

出國報告（出國類別：其他）

參加 2018 年馬來西亞秋季旅展及觀光推廣活動報告

服務機關：國軍退除役官兵輔導委員會

姓名職稱：事業管理處 科長沈素美

武陵農場 組長常方麒

福壽山農場 組長黃義仁

清境農場 技師陳錦煜

派赴國家：馬來西亞

出國期間：107 年 9 月 4 日至 10 日

報告日期：107 年 11 月 30 日

摘 要

馬來西亞為東南亞地區來臺最大客源國，是臺灣的第六大客源市場，近年來在交通部觀光局持續深耕推廣下，去(2017)年度馬來西亞來台旅客較前年同期成長 11.3%達到 528,019 人次，市場成長力道穩定，具有其觀光潛在性，為頗值得開發的觀光市場。

本次 2018 年馬來西亞秋季旅展，係由馬來西亞旅遊業協會(Malaysian Association of Tour & Travel Agents, 簡稱 MATTA)於吉隆坡的太子世界貿易中心(Putra World Trade Centre, 簡稱 PWTC)舉辦的馬來西亞最具規模國際旅遊展覽。交通部觀光局委託財團法人臺灣觀光協會組團，邀集本會、縣市政府、旅行業、旅館業、休閒農場、公協會及業者等單位共同參加本次 MATTA 旅展及辦理臺灣觀光推廣活動。這次觀光代表團結合不同風格的飯店旅館、特色主題樂園與風景區、體驗農村樂趣的休閒農場以及旅客最愛的美味伴手禮等，共同推展全台各異其趣的旅遊資訊，推廣臺灣穆斯林友善環境，以共同招來穆斯林旅客，並安排 Zero Dance Crew 波動娛樂帶來融合街舞與客家風情的舞蹈演出。現場也安排巧克力 DIY 製作課程，於旅展及推廣會現場提供「心願可可果」DIY 讓現場民眾體驗，並提供奶茶試飲，充分展現台灣的活潑與熱情。

本會為配合交通部觀光局推動觀光新南向政策深耕並拓展馬來西亞旅遊市場，由本會暨所屬清境農場、福壽山農場及武陵農場共同派員參與本次旅展，藉此機會建立臺灣、馬來西亞官方與業者間的交流平台增進雙方友誼，推廣行銷農場之風光及旅遊產品、景點行程，創造商機並提升農場曝光率及觀光形象與知名度，掌握旅遊趨勢不斷創新，以利永續經營並開創新興市場。

目 次

壹、	參展目的：.....	1
貳、	過程：.....	2
一、	活動行程：.....	2
二、	活動紀要：.....	3
參、	心得及建議.....	6
一、	心得：.....	6
二、	建議：.....	6
肆、	附錄：.....	8

壹、參展目的：

馬來西亞出國旅遊人次一年約有四千萬人次，顯示出境旅遊市場龐大。而馬來西亞來臺旅客人次逐年成長，從 2011 年的 30 萬人次，至 2017 年達到 52 萬 8,019 人次，成長 76%，為第六大赴臺客源市場，居東協國家之首。依交通部觀光局統計分析資料去年馬來西亞來臺旅客重遊率超過 7 成，其中以觀光目的來臺旅客占該國來臺旅客 72%，顯見臺灣對該國遊客仍有極大的吸引力。我國未來除持續推廣馬國華人來臺旅遊市場，將針對馬國人口最大宗的穆斯林為主要目標搶攻市場。

交通部觀光局規劃本次參展活動以「美食、浪漫、賞花、海灣旅遊年、穆斯林」為主題；藉由兩地地利之便延續推廣活動，以質量優化、價值提升為核心理念，希望未來在「經貿合作」、「人才交流」、「資源共享」與「區域鏈結」四大面向著手，進一步促進雙邊經濟、文化及民間交流，提升馬國旅客來臺之意願，全面提升臺灣國際觀光競爭力，希望將臺灣豐富且多元的觀光意象深植當地人民心中。

本會透過參展及觀光推廣會與當地旅遊業者及民眾交流互相觀摩學習，除達到行銷宣傳農場美景及特色效果，提升農場國際知名度及觀光形象以外，並可藉以瞭解馬國人民來臺旅遊之需求及掌握市場動向，作為農場經營管理營運方針及辦理國際觀光行銷策略調整之參考，俾提升農場觀光旅遊產業品質及競爭力，以利永續經營發展。

貳、過程：

一、 活動行程：

啟程：107年9月4日(星期二) 桃園國際機場→馬來西亞吉隆坡國際機場。

返程：107年9月10日(星期一) 馬來西亞吉隆坡國際機場→桃園國際機場。

行程活動內容：

日期	時間	行程
9月4日 (星期二) 第一天	06:00	代表團乘坐專車人員至台灣觀光協會一樓大門口報到 搭乘大巴士(專車)前往桃園國際機場
	06:40	代表團於桃園國際機場第1航廈集合
	08:50-13:30	搭乘華航 CI-721 抵達吉隆坡國際機場
	14:00	辦理入境手續，前往住宿酒店
	15:00	抵達吉隆坡斯里太平洋酒店(JalanPutre Chow Kit, 50350 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur)，辦理住宿手續
	18:30	觀光局駐吉隆坡辦事處周士弼主任舉辦臺灣代表團交流晚宴
9月5日 (星期三) 第二天	13:00	酒店大廳集合，出發前往臺灣觀光推廣會(一般業者場)
	15:00-20:30	舉辦臺灣觀光推廣會(一般業者場次) (地點 InterContinental Hotel Kuala Lumpur Ballroom 1)
9月6日 (星期四) 第三天	09:00-15:30	業者自由拜訪客戶
	15:30-18:00	臺灣館整備 於酒店大廳集合發參展證，前往展場佈展 2018 馬來西亞秋季旅展(MATTA) 展期：2018年9月7日(星期五)至9日(星期日) 展場：Putra World Trade Center, KL 攤位編號：1413-1432 展臺 6B
9月7日 (星期五)	09:00	酒店大廳集合
	09:30	代表團團員抵達展場

第四天	10:00-21:00	參加馬來西亞秋季旅展(MATTA)
9月8日 (星期六)	09:00	酒店大廳集合
	09:30	代表團團員抵達展場
第五天	10:00-21:00	參加馬來西亞秋季旅展(MATTA)
9月9日 (星期日)	09:00	酒店大廳集合
	09:30	代表團團員抵達展場
第六天	10:00-21:00	參加馬來西亞秋季旅展(MATTA)
9月10日 (星期一)	11:00	團員完成 Check-out 手續，於飯店門口集合前往機場
	12:30	抵達吉隆坡國際機場，辦理出境手續，準備返國
第七天	14:40-19:30	搭乘華航 CI-722 班機抵達桃園國際機場

二、 活動紀要：

(一)2018年9月4日(星期二)：

與臺灣代表團成員於 6:00 於桃園國際機場集合，搭乘上午 08:50 中華航空桃園-吉隆坡(CI721)班機。本會計有輔導會沈素美科長、福壽山農場黃義仁組長、武陵農場常方麒組長及清境農場陳錦煜技師等 4 員代表參加。

(二)2018年9月5日(星期三)：業務交流、臺灣觀光推廣會活動(一般業者場次)

本次觀光協會辦理業務交流及臺灣觀光推廣會活動，廣邀馬來西亞當地旅行公會、旅遊業者及媒體共同參與，提供臺、馬雙方旅遊業者洽談合作平臺，使業者了解當地旅遊需求，分為穆斯林場次及一般業者場次。本會參與一般業者場次，會中本會與黃金旅遊(Golden Destinations)、南方假期(馬)有限公司、馬星泰旅遊有限公司、YSL Travel & Tours Sdn Bhd、TRAVEL HUB 等當地旅行業者作旅遊業務交流說明，並聽取馬國業者到訪農場旅遊後之建議，可提供農場做為日後提升服務品質之參考。藉由與會媒體宣傳增加曝光度，有助於行銷推廣效率，促進來臺旅客成長。會後舉行推廣晚宴，先由觀光局駐外辦事處周士弼主任簡報最新臺灣觀光行銷措施，本會由武陵農場常組長簡報介紹所屬農場觀光資源。各參展代表在用餐間以非常輕鬆的方式進一步洽談，增進彼此的認識。

(三)2018年9月6日(星期四):業務自由拜訪、佈展

下午先行領取參展證,俾便旅展期間通行,代表團全體團員赴會議覽展中心清點運送DM、確認展攤分配。本會展攤位置於臺灣館正前方中部區,與休閒農場、民宿及牧場業者攤位相鄰,舞台、活動區位於後方通道,而臺灣館接待中心造型採四方形型態呈現,相當顯眼及討喜。

(四)2018年9月7日(星期五):2018馬來西亞秋季旅展及臺灣觀光推廣活動開幕

展場開放沒多久,臺灣館前即聚集大量人潮,應可歸功於臺灣觀光推廣會的媒體效益,另一方面為臺灣參展各攤位業者主動努力行銷,凝聚人氣,大大提升參觀民眾對來臺觀光景點之詢問及意願,本次旅展臺灣館僅辦理形象展出,現場依規定不得進行銷售、提供報價、交易及未經申請核備擅自進行之填寫問卷或其他方式收集旅客個人資料之行為。

開展首日因非假日,參觀以鄰近地區民眾及旅行業者較多,且以旅行社對旅行社業者配合業務接洽居多。本會福壽山、武陵及清境農場對主動詢問到訪之顧客致贈推廣茶包,其餘則發送中文版DM。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,則加強行銷宣傳本會所屬遊憩區。除解說到臺灣後如何前往農場之交通相關資訊,並以筆記型電腦Power Point簡報介紹農場相關食宿及旅遊景點,主動邀請加入農場APP或LINE資訊系統,方便諮詢者回家後上網查詢,也可以電話聯繫。其中不少穆斯林民眾前來詢問清境農場環境及食宿相關議題,經解說後均表示高度興趣,日後規畫行程時將會與該場國民賓館聯絡作進一步了解。

外交部駐馬來西亞經濟文化辦事處洪慧珠大使於下午14時抵達臺灣館,由臺灣觀光局駐馬來西亞周士弼主任陪同慰勞工作人員,並聽取參展業者說明推廣情形,受到全館人員熱烈歡迎。本會由沈素美科長代表解說本次輔導會及三高山農場推廣臺灣高山旅遊色,會後並邀請洪大使合影留念。洪大使表示,本次旅展在代表團成員熱情完整的介紹台灣觀光的深度資訊下,參觀旅展之民眾對台灣有更深一層的認識,讓觀光業者與民眾有密切的接觸,是一次成功的觀光推廣及增進台馬雙邊交流的活動。農場各式出版文宣品索取踴躍,展場人潮仍陸續湧進,下午9時閉館,於收拾完畢後即返回住宿酒店。

(五)2018年9月8日(星期六):旅展第二天、觀光推廣

本日持續旅客洽詢赴臺自由行遊程,展場近午時人潮較前日更多。另於展區前小舞臺臺灣觀光會特別安排本會舉辦小型的推介會,來吸引更多人潮,並進行有獎徵答活動,近距離與參觀民眾互動,由Zero Dance Crew波動娛樂帶來融合街舞與客家風情的舞蹈演出、臺灣休閒農業發展協會及臺北市溫泉發展協會等輪流帶動現場DIY活動,反應相當熱烈,

現場氣氛達到最高點，推廣活動於下午 9 時準時結束。

(六)2018 年 9 月 9 日 (星期日): 旅展第三天、觀光推廣

本日為旅展第三天，旅展最後一天，當地民眾進場更加踴躍，越是接近尾聲，各旅行及民宿業者無不卯足最後行銷推廣機會，也拉抬了民眾欲前往觀光地區之意願。臺灣觀光協會有感昨日參觀民眾反應熱烈，於是再次邀請波動娛樂街舞表演團體、臺灣休閒農業發展協會及臺北市溫泉發展協會等輪流帶動現場 DIY 活動，來吸引更多人潮，炒熱現場推廣行銷活動，也拉近與當地民眾之距離及好奇心，加深對來臺灣觀光之興趣。展場接近中午時武陵、福壽山及清境農場運抵展場的文宣品 (DM、摺頁等) 及隨身攜帶的茶包、紀念品已全部發送索取一空，可見馬來西亞民眾對赴農場一遊的興趣有多麼濃厚。對後來詢問之遊客，改以筆記型電腦 Power Point 簡報介紹，本次推廣活動於下午 9 時順利完成

(七)2018 年 9 月 10 日 (星期一): 路程、返抵國門

中午 12 點前完成酒店 Check-Out 手續，所有團員分乘專車前往吉隆坡國際機場，14:40 搭乘中華航空(CI722)班機，前往台北，約於 19:30 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、心得及建議

一、心得：

本次藉由參展彼此交流機會，更能了解馬來西亞當地之民俗風情、旅行業者希望解決的問題所在及提供滿足消費者更多服務需求，來吸引外國團客及自由行民眾赴臺觀光之意願。

在本次旅展推廣活動中發現，到場參觀之馬來西亞當地民眾，經本會同仁解說後，對清境、福壽山及武陵三個觀光農場的旅遊景點，均感高度興趣。尤其以清境農場知名度最響亮。當地旅行業者皆以清境農場背景照片作為行銷廣告，更是當地民眾來臺度假首選，惟礙於旅遊宣傳資訊稍嫌不足，無法充分了解旅遊交通、食宿等民生問題，致尚未成行。因此藉由聽取旅行業者所提供之寶貴意見外，更應積極推動海外自由行方案，透過當地旅行業者及各種套裝旅遊網行程的推廣宣導，讓當地民眾充分了解進而來臺觀光，正是農場當前努力方向，並結合觀光局政策與農場資源，開拓東南亞地區更多旅遊客源。

二、建議：

(一)持續組團參加馬來西亞秋季旅遊展覽：

馬來西亞秋季旅遊展覽係當地民眾為迎接新年假期，訂購國際旅遊產品的交易平臺及收集各種旅遊資訊之重要場所，成為世界各國爭取行銷宣傳的好時機及當地旅行業者創造觀光產值的機會。藉由此旅展，較能吸引當地民眾來旅展詢問相關旅遊訊息，藉此行銷農場。

(二)串聯旅遊景點成觀光路網，多元經營達到雙贏效益：

由於現階段馬國人民來台旅遊主要均採自由行，且因馬國人民對於旅遊便利性又非常注重，目前三高山農場仍須依賴大眾運輸，而客製化接駁成本太高也較難提升量化，此點對於招攬國外遊客是主要劣勢。建議農場研議與國內不同主題、特色景點業者串聯或策略聯盟，連結成觀光路網，開發農場套裝或旅遊套票，另亦可與高鐵公司或各大航空公司合作，推出「高鐵+農場」或「機場+農場」特色行程，以吸引境外旅客到農場旅遊之意願。

(三)改進宣傳方式，善加運用數位產品行銷：

本次展覽清境農場及福壽山農場皆以平板電腦作簡介，藉由平板電腦迅速滑過螢幕，將美景照片立即呈現給遊客，增進消費者的興趣，提高介紹的便利性。建議未來各農場辦理國內外旅展參考辦理，直接有效說明與增進消費者對農場印象。同時若能以小紀念品搭配文宣的方式發放，會給當地民眾有較深的印象。

(四)拓展不同族群客源市場：

本次臺灣觀光推廣會與馬來西亞當地旅行業者洽談過程中，不乏專為服務印度、馬來西亞及中東地區等穆斯林民眾觀光旅遊團體所設立之旅行社，因語言關係，對臺灣雖較為陌生，但經本會人員介紹農場旅遊特色後，多抱持期待心情，希望能有機會到臺灣觀光。因此各農場可就如何開闢對不同族群地區之遊客宣傳行銷積極規劃辦理。

(五)提高宣傳經費編列，深耕拓展東南亞市場：

本次推廣會所接觸到之記者、旅行社等，其中真正瞭解輔導會各農場概況者甚少。而在展期中，與當地民眾接觸後，發現大部分民眾都聽說過清境農場有著許多綿羊，而且會蒞臨攤位詢問者都曾去過、聽聞過或計畫近期到訪。至於武陵農場及福壽山農場則相當陌生，顯示仍須持續加強廣告行銷。建議農場持續挹注並增加行銷經費編列。

肆、附錄：



臺灣觀光推廣會本會同仁合影



臺灣觀光推廣會現場



臺灣觀光推廣會與當地旅行業者洽談



臺灣觀光推廣會與當地旅行業者洽談



旅展表演場次看板



旅展臺灣館標示點-綠色區塊



旅展現場俯視



臺灣觀光大使喔熊舞台表演



臺灣館表演時間及場次

網紅行銷



臺灣館表演團體表演



臺灣館正面



與駐馬來西亞洪慧珠大使合影



駐馬來西亞洪慧珠大使訪視本會攤位



本會同仁臺灣館展攤合影



與觀光局駐吉隆坡辦事處周士弼主任合影



駐馬來西亞洪慧珠大使與參展全體工作人員

向當地民眾介紹農場特色

合影



向當地民眾介紹農場特色

向當地民眾介紹農場特色



向當地穆斯林參觀民眾介紹農場觀光資源

向當地穆斯林參觀民眾介紹農場觀光資源



向當地民眾介紹農場特色



向當地民眾介紹農場特色



當地旅行業者推出行銷台灣清境農場行程

當地旅行業者推出行銷台灣清境農場行程



當地平面媒體大幅報導本次旅展訊息
(臺灣以清境農場為背景)

向當地民眾介紹農場特色



台灣館珍珠奶茶意象

台灣館巧克力DIY活動