

行政院及所屬各機關出國報告  
(出國類別：其他)

出席 2019 年第 50 屆旅遊暨觀光研究協會  
(TTRA) 年會暨研討會報告

服務機關：交通部觀光局  
姓名職稱：蘇影倫 專員  
派赴國家：澳洲墨爾本  
出國期間：108 年 6 月 24 日至 6 月 30 日  
報告日期：108 年 9 月 11 日

## 摘 要

旅遊暨觀光研究協會 (TTRA) 之第 50 屆年會暨研討會於 2019 年 6 月 25 日至 27 日假澳洲墨爾本市君悅酒店 (Grand Hyatt Melbourne) 舉行，本屆中心議題為「領航流沙：變革時代的研究 (Navigating Shifting Sands: Research in Changing Times)」，透過流沙地形的指引，不僅反映澳洲大沙漠及海岸線的變化，也瞭解外部全球環境對國際旅遊趨勢的影響，另包含「定性研究研討會-方法介紹或研究結果」(Qualitative Research Workshop)、「旅遊與氣候變化」(Tourism and Climate Change)、「部落社區和旅遊業」(Indigenous Communities and Tourism)、「大眾文化、媒體和旅遊」(Popular Culture, Media and Tourism)、「旅遊目的地的創新行銷」(Innovations in Destination Marketing)、「創新的研究方法」(Innovative Research Methods)、「觀光為更大的利益」(Tourism for the Greater Good) 及「接待管理」(Hospitality) 等議題進行探討。

本次會議計有 5 場共同研討會 (General Session)、3 場專題研討 (Workshop)、28 場分組研討 (包含 11 場學術研討 Academic Session、2 場分組研討 Breakout、15 場分組會議 Concurrent Sessions)。大會精心規劃多面向之觀光主題於會中發表及研討，多場專題演講亦邀請學業界頂尖的總裁級人士，深入分析市場趨勢。最後針對本次參加年會及研討會，提出幾項感想與建議，如觀光發展的永續與創新、嬰兒潮世代銀髮族為不容忽視的潛在市場、澳洲觀光發展之借鏡、智慧科技應用已為觀光發展之必須、重要國際組織會議之參與，有助更瞭解全球觀光趨勢脈動等心得。

# 目 錄

壹、目的.....	1
一、TTRA 運作.....	1
二、會議目的.....	2
三、參與動機.....	2
貳、第 50 屆 TTRA 年會暨研討會概況.....	4
一、議程.....	4
二、大會主視覺.....	8
三、TTRA 2019 獎勵計畫.....	9
參、研討會內容摘述.....	11
一、專題演講：一個野生動物保護、謀殺及拯救的現代故事：旅遊業的責任( <i>A Modern Tale of Wildlife Conservation, Murder and Redemption: Does Tourism Have a Role?</i> ).....	11
二、共同研討：金錢使(旅遊)世界變得圓滿嗎？( <i>Money Makes the (Tourism) World Go Round – Or Does It?</i> ).....	13
三、分組會議：打破對銀髮族的迷思( <i>Myth Busting Seniors</i> ).....	16
四、書面研討會( <i>Ideas Fair &amp; Reception</i> ).....	19
肆、感想與建議.....	20
伍、附錄.....	29

# 壹、目的

## 一、TTRA 運作

### (一) 成立宗旨

旅遊暨觀光研究協會 (Travel and Tourism Research Association 簡稱 TTRA) 成立於 1970 年，該會由政府觀光單位、教育學術單位、觀光研究諮詢單位及旅遊相關業者 (如航空公司、住宿、景點、度假村、運輸公司、公關公司、廣告公司、媒體、旅遊研究顧問、政府旅遊、會議機構、大學和其他對旅遊研究感興趣之組織及專業人士、營銷公司等)，計 500 多個會員，共同參與組成之非營利國際性觀光研究組織。該協會致力於研究觀光旅遊行銷計畫及發展，並以提高旅遊研究及效能為宗旨。

TTRA 總部設於美國密西根州，是美國觀光領域最大的研究協會，包括亞太分會、加拿大分會、歐洲分會及在美國境內的中部各州分會、大美西分會、東南部州分會、夏威夷分會，加上今年即將開設的美國東北部州分會，共有 8 個分會，另設有網站 <http://www.ttra.com>。

### (二) 會員組成

該協會將會員區分為 5 種類型：白金會員 (Platinum Organization Membership) / 黃金會員 (Gold Membership)、組織會員 (Organization Membership)、首要會員 (Premier Membership)、標準會員 (Standard Membership)、學生會員 (Student Membership)。該會為支持發展中國家或新興國家參與，於 2018 年再增加 2 個新會員類別—全球南方標準會員 (Global South Standard) 和全球南方學生會員 (Global South Student)。

其會員來自世界各國，以美國、加拿大為主，其次是歐洲 (奧地利、比利時、丹麥、法國、希臘、愛爾蘭、馬耳他、荷蘭、波蘭、斯洛文尼亞、西班牙、瑞士和英國)、澳洲和紐西蘭、亞洲 (中國、斐濟、香港、印度、日本、馬來西亞、巴布亞新幾內亞、菲律賓、新加坡、韓國、台灣、泰國、阿拉伯聯合酋長國、烏茲別克斯坦、瓦努阿圖和越南)、非洲 (衣索比亞、尼日利亞和南非)、加勒比地區 (阿魯巴、巴貝多、百慕

達和牙買加)等。

### (三) 組織特色

TTRA 每年舉辦 2 場核心重要會議，分別為 6 月在不同國家舉辦的年度國際會議 (International Conference) 及 10 月在美國舉辦的行銷展望論壇 (Marketing Outlook Forum)。此外，TTRA 分會為探討旅遊、觀光研究和行銷的獨特話題和觀點，各分會每年亦舉行一次當地語系化會議。

## 二、會議目的

TTRA 是旅遊和旅遊相關研究、分析和行銷方面的主要倡導者，其致力於研究觀光旅遊行銷計畫及發展，並以提高旅遊研究及效能為宗旨，每年 6 月舉辦的年會是全球觀光學術、產業及政府研究成果發表與經驗交流之主要會議之一，來自世界各國的參與者提出其最新的旅遊動態和旅遊研究結果，並策進全球旅遊見解，以獲知全球旅遊事業與學術領域的最新發展和最佳實踐情形。

## 三、參與動機

依據聯合國世界觀光組織 (UNWTO) 公佈 World Tourism Barometer，去 (2018) 年全球國際旅客人數 (過夜遊客) 成長 6% 達到 14 億，成長幅度為 2010 年以來至今第 2 高，僅次於 2017 年 (+7%)，比 2010 年 UNWTO 原本所做的長期預測提前 2 年達成 14 億國際旅客的里程碑。其中，又以中東 (+10%) 及非洲 (+7%) 地區之國際旅客人數成長居首、亞洲和歐洲地區成長 6% 次之、美洲地區增長 3%。而在全球觀光外匯支出前 10 名中，俄羅斯 (+16%)、法國 (+10%) 及澳洲 (+9%) 在 2018 年 1 至 11 月的成長尤為強勁；美國 (+7%) 及南韓 (+6%) 持續穩定的成長，上述國家因經濟成長，而衍生國外旅遊之強烈需求。

全球旅遊市場正朝全球化、數位化、在地化及永續化的趨勢發展，旅遊市場預計 2030 年全球國際遊客將達到 18 億人次，每 30 個新遊客到達旅遊目的地，就可創造一個就業機會。目前觀光旅行業的女性雇主是其他行業的 2 倍，而且每 10 個工作中就有 1 個工作與觀光有關，顯見觀光是最具生機的產業。有鑑全球旅遊發展變動快速，旅

遊市場需求依舊強勁，連結的深化、簽證程式的簡化，以及全球經濟繁盛等有利的經濟環境，促使觀光旅遊的競爭力正積極改變，每 5 個旅客就有 4 個在其區域內進行旅遊活動，區域內旅遊行為發達，亞太地區漸成為世界旅遊發展領頭羊。為順應世界市場脈動，更應思考如何讓觀光發展成為帶領國家整體經濟發展的火車頭，強化跨域合作機制，以提升國家觀光品質。

TTRA 每年擇一城市召開年會暨研討會，並提出最新的旅遊動態和旅遊研究結果。為期洞察先機，精進我國觀光之發展，本局每年定期參與國際觀光旅遊相關協會舉辦之國際年會，以掌握全球觀光市場脈動。我國於 1977 年以「中華民國交通部觀光局」名義加入該協會「組織會員」，今（2019）年由企劃組吳組長潔萍及蘇專員影倫擔任組織成員，並由蘇影倫專員代表出席該年會，廣泛搜集資料並獲取國際旅遊新知。

今年為 TTRA 年會第 50 屆，匯聚旅行業和學術界的菁英，於 6 月 25 日至 27 日假澳洲墨爾本市君悅酒店（Grand Hyatt Melbourne）舉行，主要討論「定性研究研討會-方法介紹或研究結果」（Qualitative Research Workshop）、「旅遊與氣候變化」（Tourism and Climate Change）、「部落社區和旅遊業」（Indigenous Communities and Tourism）、「大眾文化、媒體和旅遊」（Popular Culture, Media and Tourism）、「旅遊目的地的創新行銷」（Innovations in Destination Marketing）、「創新的研究方法」（Innovative Research Methods）、「觀光為更大的利益」（Tourism for the Greater Good）及「接待管理」（Hospitality）等議題，為旅遊研究的未來提供重要見解，並提供瞭解遊客及其行為的新方法。藉由年會與來自世界各國會員互相交流、分享經驗；與各國學者、業者及觀光管理機構意見交換、汲取新知，廣泛搜集相關全球觀光發展運籌資料、實務作業等觀光運作之新思維，必有助我國瞭解最新觀光趨勢及發展方向之借鏡。

## 貳、第 50 屆 TTRA 年會暨研討會概況

### 一、議程

TTRA 第 50 屆年會暨研討會於 2019 年 6 月 25 日至 27 日在澳洲墨爾本市君悅酒店 (Grand Hyatt Melbourne) 舉行，本屆中心議題為「*領航流沙：變革時代的研究 (Navigating Shifting Sands: Research in Changing Times)*」，透過流沙地形的指引，不僅反映澳洲大沙漠及海岸線的變化，也瞭解外部全球環境對國際旅遊趨勢的影響。

為期 3 天會議期間，每天均接受出席人員報到，現場設有贊助廠商展出與觀光旅遊相關資料。本屆大會共計收到 230 份論文，正式會議於 6 月 25 日上午 9 時開始，先進行博士生新研究發表討論會 (New Research: PhD Colloquium)，隨後展開計有 5 場共同研討會 (General Session)、3 場專題研討 (Workshop)、28 場分組研討 (包含 11 場學術研討 Academic Session、2 場分組研討 Breakout、15 場分組會議 Concurrent Sessions)。其中，**口頭報告**部分採用「學術理論」及「業界實務」雙軌進行分組研討，同一時間有 5 至 7 場次分組研討供與會者自由選擇，除發表學術理論及統計調查分析之論文與研究成果之外，亦邀請觀光業界重要人士發表演講，分享寶貴的實務經驗；對於入選之**書面研究報告**，另有 90 分鐘之「*Idear Fair and Reception*」書面研討時段，讓研究作者或單位向會員展示研究成果並相互討論，研究領域主要包含旅遊趨勢和政策、旅遊行銷和溝通、永續觀光等面向。

會場採全面無紙化不另提供大會手冊，參加者須自行下載研討會 APP，查詢各場次時間、地點、講題及講者資訊，亦不提供現場簡報、論文紙本或光碟資料，若需口頭報告或書面展示的論文，可至該會網站查詢。明 (2020) 年 TTRA 第 51 屆年會預定於 6 月 16 日至 18 日在加拿大不列顛哥倫比亞省維多利亞市 (Victoria, British Columbia) 舉行，同時於該年會盛大舉辦 TTRA 創立 50 年周年慶。本屆會議議程如下：

---

**6 月 25 日 (星期二)**

---

07:30-09:00 • 學術早餐和圓桌討論

Academic Breakfast and Roundtable

---

08:30-10:30 • 目的地營銷管理組織、研究員和供應商早餐和圓桌會議

DMO, Researcher, and Vendor Breakfast and Roundtable

---

09:15-12:00 • 新研究發表：博士生研究討論會

New Research: PhD Colloquium

---

10:30-11:30 • [分組研討 1] 供應商及商業研究討論

[Break-Out 1] Vendor/Commercial Researcher

• [分組研討 2] 目的地營銷管理組織研究討論

[Break-Out 2] DMO Researcher

---

11:30-12:30 • 交流午餐

Networking Lunch

---

12:00-13:00 • JTR 編輯委員會會議

JTR Editorial Board

---

12:45-16:15 • [分組會議 1] 瀏覽遊客統計並避免欺騙

Navigating the Waters of Visitor Stats While Avoiding the Sharks

• [分組會議 2] 家庭共享浪潮衝擊傳統住宿經營

The Waves of Homesharing Crashing on the Shores of Traditional Lodging

• [專題研討 1] 質性研究方法討論及圓桌會議簡報

[Workshop 1] Qualitative Research Workshop and Roundtable Presentations

• [專題研討 2] 出版討論會

[Workshop 2] Professional Development: Publishing Workshop

• [專題研討 3] 開發研究計畫討論會

[Workshop 3] Developing Research Programs Workshop

---

16:00-18:30 • 自由活動-探索墨爾本市

Explore Melbourne On Your Own

---

19:00-20:30 • 歡迎酒會

Cocktail Reception and Welcome to Country- Melbourne Town Hall

---

**6 月 26 日 (星期三)**

---

07:30-08:30 • 前任主席早餐

Past Presidents Breakfast

---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分會主席早餐 Chapter Presidents Breakfast</li> </ul>
08:30-09:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開幕致詞 Welcome to TTRA 2019</li> <li>• [共同研討會] 一個野生動物保護、謀殺及拯救的現代故事：旅遊業的責任為何？ A Modern Tale of Wildlife Conservation, Murder and Redemption: Does Tourism Have a Role?</li> </ul>
09:45-09:55	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TTRA 故事 TTRA Tales</li> </ul>
10:30-12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [分組會議 3] 氣候變化小組及論文研討 Climate Change Panel and Papers</li> <li>• [分組會議 4] 在數據測量中穩定新技術的流沙 Stabilizing the Shifting Sands of New Tech in Data Measurement</li> <li>• [分組會議 5] 制定研究議程：圓桌會議 1 Setting the Research Agenda: Roundtable 1</li> <li>• [學術分組研討 1] 當地部落、地方與居民觀點 [Research Papers Session1] Indigenous, Local, and Resident Perspectives</li> <li>• [學術分組研討 2] 旅遊體驗 [Research Papers Session 2] Experiences</li> <li>• [學術分組研討 3] 旅宿業接待管理 [Research Papers Session 3] Hospitality</li> <li>• [學術分組研討 4] 目的地之活動、景點及發展 [Research Papers Session 4] Destinations: Events, Attractions, and Development</li> </ul>
12:15-13:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 午餐交流 Destinations Lunch</li> </ul>
13:15-14:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [共同研討會] 與 Tim Flannery 對話：氣候變化和旅遊業—遊客真的關心嗎？ In Conversation with Tim Flannery: Climate Change and Tourism—Do Tourists Really Care?</li> </ul>
14:45-16:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [分組會議 6] 通過會員和遊客中心研究，瀏覽目的地營銷管理組織最佳實踐的流沙 Navigating the Shifting Sands of DMO Best Practice via Member and</li> </ul>

---

Welcome Centre Research

- [分組會議 7] 旅遊情緒指數-仍然在這裡.....  
Travel Sentiment Indices - Still Here...
- [分組會議 8] 打破對銀髮族的迷思  
Myth Busting Seniors
- [學術分組研討 5] 健康與保健  
[Research Papers Session 5] Health and Wellness
- [學術分組研討 6] 更大的利益  
[Research Papers Session 6] Greater Good  
[學術分組研討 7] 目的地行銷及意象  
[Research Papers Session 7] Destination Marketing and Image

---

16:30-18:00 • 書面研討會  
Ideas Fair and Reception

---

18:00-20:00 • 新興領導者網絡會議  
Emerging Leader Networking Session

---

**6 月 27 日 (星期四)**

---

07:30-08:30 • 分會早餐會議  
Chapter Breakfast Meetings

---

08:45-09:45 • [共同研討會] 金錢使 (旅遊) 世界變得圓滿嗎?  
General Session: Money Makes the (Tourism) World Go Round – Or Does It?

---

09:45-09:55 • TTRA Tales  
TTRA 故事

---

10:30-12:00 • [分組會議 9] 對話啟動者：駕馭新數據的機會與挑戰  
Conversation Starters: Navigating New Data Opportunities and Challenges

- [分組會議 10] 展示：研究在目的地行銷中的角色  
Showcase: The Role of Research in Destination Marketing
- [學術分組研討 8] 消費者導向媒體  
[Research Papers Session 8] Consumer-Generated Media
- [學術分組研討 9] 危機、災難及安全  
[Research Papers Session 9] Crises, Disasters, and Security
- [學術分組研討 10] 觀光與環境  
[Research Papers Session 10] Tourism and the Environment

---

	[學術分組研討 11] 觀光客行為與體驗 [Research Papers Session 11] Tourist Behavior and Experiences
12:15-13:15	• TTRA 商務會議午餐及頒獎 TTRA Business Meeting Lunch and Awards
13:15-14:15	• [共同研討會] 論壇：瞭解與土地的聯繫—護衛者與訪客 Forum: Understanding Connections to Land - Guardians and Visitors
14:15-14:25	• TTRA 故事 TTRA Tales
15:00-16:30	• [分組會議 11] 最佳學術論文 Academic Best Papers • [分組會議 12] 澳洲出境旅遊概況 A Profile of the Aussie Outbound Traveler • [分組會議 13] 瀏覽以研究為基礎的活動 Navigating Research-Based Events • [分組會議 14] 警訊 vs 明燈？導引未來顧客型態轉變的方向 Sirens vs. Guiding Stars? Navigating the Shifting Shape of the Future Customer • [分組會議 15] 制定研究議程：圓桌會議 2 Setting the Research Agenda: Roundtable 2
16:30-17:00	• [閉幕會議] 2020 年之後的研究議程 [Closing Session] Research Agenda 2020 and Beyond
19:00-20:30	• 閉幕晚宴 Dinner and Awards
20:30-23:00	• 會後派對 After Party

## 二、大會主視覺

第 50 屆年會是 TTRA 首次在亞太地區舉辦會議—澳洲墨爾本，配合主題「領航流沙：改變時代的研究」(*Navigating Shifting Sands: Research in Changing Times.*)，主視覺（如圖 1）設計以流動的沙地地形，反映澳洲大沙漠和海岸線變化，透過相關研究探討全球外部環境對國際旅遊趨勢的影響，及旅遊產業面臨的挑戰，並探索旅遊未來的研究課題。

今年是 TTRA 50 歲生日並設立會議吉祥物 Kanga & Roo (如圖 2)。大會一直努力籌劃生日慶祝活動，為期一年的全球慶祝活動計劃，將於明(2020)年 6 月 16 日至 18 日，在加拿大不列顛哥倫比亞省維多利亞市盛大舉行。



圖 1 2019 TTRA 年會主視覺



圖 2 Kanga & Roo

### 三、TTRA 2019 獎勵計畫

TTRA 為鼓勵及肯定在旅遊和觀光研究、行銷領域的卓越成就，提供研究獎勵計畫，針對參賽者的研究質量、原創性、創造力、實用性及對旅遊業的益處進行評審，並於年會中公佈。獎項包括：

#### (一) 學術獎

##### 1. 研究生研究獎 (J. Desmond Slattery Award)：

由亞利桑那州立大學 Jada Lindblom 的 “*Investigating Emotion and Affect within Residents in a Post-War, Emergent Destination*” 獲得。

##### 2. 波音旅遊研究基金 (Boeing Travel Research Grant)：

由賓夕法尼亞州立大學 Ashley Schroeder 和北卡羅來納州立大學 Whitney Knollenberg 的：*In Recognition of “Understanding Best Practices to Improve Advocacy Efforts for the Tourism Industry”* 獲得。

##### 3. Shifflet 卓越研究獎 (Shifflet Award for Research Excellence)：

由北卡羅來納州經濟發展合作組織部門 Marlise Taylor 獲得。

## (二) 現場獎

1. Charles R. Goeldner 卓越論文獎 (Charles R. Goeldner Article of Excellence Award) :  
由奧克蘭理工大學 Jungkeun Kim、奧克蘭理工大學 Peter Beomcheol Kim 和梅西大學 Jae-Eun Kim 的 “*Different or Similar Choices: The Effect of Decision Framing on Variety Seeking in Travel Bundle Packages*”獲得。
2. 最佳研究論文 (Best Research Paper Award) :  
由佛羅裡達大學 Yuhua (Melody) Xu 的 “*In Recognition of: “Spatial Effects of Crime on Peer to Peer Lodging Performance”*” 獲得。
3. 最佳插畫論文 (Best Illustrated Paper Award) :  
由威廉安格斯研究所 Leah Gibson 的 “*In Recognition of: “What’s Old is New Again: Instagram as the New Slide Night”*” 獲得。
4. 最佳研究生 3 分鐘論文獎 (Best Graduate 3-Minute Thesis Award) :  
由昆士蘭大學 Yawei Jiang 的 “*In Recognition of: “Building Dynamic Capabilities in Tourism Organizations for Crisis and Disaster Management: Antecedents and Barriers”*” 獲得。
5. 傑出研究員獎 (Distinguished Researcher Award) : 由紐西蘭保育部 Jeff Dalley 獲得。
6. 分會成就獎 (Chapter Achievement Award) : 從缺
7. 終身成就獎 (Lifetime Achievement Award) : 由執行委員會主席/獨立研究員 Sue Beeton 獲得。

## 參、研討會內容摘述

本屆年會主題為「領航流沙：變革時代的研究」(*Navigating Shifting Sands: Research in Changing Times*)，分別針對環境變化、部落觀光、旅遊數據研究、目的地行銷、旅遊趨勢等議題進行探討，重點議題摘述如下：

### 一、專題演講：一個野生動物保護、謀殺及拯救的現代故事：旅遊業的責任 (A Modern Tale of Wildlife Conservation, Murder and Redemption: Does Tourism Have a Role?)

本次大會邀請到重量級學者—提姆·富蘭納瑞 (Tim Flannery) 針對生態議題進行演講，他是響譽國際的澳洲環境暨生物學家、作家和探險家，並對氣候變化及生態永續發展具有前瞻性的思維。作為全球環保界的權威人士，他共發表了 140 多篇科學論文並撰寫超過 20 多本著作，而他的第一本全球暖化暢銷書《天氣製造者》(*The Weather Makers*)：氣候變化的歷史與未來影響，則詳盡描述地球上各種生命的足跡和歷史。

Tim 被譽為世界偉大的探險家，他的實地研究不僅接觸到自然環境，還接觸了許多依賴旅遊維生的原民部落社區，而其生計也受到氣候變化結果的威脅。提姆·富蘭納瑞在《地球的現況與未來》(*Here On Earth*) 書中，對於地球生物的演化和永續生存，提出前所未有的獨到見解。人類在地球物種的絕對優勢，對許多生態系統造成災難性的破壞，最終也將導致人類受害、沒落。之後，他為 2015 年在巴黎的地球高峰會，出版《氣候變遷倒數計時》(*Climate Countdown*) 一書，表示地球氣候系統正以高度成長的狀態趨向災難，而普羅大眾卻鮮少關心氣候議題，氣候變遷是必須正視的龐大挑戰，這項挑戰也將影響眾多人的安危。在本世紀末，幾乎全人類都會面臨嚴重的致命威脅，呼籲人們應對氣候變遷的危機採取行動，並為改善全球氣候環境一起努力。

Tim 以本次演講主題：「一個現代的野生動物保護、謀殺和救贖的故事：旅遊業的責任？」，分享他最近在索羅門群島 (Solomon Islands) 附近的西南太平洋科隆群島 (Galapagos) 的經歷，探討旅遊業如何影響該地區，同時盡量減少對社

區和環境的負面影響。

索羅門群島和馬萊塔島 (Malaita) 在 1893 年至 1977 年為英國的殖民地，在那裏有許多新物種被發掘，而許多土著部落社區雖然被殖民主義所觸動，但仍選擇保持孤立。當時島上主要靠種植椰子園賺錢，也導致了英國（當時還有澳洲）定居者與傳教士的暴力事件。2003 年，當地的部落勇士 Ramo 因其兇悍和獨立特質而聞名，當時一位 60 歲的澳洲傳教士—Lance Gersbach 在馬萊塔島 Atoifi 鎮因而被謀殺。

2018 年，新的馬萊塔島派拉蒙酋長 Esau Kekuabata 提出了和解儀式，期為該地區帶來和平，並在幾個星期內走遍當地村莊，獲得居民一致同意。身為 2007 年獲澳洲總理頒發『年度澳洲人』(Australian of the Year) 獎，且與該地區廣泛接觸的 Tim 也應邀參加儀式。當他於 2018 年 7 月抵達時，90%的人同意結束他們的暴力行為，並在進行強大的儀式之後，同年 10 月 Tim 帶著遺產探險隊前往馬萊塔島進行一場小旅行，進而引起山區和沿海人民之間的尊重，提高觀光業作為保護社區力量之可能性，為當地重新帶來新契機。



圖 3 Tim Flannery 演講實況

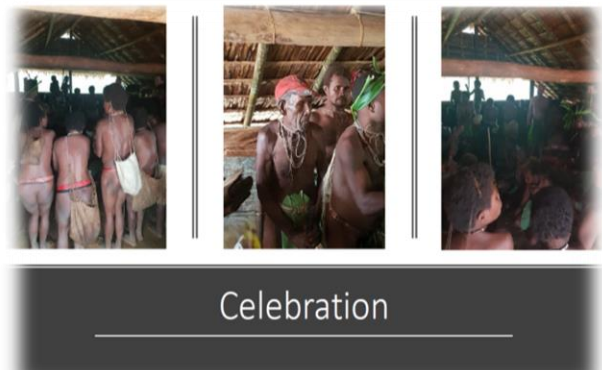


圖 4 馬萊塔島部落和解儀式

## 二、共同研討：金錢使(旅遊)世界變得圓滿嗎？(Money Makes the (Tourism) World Go Round – Or Does It?)

本次會議另一位重量級的學者：夏威夷大學旅遊行業管理學院榮譽教授、終身成就獎獲獎者—波琳·謝爾頓 (Pauline J. Sheldon) 博士。Sheldon 博士擁有經濟學博士學位、工商管理碩士學位和數學學士學位，並在旅遊研究方面享譽國際，其研究領域包括企業社會責任、社會企業家精神、永續觀光、旅遊知識管理和健康旅遊。她在 2008 年因對永續觀光知識的傑出貢獻，被聯合國世界旅遊組織 (UNWTO) 授予尤利西斯獎；2009 年獲得 TTRA 終身成就獎；2014 年在旅遊資訊技術領域的貢獻，成為 Hannes Werthner 第一位終身成就獎的女性獲獎者。她也是國際旅遊研究學院第一位且唯一的女性主席，並共同創立 TriNET 旅遊研究資訊網絡(為一國際旅遊研究人員的電子公告板，在全球擁有 3,000 多名訂閱者)和旅遊教育期貨計劃 (TEFI)。

Pauline 本次提出的論點表示，旅遊業經濟學正產生變化，舊經濟體制正在瓦解中(如以自我利益為理想的人類行為、更多收入等於擁有更多快樂(人類價值觀的偏差)、只有競爭才能帶來經濟進步、市場公平和價格說實話等)，資本主義和純利潤最大化的舊經濟模式，無法實現創造健康經濟或健康的旅遊目的地，旅遊目的地需由成功超越利潤的模式帶動才能茁壯成長。Pauline 的"新經濟學"(New Economics) 理論除了金融資本外，還包含了社會資本、信託資本、自然資本和同情資本等，進一步應用社會企業家精神、協作經濟、慷慨經濟、創造力和資源效率等創新方法，來培育健康的旅遊目的地。



圖 5 新經濟學 (New Economics) 理論

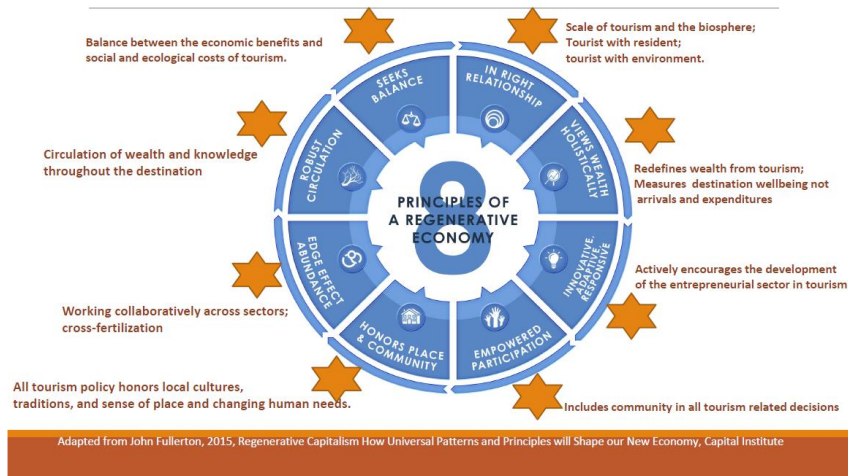


在地社區處於觀光發展的第一線，然而這些社區往往面臨各種社會問題，特別是那些位於經濟發展較落後國家的社區，亦無跡象顯示加入觀光旅遊業能為他們帶來有意義和永續發展的結果。因此，旅遊社會企業家精神（**Tourism social entrepreneurship**，簡稱 **TSE**）便被作為以市場為基礎的策略，來應對社會挑戰並為當地社區利益帶來最大化。**Pauline** 表示，旅遊業必須意識到它有可能為所有生物的幸福和有意義的發展做出貢獻，並實現更大的利益。該行業不須透過利潤和成長衡量成功，而是利用如慷慨（**generosity**）的行為和對當地社區的貢獻等價值觀來衡量。她分享幾個慷慨經濟（**Generosity Economy**）如何應用在觀光業上的案例，分別有旅行社－**Intrepid Travel**、旅遊目的地－阿姆斯特丹的“**Untourist Guide**”，以及連鎖餐廳－**Karma Kitchen** 等幾個不同性質的公司及旅遊目的地，說明其為所有生物有意義地做出貢獻。

特別一提的 **Karma Kitchen** 案例相當有趣，這間餐廳第一間店於加州柏克萊發跡，現已遍布全球。餐廳員工皆為志願者，並致力於“禮品經濟”(Gift Economy) 的價值觀，其餐點由志願者烹製而成，並以愛心供應作為禮物送給客人。為了完成給予和支持這個實驗循環，客人們本著付出代價的精神，為那些在他們之後前來用餐的人給予貢獻。而在這種關係鏈的發展循環下，客人和志工的慷慨奉獻，創造了一個從交易到信任、從自我導向的隔離到共同承諾、從害怕缺乏到慶祝擁有，**Karma Kitchen** 如此的服務精神，帶給無私奉獻他人的組織及個人一份美好工作。

此外，**Pauline** 也提到資本主義無法帶給經濟健康的發展，因此造成旅遊業逐漸面臨不再歡迎遊客的限制，現在即是讓全球旅遊業意識到其所造成巨大社會經濟差距的時候。最後，她提出旅遊業再生經濟以促進觀光與經濟永續（如圖 6）。本次演講的首要宗旨，主要探討如何拓寬旅遊決策者的觀點，以確保旅遊業為所有人帶來更大利益。期隨著這些發展，旅遊社會企業能為目的地帶來創新，改變其經濟和社會結構，並為更美好的世界做出貢獻。

# Regenerative Economy in Tourism



- 經濟效益與旅遊業社會和生態成本間的平衡。
- 整個目的地的財富和知識的流通。
- 跨部門合作；相互得益的交流。
- 所有旅遊政策都尊重當地文化、傳統、地方意識和不斷變化的人類需求。
- 旅遊規模和生物圈；旅遊與居民、旅遊與環境之關係。
- 重新定義旅遊業的財富、衡量目的地福利而非抵達和支出。
- 積極鼓勵旅遊企業發展，包括所有旅遊相關決策的社區。

圖 6 旅遊業的再生經濟

### 三、分組會議：打破對銀髮族的迷思（Myth Busting Seniors）

本場會議主講者為新青年顧問公司（New Young Consulting）的 CEO—Bronwyn White 女士。該公司是一家專門從事老年旅遊業的市場研究和行銷機構，而 Bronwyn White 是 New Young Consulting 的首席執行官，也是研究世界銀髮族旅遊業的權威。她在會議中，說明如何滿足“新青年”不斷變化的需求、價值觀和態度，以及如何與這個真正具有顛覆性的市場，建立有利可圖的持續關係。

55+經濟體是世界第三大經濟體—僅次於中國和美國，但銀髮族市場是增長最快卻最容易被誤解的市場。這個經濟體成員主要來自二次大戰後 1946–1964 年出生的「戰後嬰兒潮世代」，他們被稱為建造者（constructor），是累積財富的一代；不僅奠定整個國家經濟發展基礎，也為國家、個人創造大筆財富。第二次世界大戰結束迄今已過了近 74 個年頭，嬰兒潮已轉為退休潮，這世代開始退休後的人生，他們比更多人有錢、有閒，是具代表經濟財富的族群，澳洲如此、美國亦如此（如圖 7、8）。

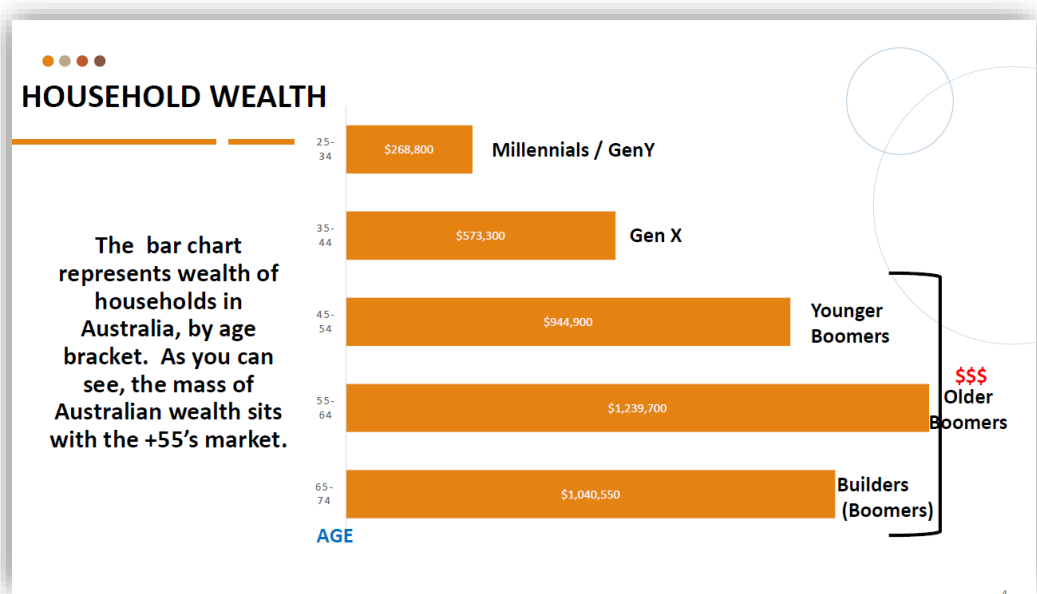


圖 7 澳洲各年齡層家庭財富狀況

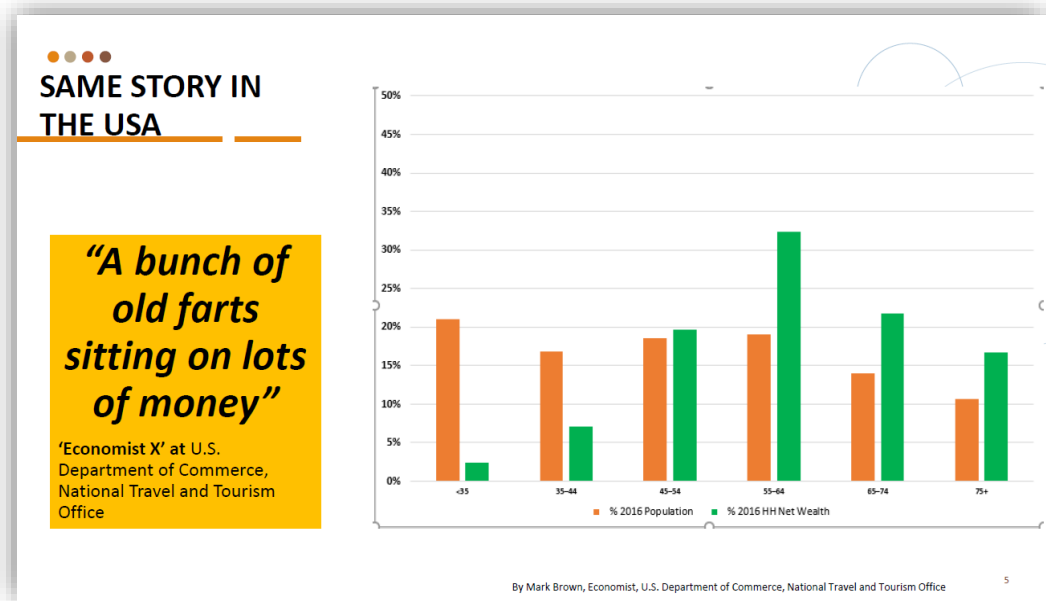


圖 8 美國各年齡層家庭財富狀況

本研究結果挑戰並改變了一般大眾對銀髮族想法，有 10 個關於銀髮族旅行的迷思也被打破：

➤ **迷思一：害怕／與技術脫節**

事實：當電腦發明並初到工作場所時，嬰兒潮一代就必須學習使用，他們壓倒性地認為技術對他們的生活產生了積極影響，始終與她們相關並願意在網路上消費。

➤ **迷思二：他們不會使用網路研究旅遊資訊**

事實：他們是最老練且最大量的網路旅遊研究員，他們花了數以百計小時在研究旅行。

➤ **迷思三：不會用網路預訂及付款**

事實：他們比以前更常使用網路訂購，且使用信用卡或 PayPal 在網路購買旅遊行程幾乎沒有障礙，且喜愛“信譽良好”的品牌，因為他們知道直接與供應商預訂，可以更容易地獲得變更。

➤ **迷思四：喜歡在旅行社訂購旅行商品**

事實：行為已經改變—當他們找到旅行社的同時，已能進行數小時的自主研究。

➤ **迷思五：他們不是道德旅行者**

事實：他們試圖找“公平貿易”（fair trade）性質的活動—那些能帶給當地社區利益的旅遊，並關心未來的世代。

➤ **迷思六：想要在主要的願望清單上打勾**

事實：旅行是關於人類—旅行的人和你在路上遇到的人，他們開始選擇慢旅，放棄匆忙的行程及長長的待辦事項清單，改選擇獨立旅行、輕鬆旅遊及套裝行程，並完全沉浸參與當地文化和活動、了解當地人，沒有壓力的旅行，以獲得最好且最難忘的體驗。

➤ **迷思七：對於原住民文化及歷史不感興趣**

事實：這是相較以往研究的重大轉變，他們開始對原民部落感到有興趣，並願意身臨其境待在部落社區，學習不同文化的體驗。

➤ **迷思八：使用銀髮族的意象行銷**

事實：銀髮族並不認為他們是老年人，也禁止叫他們老人。他們不願意與老年人一同旅遊，並不能以老人的照片來作行銷廣告。

➤ **迷思九：尋求低調**

事實：開始想從事一些大自然活動，如潛水、健走、自行車，與自然融為一體的大自然體驗。

➤ **迷思十：不會與國際交易和旅遊目的地競爭**

事實：不像家庭或千禧世代的競爭，55 歲以上的老年人對國際旅行和國際旅行，兩者都感到興奮。

55 歲以上的市場是全球旅遊業最大且未開發的機會，即使年屆退休，普遍都不願服老；除少部分身心健康無法自理外，大部分是健康的。他們有錢可以花，且超過任何其他世代的人數、旅行時間和願望，若想掌握這世代的旅遊與觀光市場，市場營銷者必須滿足他們的期待，以創造出新的價值與商機。

#### 四、書面研討會（ Ideas Fair & Reception ）

書面研討會為以視覺展示方式呈現，讓研究人員展示其與旅遊相關研究及議題之成果，而與會者可與其彼此進行互動及回饋，達到更有意義的學術交流。整體展示及交流時間為 90 分鐘的互動式會談，展示方式可以道具、海報，視頻，甚至圖像呈現在電腦上，是一種與人分享研究成果的最好方式。

今年共有 36 篇報告進行分享，內容豐富、議題多元。本次臺灣有 2 位學者論文獲選展示，分別為國立東華大學陳麗如教授的「臺灣國際志工旅遊的動機與文化體驗 (*The Motivation and Cultural Experience of International Volunteer Tourists in Taiwan*)」與銘傳大學張軒瑄教授的「廣告對節慶與旅遊目的地行銷之影響：新舊媒體的比較 (*The Advertisements Effects on Festival and Destination Marketing: Comparison Study Between Old and New Social Media*)」等論文，其餘相關議題如圖 9。



圖 9 書面研討會發表內容

## 肆、感想與建議

### 一、觀光發展的永續與創新

依聯合國世界觀光組織（UNWTO）之統計數據顯示，2018 年全球國際旅遊總人次達到 14 億，預測 2030 年全球遊客總數將達到 18 億人次；全球旅遊市場正朝全球化、數位化、在地化及永續化等趨勢發展，UNWTO 並訂定 2017 年為「國際永續觀光發展年」（International Year of Sustainable Tourism for Development），期待各國都能推動兼顧環境與人文的新旅遊模式，以使觀光得以永續提升長遠的經濟產能。而觀光永續化發展的口號，包含了環境面、產業面、產品面及經濟面，期有效落實低碳、環保、體驗及責任等目標。

本次大會探討的索羅門群島部落故事、旅遊新經濟理論等議題，亦涉及永續觀光概念之層面。觀光發展使國家賺取大量外匯、增加就業機會並帶動經濟發展，甚至提高國際知名度，然觀光亦帶來許多經濟、環境、社會與文化層面等衝擊影響。國際上最有名的例子即義大利威尼斯（如圖 10）：每年到訪威尼斯的遊客高達 2 千 2 百萬人，平均一天就有超過 6 萬名遊客湧入，已超過目前其 5 萬 4 千名居民之數量，導致當地居民因每況愈下的生活品質、飆漲的租金及物價而被迫離開威尼斯，當地區居民不堪其擾，在 2017 年 7 月走上街頭抗議。臺灣亦有類似的情況出現，大量的觀光客湧入造成環境汙染及破壞、物價高漲，使得外籍旅客排擠國內遊客旅遊資源，如屏東墾丁大街、高雄六合夜市過去曾頻傳遊客抱怨誇張的物價及充斥陸客的情形，嚴重影響國人前往旅遊的意願。



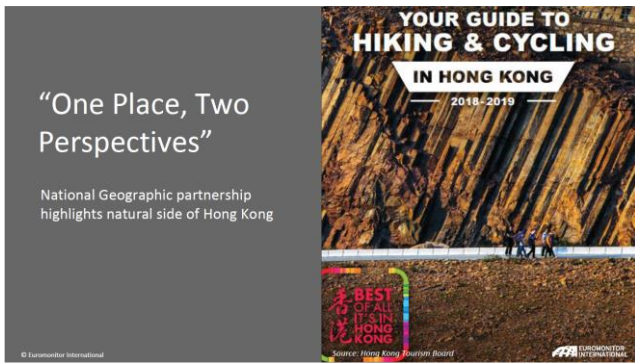
圖 10 各大城市人口與入境遊客人數比

由於過度觀光發展造成的各種負面影響，加上環保意識高漲，世界開始有了「永續觀光(Sustainable Tourism)」的概念，國家地理雜誌也指出永續觀光是讓當地社會文化、地方經濟以及自然環境三者發展觀光的同時，能與其達成平衡的一種旅遊型態，亦兼顧環境生態保護、尊重文化及永續發展。在永續觀光的概念下，也產生了各種新型態的旅遊，如休閒旅遊、農村旅遊、生態旅遊、懷舊旅遊、部落旅遊、運動旅遊、文化旅遊等體驗式旅遊。與過去的旅遊方式相比，除了對當地環境文化更加友善外，體驗式旅遊更注重的是遊客的感受、體驗、享受的過程，因此觀光發展減少以人次為衡量標準，而轉向消費者對於旅遊品質的滿意度及產值。本次會議探討的「旅遊社會企業 (TSE)」，亦為目前發展社區永續觀光的趨勢，此為一種以市場為導向的策略，可解決各種旅遊創業問題並減少負面影響，以促進當地社區發展永續。

UNWTO 呼籲「旅行、享受、尊重」的旅遊新理念，永續觀光是從尊重、參與衍生出的在地累積，必須喚起民眾永續觀光的意識、運用在地文化獨特性、發掘並喚起地區能量的覺醒，才得以永續化。鑒於觀光產業在國家發展角色越來越重要、觀光景點在地特色及旅遊服務有待提升，遊客過度集中部分景點造成旅遊品質及安全之疑慮，觀光客不足或過多，都會影響觀光品質及地方經濟發展，須透過在地文化的獨特性開發各處亮點，引導遊客分流以減少熱門景點的環境壓力，同時推廣深度旅遊及體驗旅遊，使遊客在旅遊過程中更加瞭解在地文化，提高觀光業的附加價值走向精緻化。當前世界各大城市也朝永續化努力，作為如下：



