel Weekly



22  
SEP  
2017

## TAIWAN TOURISM BUREAU'S AUSTRALIAN ROADSHOW WRAPPED UP IN SYDNEY RECENTLY AFTER SUCCESSFUL VISITS TO MELBOURNE AND BRISBANE.



The delegation led by Dr Trust Lin, Director of Taiwan Tourism Bureau Singapore Branch, Chih-kuang Hsung, Senior Executive Officer, Taiwan Tourism Bureau and Taiwan Visitors Association Deputy Secretary General, Liu Kuo, included representatives of Airlines, Inbound Tour Operators, Hotels and Resorts.

Participants in the workshop were given the opportunity to win one of five places in each city on a family to Taiwan in November. The successful agents to join the five-day fully hosted itinerary are:

### Melbourne:

- Roxanne Leonard - Flight Centre Collins Square;
- Abi Ward - Flight Centre Collins Street;
- Janelle Gaston - Flight Centre Business Travel;
- Darren Llewellyn - Hellsworld Ivanhoe;
- Andrew Lewtas - Travel Connections North Melbourne;

### Brisbane:

- Aaron McGaskie - Flight Centre Garden City;
- Mary Ann Allison-Seeb - Travel Aachenflower;
- Gay Ping - Oasis World Travel;
- Bradene Turner - Travel Counsellors Holland Park West;
- Aileen Collins - TravelManagers Gold Coast;

### Sydney:

- Crystal Brazal - Everything Travel;
- Glenn Butcher - Flight Centre Bathurst Street;
- Lawrence Chuah - Flight Centre Eastwood;
- Mikaela Eggerton - Jetaround Holidays Sydney;
- Claudia Selvati - Travel Australia Centre;

Dr Lin in his welcome speech spoke of the increased investment in the market to encourage more holiday and MICE business to Taiwan.

Following the workshop the agents enjoyed dinner accompanied by entertainment from the indigenous Amis Kakeng Musical Group and insights on Travel to Taiwan from MC Justin Jameson, Get Lost Magazine.

During the evening attendees were given the opportunity to enjoy delicious Taiwanese eats such as sun cakes, pineapple pastries, mung bean cakes and nougats, leaving them with unforgettable impressions of the allure of Taiwanese cuisine.

We also scouted the 5 top reasons to visit the glorious destination:

1. **The food** - street food, markets, dumplings (home of Ein Tai Fung)
2. **The festivals** - lantern festival, Taiwan Lantern Festival Yanchuei (Yanchuei) Beehive Fireworks
3. **Outdoor activities** - surfing, biking, hiking trails, and more
4. **Street markets** - the best and biggest you've ever seen!
5. **Value for money** - drinking, food, hotels are all very affordable

Check out some of the snaps here: