

# 出國報告（出國類別：考察）

## 參加海上郵輪高峰座談會暨考察行程

服務機關：臺灣港務股份有限公司

姓名職稱：

交通部 黃玉霖次長

臺灣港務公司 吳宗榮董事長

臺灣港務公司 鍾英鳳業務副總經理

臺灣港務公司 郭光輝資深處長

臺灣港務公司 林珮伶經理

臺灣港務公司 蘇寂菀副管理師

交通部觀光局 林坤源主任秘書

交通部觀光局 陳泳升技士

派赴國家：日本沖繩

出國期間：108年7月1日至7月4日

報告日期：108年9月20日

## 內容重點摘要：

雲頂郵輪集團旗下的麗星郵輪是第一個進入臺灣市場的郵輪品牌，近年來看好高雄郵輪市場，逐漸擴大投入高雄郵輪市場，2017 年首創高雄、香港及馬尼拉三母港營運、2018 年首創派遣雙郵輪(雙子星號、寶瓶星號)以高雄為母港營運，今(2019)年度更首創派遣旗下全新 15 萬噸級郵輪-星夢郵輪世界夢號進駐臺灣，並且同步布局基隆及高雄兩個母港首航營運

為了解郵輪市場發展創新趨勢，即時掌握郵輪業者布局，港務公司協同雲頂公司及台灣國際郵輪協會，於 2019 年 7 月 1 日世界夢號靠泊高雄港當日，在郵輪上舉辦「海上郵輪高峰座談會」，邀集雲頂香港、台灣國際郵輪協會、高雄市旅行商業同業公會及交通部所屬觀光局、航港局、港務公司等共同與會交流。

除了在郵輪上舉辦座談會，與產業界代表深入交流郵輪市場發展議題，本次行程也安排實地參訪那霸港及石垣港之港埠設施及岸上觀光資源，交流雙邊港口郵輪接待作業經驗進行資訊分享。

# 目錄

內容大綱	頁次
壹、目的.....	4
貳、出國期間及考察行程.....	5
參、考察人員.....	5
肆、考察活動說明.....	6
一、    海上郵輪高峰座談會.....	6
(一)    活動規劃.....	6
(二)    交流重點摘要.....	6
二、    參訪那霸港.....	11
(一)    那霸港介紹及交流重點.....	11
(二)    那霸港觀光推廣配套.....	14
三、    參訪石垣港.....	16
(一)    石垣港介紹及交流重點.....	16
(二)    石垣港觀光推廣配套.....	18
肆、心得與建議.....	20

## 壹、目的

台灣郵輪市場近年穩定發展，為了解郵輪市場發展創新趨勢，即時掌握郵輪業者布局，特別規劃在郵輪舉辦「海上郵輪高峰座談會」，邀請產業代表齊聚一堂提供建言。座談會由交通部林佳龍部長(上午場)、黃玉霖政務次長(下午場)擔任高峰座談會主席，邀集雲頂香港高層、台灣國際郵輪協會、高雄市旅行商業同業公會及交通部所屬觀光局、航港局、港務公司等代表共同與會交流。

此次高峰座談會主題為「聚焦新時代 臺灣郵輪市場嶄新布局」，分別就「跳島郵輪航程機會與挑戰」、「台灣郵輪產業發展現況」、「亞洲郵輪市場布局與創新營運模式」、「台灣郵輪港群建設與發展遠景」等議題進行分享，透過各方意見交換，攜手產官業界，促進台灣郵輪產業發展。

本次行程另配合郵輪航程，前往那霸港及石垣港拜會，考察台灣鄰近最熱門的郵輪掛靠港口在旅運設施的提升計畫及現況，並了解對郵輪產業之發展構想，透過雙方交流，提升港口合作機會，串聯郵輪航點的契機。

## 貳、出國期間及考察行程

本次出國期間與考察行程內容詳如下表所示。

日期	行程
7/1(一)	海上郵輪高峰座談會(I)
	星夢 25 周年暨高雄港首航記者會
	海上郵輪高峰座談會(II)
7/2(二)	1.拜會那霸港管理組合 2.參訪那霸港旅運設施
7/3(三)	1.拜會石垣市政府 2.參訪石垣港新港國際碼頭
7/4(四)	抵達高雄港

## 參、考察人員

單位	職稱	姓名
交通部	政務次長	黃玉霖
臺灣港務股份有限公司	董事長	吳宗榮
臺灣港務股份有限公司	業務副總經理	鍾英鳳
臺灣港務股份有限公司	資深處長	郭光輝
臺灣港務股份有限公司	經理	林珮伶
臺灣港務股份有限公司	副管理師	蘇寂菀
交通部觀光局	主秘	林坤源
交通部觀光局	技士	陳泳升

## 肆、考察活動說明

### 一、 海上郵輪高峰座談會

#### (一) 活動規劃

1. 日期:2019 年 7 月 1 日
2. 主辦單位：雲頂香港、台灣國際郵輪協會、臺灣港務公司
3. 高峰座談會主軸：聚焦新時代 臺灣郵輪市場嶄新布局
  - 高峰座談會(上午場):
    - (1) 主席:林佳龍部長
    - (2) 主持人:台灣國際郵輪協會吳助豐理事長
    - (3) 簡報主題:
      - ◇ 航港局: 跳島郵輪航程機會與挑戰
      - ◇ 台灣國際郵輪協會:台灣郵輪產業發展現況
  - 高峰座談會(下午場):
    - (1) 主席：黃玉霖政務次長
    - (2) 主持人：台灣國際郵輪協會吳助豐理事長
    - (3) 簡報主題
      - ◇ 雲頂香港：亞洲郵輪市場布局與創新營運模式
      - ◇ 港務公司：台灣郵輪港群建設與發展遠景
      - ◇ 觀光局：台灣郵輪市場行銷策略
4. 與談單位：交通部、觀光局、航港局、港務公司、雲頂香港、臺灣國際郵輪協會、高雄市旅行商業同業公會

#### (二) 交流重點摘要

1. 雲頂郵輪集團擴大在台布局
  - (1) 雲頂郵輪集團旗下的麗星郵輪在台營運超過 20 年，持續以基隆港為母港營運，是台灣民眾最熟悉的郵輪品牌，看好台灣市場發展，2019 年旗下高端「世界夢號」首航台灣，第一站選擇高雄港靠泊，刷新台灣港群母港靠泊郵輪最高噸位紀錄，且首創「母港兼掛靠港」模式，經營基隆、高雄雙港，每航次除

了搭載超過 4000 名台灣旅客前往日本等境點，同時也帶來逾 3000 名旅客來台停留 4 天 3 夜觀光，帶來可觀的經濟效益。

- (2) 雲頂郵輪集團目前旗下有 3 個郵輪品牌，包含麗星郵輪、星夢郵輪及水晶郵輪，其中麗星郵輪寶瓶星全年度以基隆港為母港，為了進一步擴大在台布局計劃，星夢郵輪探索夢號及世界夢號在 2019 年也都安排靠泊計畫，2020 年世界夢更預計加碼在台灣營運 10 航次，以搶攻南北市場。
- (3) 在地化也是雲頂郵輪集團重要的發展策略之一，配合世界夢在台營運航次，雲頂郵輪集團與國內知名企業合作，在郵輪上引進萬豪酒店鐵板燒、人氣冰品店 ice monster 及鬍鬚張魯肉飯等台灣美食名店，讓台灣在地美食隨著郵輪航程，行銷給海外旅客品嘗體驗。

## 2. 交通部：

- (1) 推動藍色公路及郵輪產業 10 年發展計劃

台灣擁有豐富的離島觀光資源，為了發展海洋觀光，鼓勵國人體驗海上旅遊型態，交通部將擬訂藍色公路及郵輪產業 10 年發展計劃，期望 2030 年整體客運量達成增加 50% 之目標，中央與地方政府、郵輪公司及旅行業共同攜手合作，除了持續提升港埠設施，旅客在岸上的觀光、交通、食宿、購物等配套將持續精進，除了提升服務品質，也將研擬相關的觀光旅遊優惠措施。

- (2) 港務公司：配合營運模式，港埠設施再優化

港務公司在與會中說明港埠設施的未來規劃，目前各港皆可接待 16 萬噸級以上郵輪靠泊，針對基隆及高雄母港運作型態，也特別提出旅運設施的改善方案如基隆港東西岸旅客中心整建及碼頭浚深工程、興建高雄港埠旅運中心等，完工後將提供旅客更舒適便捷的通關環境。

- (3) 航港局：推動跳島郵輪發展，帶動海上觀光風氣

國內擁有豐富的離島旅遊資源，為串聯本島及離島海上觀光航線，航港局推出跳島遊輪航線規劃，除了盤點現有本島及離島的港埠條件及接待能量，製作港口設施介紹文宣外，也針對跳島郵輪發展計畫提出因應策略，短期策略將主動組團拜會航商，開發潛在市場，中期策略將與業者聯盟合作租(包)船營運、善用 ACC 平台推廣跳島航程，長期策略將與業者合作建構自有船隊品牌、發展郵輪營運中心等。

(4) 觀光局：行銷策略與時俱進，強化 ACC 聯盟合作

觀光局在郵輪行銷上已行之有年，除了長期推動的國際參展與行銷宣傳活動之外，近幾年也著重在 ACC 亞洲郵輪聯盟的國際合作項目，ACC 成員包含香港、韓國、廈門、海南、菲律賓以及台灣等觀光單位共同提供獎勵方案，透過獎助市場行銷及產品開發經費方式，來協助郵輪公司推廣其業務發展。觀光局另外也針對不同的營運模式，提供獎助措施包含境外郵輪來台獎助、Fly Cruise 獎助等，以吸引國際郵輪增加來台靠泊航次。

3. 業界交流：

(1) 韓國國際郵輪研究院

2016 年薩德事件發生後，靠泊韓國的郵輪從 700 航次下滑至 70 個航次，韓國政府當時加入 ACC 就是希望能夠提升郵輪航線及因應市場變化。薩德事件後，韓國也開始思考國內的郵輪的客源，東北亞郵輪市場營運應可參考台灣運作模式，包含銷售方式及提升旅客滿意度，朝向穩定的市場、環境、價格，才能健全整體市場環境。

(2) 經緯船務代理公司

郵輪是國內的新興產業，來台郵輪逐年增加，碼頭設施也應與時俱進。以澎湖來說，目前僅能停靠 5 萬噸級船舶，大型郵輪靠泊上安全性仍有疑慮，澎湖觀光資源豐富，有很大的機會可

以發展為熱門的航點，希望各方可以共同努力。其他離島如金門、馬祖、綠島等地，以現況而言，這些離島港口在觀光及岸上接待能量還不足，僅適合極地探險型郵輪等小型郵輪靠泊，期望政府及業者除了共同推出適合航程，也能提供更友善的法規環境，齊力發展郵輪觀光發展。

### (3) 高雄市旅行商業同業公會

高雄郵輪市場不及基隆港成熟，加上南部旅客消費能力及對價格敏感度高，這些因素皆讓南部郵輪旅遊風氣培養上仍有待加強；這兩年在業者大力推廣下，南部市場漸有起色，但整體比例還是不如北部市場，期望政府能提供獎勵方案，持續支持郵輪產業推廣。



座談會現場與談情形



交通部林佳龍部長(主席)致詞



與談貴賓代表



與會代表合影留念

## 二、 參訪那霸港

### (一) 那霸港介紹及交流重點

#### 1. 沖繩接待人員名單

	單位	職稱	姓名
1	那霸港管理組合 (NPA)	常勤副管理者	田原武文
2		參事監	松島良成
3		總務部長	大嶺政信
4		企画建設部長	國松靖
5		郵輪推廣課 職員	5 名
6	一般財團法人 沖繩 觀光會議局(OCVB)	專務理事	親川 達男
7		海外推廣課 課長	平川 美由 紀
8		副理	吉田 創

- 那霸港是日本第二大的郵輪港口之一，2018 年接待郵輪共 243 艘次，61 萬人次旅客，排名僅次於博多港 279 艘次；2019 年預計成長 25%，預計接待 304 艘次、79 萬旅客人次，可望再創下歷史新高。
- 那霸港共有那霸碼頭區、泊港碼頭區、新港碼頭區及浦添碼頭區 4

個區域，目前郵輪到港主要停靠那霸碼頭及泊港碼頭為主，其中泊港的8號碼頭為客船專用泊位，2014年4月完成啟用那霸旅客中心，碼頭長度335公尺，可靠泊16萬噸級郵輪。

4. 本次拜會那霸港，由那霸港管理組合及沖繩觀光會議局共同出面接待，雙方就港口發展近況及郵輪市場推廣作業交換意見。那霸港管理組合表示，2017年共計有34次單日2艘郵輪同靠，5次單日3艘郵輪同靠，2018年單日雙靠次數提升至53次。面臨郵輪到港頻率大增，日本國體交通省發布指定那霸港為國際郵輪據點，並透過官民提攜計畫(註：碼頭由港灣單位興建，屬公共碼頭，但旅客服務中心由合作的郵輪業者出資興建，合作的郵輪業者可享有碼頭的優先靠泊)，由皇家加勒比郵輪及地中海郵輪兩家郵輪業者得標，於新港碼頭興建第二郵輪碼頭，預計2022年完工，未來將可提供22萬噸郵輪靠泊。
5. 沖繩擁有絕佳的地理位置，豐富的自然及人文觀光資源，為拓展郵輪業務，沖繩縣政府近期積極的行銷在地觀光資源、升級旅運設施、加強與鄰近港口合作、希望打造沖繩成為「東洋加勒比海」的樞紐位置。我方表達未來亦希望沖繩能加入ACC，將東洋加勒比海概念結合東太平洋的台灣港群，以共同吸引國際旅客。
6. 面臨到港郵輪逐年成長，為有效調配碼頭應用，那霸港也制訂船舶優靠規則，讓船方能及早預訂船期，優靠條件順序如下：
  - (1) Fly Cruise 模式郵輪
  - (2) 定期郵輪航班
  - (3) 日本籍郵輪
  - (4) 靠泊第一港郵輪
  - (5) 過夜郵輪
  - (6) 年度靠泊數最多郵輪



拜會那霸港會議交流情形



台日代表合影留念

## (二) 那霸港觀光推廣配套

1. 沖繩縣仰賴美麗海景而蓬勃發展的觀光業，2014 年的外國觀光客人數 98 萬 6,000 人，至 2016 年國外旅客急速成長至 212 萬 9,100 人，沖繩縣對於十分重視「觀光產業」的發展及投資，沖繩縣內也成立一般財團法人沖繩觀光會議局(以下簡稱 OCVB)，為縣內推動觀光發展的「官民合辦」促進機構，OCVB 設置有「那霸市觀光問詢處」，提供全年無休，每日 9 點至 21 點的旅遊諮詢。另為因應線上即時回應，OCVB 成立「Be.Okinawa 多語言諮詢中心」提供線上諮詢，遊客可透過電話、Skype 或電子郵件免費查詢服務，提供中文、韓文、英文及泰文的諮詢服務。
2. 那霸港旅客中心內設有簡易的 CIQS 查驗設施，管制區外的櫃台設置有觀光諮詢處，到訪遊客可於此領取沖繩本島及縣內各離島相關 DM 及手冊。旅運中心內隨處可見宣傳標語，合法計程車車牌為「綠底白字」，非法計程車為「白底黑字」，若乘坐非法計程車可能會受到警方盤查，且事故發生時可能沒有相關的保險保障，藉由文宣提醒，保障旅客權益。
3. 沖繩縣政府於 2017 年引進中國比亞迪「BYD」電動巴士，第一批總計交付 10 台電動車，作為郵輪遊客從那霸港口到市區接駁車。本次那霸港管理組合安排參訪團搭乘電動公車，明顯感受電動巴士行進間的寧靜度及平穩度，低底盤的車身設計也能夠容納輪椅上下及車內放置，十分適合郵輪旅客抵港之後大量運輸需求，且全車無廢氣產生，對於觀光旅遊區域的空氣品質十分有助益。