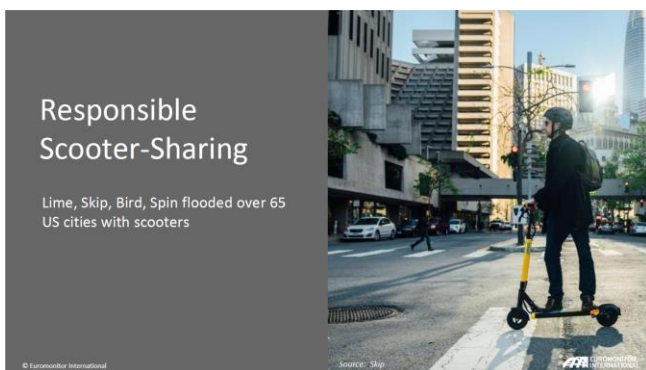




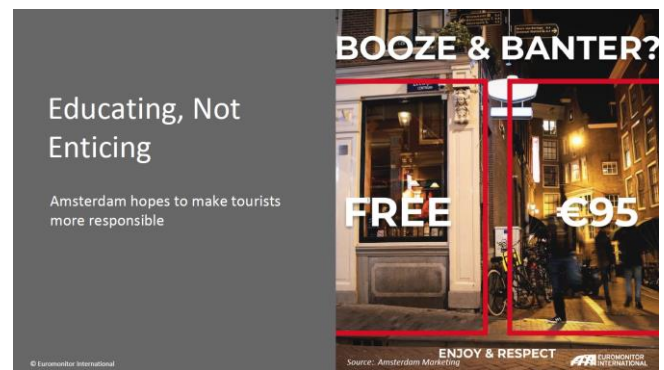
香港「一個地方、兩個觀點」生態旅遊：健行、自行車旅遊



利用科技導覽旅遊，擴散和教育遊客



滑板車的共享經濟



阿姆斯特丹的遊客教育，使其更有責任感

資料來源：Euromonitor International

然而，臺灣推動永續觀光仍需要時間來擴散，因此在這樣的背景下，本局的「Tourism 2020-臺灣永續觀光發展策略」透過推動「開拓多元市場、活絡國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光」等五大策略，訂定 2017 年生態旅遊年、2018 年海灣旅遊年、2019 年小鎮漫遊年及 2020 年脊梁山脈旅遊年等主題發展年，同時配合「2019 地方創生元年」之推動，發展地方特色產業，讓人口回流、青年返鄉，積極輔導地方營造特色遊憩亮點，及多元族群友善環境，期臺灣逐步邁向永續發展之路。

## 二、嬰兒潮世代銀髮族為不容忽視的潛在市場

1946 到 1964 年出生之嬰兒潮 (baby boomer) 世代，比上一輩銀髮族更為健康、經濟狀況更好、教育程度更高；在金錢上以及居住的安排方面，嬰兒潮銀髮族也更加具有獨立性與自主性。相關研究亦表示，已開發國家的嬰兒潮世代握有各國約 5 成到 8 成的財富，這些擁有充沛資源的嬰兒潮銀髮族，即使到了退休年

齡，大部份仍保持健康的身心功能，也願意接受自己逐漸老化的事實，積極面對退休後的新生活，希望能夠享有高品質的生活。

對於嬰兒潮銀髮族而言，憑藉著他們過往在社會上所累積的豐富資金、經驗、人脈等等，該族群對於自身經歷是具有信心的，也擔心自己逐漸邁入老年或開始與社會脫節。退休後的生活代表著更多可以自我分配的時間，更有餘裕從事自己喜歡並且想要參與的活動，他們希望透過旅遊累積體驗和見聞，甚至是圓年輕時的出國夢，因此對於旅遊活動或旅遊產業具有一定程度的需求。嬰兒潮銀髮族願意付費取得高品質與難忘的體驗，他們特別重視且需要的是高品質、舒適的體驗與刺激（如圖 11）。



圖 11 嬰兒潮世代與千禧世代之差異

臺灣的高齡人口急速增加，銀髮族的旅遊需求亦逐年提升，根據本局國人旅遊狀況調查結果，臺灣銀髮族（65 歲及以上）旅次逐年增加，占比由 103 年 9.5% 遞增至 107 年的 13.3%，全年至少曾從事 1 次國內旅遊的比率占 8 成之多，因出國而減少國內旅遊次數比率（占 19.5%）為各年齡層最低，且他們的旅遊行為及需求與一般民眾不完全相同，如多利用平常日旅遊；「自然賞景活動」及「文化體驗活動」之比率高於整體遊客；利用「手機上網」、「電腦網路」及「電子媒體」搜尋旅遊資訊排名第二；每人每次旅遊平均費用為 2,325 元，其中購物費占比

23.6%，均高於整體遊客。此外，相關研究報告也指出，2020 年約有 7 億的黃金戰後嬰兒潮退休，這群人退休後最希望從事的活動就是「豪華」、能夠「滿足他們吹牛的權利的旅行」和強調「舒適性」的旅遊行程。

建議未來持續打造全方位的樂活旅遊路線，以「養生、樂活」為概念，讓銀髮族以最便利、貼心的方式體驗各地遊程，而最近興盛的「郵輪旅遊」，可降低銀髮族在旅程中需轉乘或更換住宿地點的舟車勞頓，亦不失為銀髮族旅遊時的選擇。在市場行銷方面，若想掌握銀髮族的旅遊與觀光市場，也必須確定他們所提供的產品與服務能滿足該族群的期待，以不同的邏輯來重新設計套裝遊程，以順應銀髮族之消費特性與需求，創造出新的價值與商機。

### 三、澳洲觀光發展之借鏡

本次會議安排了澳洲當地市調公司（Roy Morgan）及澳洲旅遊局（Tourism Australia）分享澳洲整體觀光發展現況，包含澳洲出境情形、政府觀光行銷策略等方向及未來潛力所在。根據 Roy Morgan 市調公司調查統計，澳洲人傾向到海外度假才有休假的感覺，並喜愛文化體驗及生態旅遊，網路是最被使用的工具來搜尋旅遊目的地，特別是海外旅遊；該調查統計顯示，自 2001 至 2019 年，日本為近年來澳洲旅客最喜歡到訪的亞洲國家（+9.8%），而日本觀光廳「訪日外國人消費動向調查」也顯示，前往北海道滑雪的澳洲旅客逐漸增加，在訪日遊客的人均消費及娛樂費部分，澳洲遊客位居首位，超過了 2017 年居首的中國。

在世界許多推展生態觀光的國家中，澳洲屬較成熟的市場，最具代表性的即是昆士蘭州（大堡礁所在區）。該州政府在 2013 年發布了「昆士蘭 2013 至 2020 生態旅遊發展策略及行動方案」，該計畫以透過生態旅遊確保當地自然資源及文化遺產可以完整保存作為核心價值，以該州中部沿海地區的聖靈群島為例，在這座小島上，每天近 2 千名觀光客在島上出沒，卻不會對島嶼造成破壞，探究背後主要因素，就是澳洲政府對環境保育的嚴格政策及業者對保育工作的意識，因為他們瞭解這些嚴格政策的背後是為了保護當地自然資源，讓所有人可以永續使用與享受，因此取得生態保護與開發間的完美平衡。由此可知，澳洲對於生態觀光

執行的用心、認真與嚴謹態度。澳洲旅遊局也表示，「我們的願景就是要使澳洲成為地球上最令人嚮往和難忘的目的地」(如圖 12)。反思臺灣很多時候在生態保育與開發間之共識與平衡而爭論不休，如何利用各種不同特色的地景資源，提供創新的生態旅遊體驗，同時確保旅客得享有物超所質的旅遊品質，澳洲的作法值得我國借鏡。



圖 12 澳洲觀光發展願景

本次會議地點安排在澳洲墨爾本市，該市是維多利亞州的首府也是澳洲第二大城市，僅次於雪梨，也是一個同時具有維多利亞時期古老的文化氣息和現代高科技文明的活力都市，對於古蹟維護與歷史文化的保存不遺餘力。從費蓮達火車站 (Flinders Street Station) 開始，順著 Degraives Street 漫步，可見到墨爾本漂亮拱廊、塗鴉街 (包含著名的英國街頭藝術家 Banksy 的藝術作品)。當地亦擁有世界一流的美食和藝術畫廊、咖啡廳、精品店、處處皆可及的公園綠地及體育賽事，應有盡有，難怪被稱為世界上最宜居的城市。本次到訪，感受到墨爾本政府藉由對文化藝術、歷史、文明科技及公園綠地的保存與規劃，將其塑造成為一個兼具觀光娛樂及文化體驗的旅遊目的地，亦值得學習參考。



圖 13 費蓮達火車站  
(Flinders Street Station)



圖 14 Hosier Lane 塗鴉街  
(圖片來源：<https://reurl.cc/Naj7kx>)

順帶一提墨爾本市為旅客安排的市區免費導覽服務：「Melbourne Greeter Service」及「Melbourne Sights Free Walking Tour」，該服務主要希望通過分享當地的故事和活動，講解墨爾本和重要建築物背後的歷史、來源及文化意義，幫助旅客快速認識這個城市。

Melbourne Greeter Service 為墨爾本官方提供的免費市區導覽服務，導覽員皆為志工，除了英文團外，在某些時段亦可預約中文、廣東話或著其他語言。參加導覽需於至少 24 小時前事先至官網或電話預約；導覽團每天早上 09:30 從聯邦廣場的遊客中心出發，整團人數上限為 4 人（包含小孩），每次導覽約為 2~4 小時。另一種免費導覽為 Melbourne Sights Free Walking Tour，它是澳洲青年私人經營的市區導覽團，由受過訓練的志工帶隊，每天早上 10:30 與下午 02:30 各有一團，事前不需預約，只要在開團時間接近時至州立圖書館前找到穿著綠色印有 “I am free” 的導覽員報到即可，導覽歷時約 2.5~3 小時，途中會介紹超過 20 個景點，終點為維多利亞藝術中心旁的 Hamer Hall，這個服務不需先付費，可於結束後依照自己的感受與經濟能力給予小費鼓勵導覽員。



圖 15 Melbourne Sights Free Walking Tour 宣傳摺頁

#### 四、智慧科技應用已為觀光發展之必須

觀光旅遊已正式邁入智慧科技的時代，透過智慧型手機、雲端運算與網際網路，旅客可即時獲取資訊、享受旅遊樂趣，更可消弭以往因旅遊資訊缺乏所造成的缺憾，旅遊業者也可利用資訊科技開創出高效率與品質的服務。本次會議針對智慧科技運用於觀光產業方面也提出諸多研究，其中針對網站、APP 與社群媒體、AR、VR 技術、big data 大數據統計等相關應用進行探討。

隨著資通訊發達及網路普及，現階段為因應來臺客源市場結構轉變、OTA (Online Travel Agency 線上旅行社)、旅遊網站平台興起，許多傳統旅行社也開始面臨轉型升級，加上旅客旅遊消費行為模式改變、自由行比例增加等趨勢，智慧旅遊與旅行科技應用也愈漸蓬勃，如知名旅遊平台 Agoda，則利用人工智慧應用 (AI) 打造線上專屬的旅遊顧問服務；AR、VR 技術與旅遊結合之應用也越來越常見，如 Expedia 訂房網站加入 VR (虛擬實境) 功能，讓消費者在訂房前即可事先用虛擬實境功能查看房間狀況。此外，國內一些大型實體旅行社業者，亦結合新科技與旅遊產業發展趨勢，在旅展中使用直播及 VR 的方式，來使遊客透過科技直接感受旅遊目的地的風光。

從旅客旅遊消費模式來看，旅行科技的運用無所不在，本局近年來積極推動觀光服務與資訊科技之整合運用，提供旅客旅行前、中、後之無縫隙友善旅遊資訊服務，如整合建置「臺灣觀光資訊資料庫」，著手規劃觀光雲基礎服務，持續促進與觀光服務相關之商業模式增值應用、用虛擬實境 (VR) 及擴增實境 (AR) 行銷臺灣，讓使用者能更快速了解臺灣在地文化，另 107 年於本局所屬各風景區管理處及旅服中心設置 AI 多語口譯機，提升外國旅客諮詢服務。

這些科技應用不斷創新與進階，以「網路環境」為基礎、「顧客導向」為核心理念之智慧服務與管銷策略，將成為發展觀光的必備工具，且結合科技工具的應用創新服務，也是讓旅遊產業發展不斷精進的重要課題。未來應持續透過雲端大數據 (Big Data) 分析功能、社群媒體 (Social Media) 與行動 (Mobile) 科技運用，與世界密切接軌跟上潮流，建構臺灣成為智慧觀光旅遊目的地。

## 五、重要國際組織會議之參與，有助更瞭解全球觀光趨勢脈動

TTRA 大會每年都精心規劃多面向之觀光主題於會中發表及研討，將學術研討及業界實務討論分開進行，讓參與者能聚焦討論有興趣之議題，並安排多場專題演講，邀請學業界頂尖的總裁級人士，提供與會者最新的旅遊趨勢分析及觀點，對瞭解全球觀光市場近年來之發展極有助益。本年會是觀光領域極具代表性的會議，建議未來能持續爭取出國預算，以持續參與年會派員收集最新觀光情報，另透過跨部會協調如教育部、國科會或觀光院校，亦應持續寬列補助預算，鼓勵臺灣學者及研究生出國發表論文，提升臺灣觀光研究能見度，增進國際認識及強化國際觀光學術與實務交流。

TTRA 過去主要以歐美地區為重心來舉辦每年度的觀光與旅遊研討會，本屆是大會首次移師至亞太地區－澳洲墨爾本舉辦，隨著觀光產業的蓬勃發展，國際間各旅遊組織或觀光團體舉辦之研討會議或活動亦愈益密集熱絡，且鑒於亞洲觀光市場競爭激烈，各國逐漸均以觀光為國家發展之重要行業，建議本局未來可積極參與臺灣主要客源國家或地區之觀光組織活動或會議，以掌握亞太地區旅遊活動之動態，拓展交流機會。

## 伍、附錄一 會議實錄

### (一) 報到及開幕



第 50 屆 TTRA 年會報到區



TTRA2019 慈善社區 Ganbina 募款區



TTRA2019 開幕式



大會執行總裁 Sue Beeton 博士開幕



國立高雄餐旅大學為本次會議贊助單位之一，右為高餐王美蓉副校長



歡迎晚宴 - Melbourne Town Hall



(二) 專題演講、學術分組研討



共同研討：氣候變化與旅遊業



共同研討：金錢使旅遊世界變得圓滿嗎？



學術分組研討 1



學術分組研討 2



學術分組研討 3

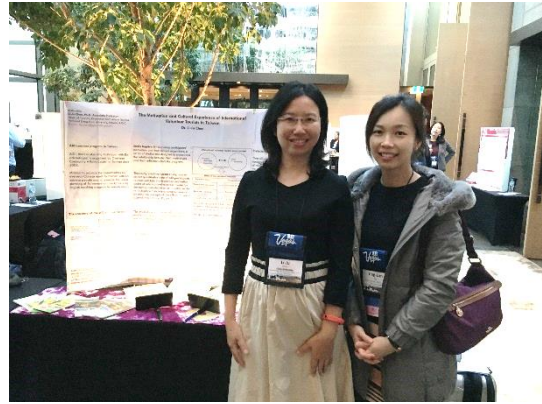


同步分組會議：目的地行銷之角色

(三) 書面研討會 ( Ideas Fair & Reception )



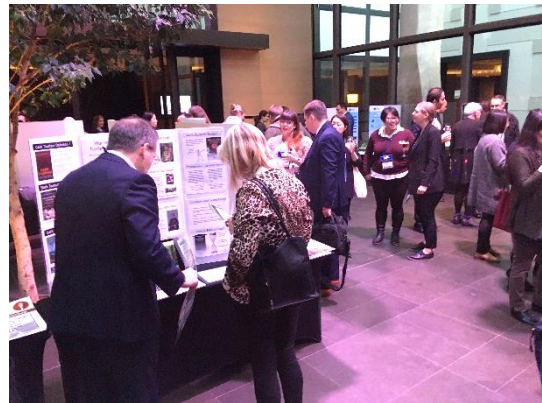
海報展示 - 臺灣學者  
(銘傳大學張軒瑄教授)



海報展示 - 臺灣學者  
(國立東華大學陳麗如教授)



海報展示交流情形



海報展示交流情形



海報展示



海報展示交流情形