那霸旅客中心提供豐富的在地觀光資訊



牆面文宣標語提醒旅客識別合法計程車

### 三、 參訪石垣港

#### (一) 石垣港介紹及交流重點

##### 1. 石垣港接待人員名單

	單位	職稱	姓名
1	石垣市政府 企劃部 觀光文化課	課長	仲大底
2	石垣市政府 建設部 港灣課	課長	下地敏之

2. 石垣港每年約有 140 萬名旅客到訪，其中郵輪旅客約 32 萬人(郵輪 130 艘次)，島上 5 萬名居民，觀光產業是主要收入。石垣港目前有兩座碼頭，單日可接待郵輪數共 2 艘，島上目前共有 50 台巴士、200 台計程車可提供旅客接駁服務，岸上觀光接待能量不足，因此郵輪公司在規劃岸上游程時，僅能提供限額數量。
3. 為因應郵輪大型化，目前石垣港正著手規畫將原碼頭 302 公尺延伸至 420 公尺，該建設計畫已獲得日本國土交通省核定，新碼頭完工後，將設有簡易通關站，提供入境首站旅客通關使用。目前石垣島可靠泊最大郵輪為鑽石公主號，今年度預報掛靠 5 艘次，已完成接待 2 艘，俟碼頭延建完成後，未來大型郵輪可直接靠泊新碼頭。



石垣港新建碼頭位置

圖

4. 石垣島有兩座碼頭可供郵輪靠泊，分別為離島碼頭(盛世公主號、歌詩達大西洋號)及新港碼頭(太陽公主號、麗星郵輪寶瓶星號、處女星號、雲頂郵輪探索夢號)，離島碼頭是所有石垣島離島船隻進出的主要出入口，離市區較近。新港碼頭於 2018 年 5 月開始啟用，因港區腹地較大，因此多數的大型郵輪都會停靠在新港碼頭。
5. 由於石垣港泊位不足，目前船席安排採取先到先得(first come, first serve)，單日同一時段靠泊僅受理 2 艘郵輪登記，其餘的皆協調郵輪公司改期來安排船席。
6. 因目前碼頭設施不足，石垣港並沒有收取旅客服務費，未來新碼頭完工後，將再檢討擬定收費機制。



與石垣港交流情形



台日雙方合影留念

## (二) 石垣港觀光推廣配套

1. 搭乘郵輪到訪石垣島的遊客一般僅停留 6-8 小時，石垣市於石垣島離島港口提供雙面石垣市市街地圖，提供旅客最完整且基本的旅遊資訊。簡易地圖內容包括石垣島最熱鬧、旅客必經的公設市場鄰近地圖，東橫 INN 及 APA 連鎖飯店位置、大型市場藥妝店交通資訊，以及旅客必體驗的石垣島美食資訊 (如：八重山麵、黑糖、石垣牛及泡盛等)。
2. 地圖上亦標註石垣島知名景點位置，如八重山椰樹林、米原海灘、滑翔中心等相對位置，各景點之間並註記「交通距離」，提供旅客短時間評估交通時間及距離。
3. 石垣島海岸因透明度高、有許多色彩繽紛的熱帶魚及珊瑚礁而廣受遊客喜愛，因此水上活動十分盛行，適合浮潛活動；其中「米原海灘」因海浪較大經常有遊客發生意外，為了避免「離岸流」發生危險，米原海灘部分區域指定為「游泳禁止區」，因此石垣島旅客中心內隨處可見海報提醒文宣。



石垣市街道地圖



石垣島針對遊輪等短時間旅行旅客設計觀光地圖



石垣島「離岸流」安全宣導文宣

#### 肆、心得與建議

##### 一、心得

1. 本次活動首次與業者合作於郵輪上舉辦座談會，現場出席代表包含郵輪公司、船務代理、旅行產業相關業者、政府單位及協會代表，透過面對面交流，第一手收集市場發展趨勢及業者需求，同時也讓業者得以了解政府推動產業的策略及資源所在，未來應持續保持溝通管道，帶動郵輪觀光產業良性循環。
2. 那霸港是日本第二大郵輪港口，今年度可望上看 79 萬人次旅客，因地處日本最南端離島位置，海洋島嶼風情，吸引國際郵輪掛靠，海外旅客到港後衍生的觀光購物消費，也為在地經濟挹注龐大貢獻。目前台灣郵輪市場結構有 8 成屬於母港旅客，2 成海外旅客，郵輪觀光收入規模無法大幅突破，實屬可惜。台灣擁有獨特的人文及自然景觀，每個港口所在城市都有獨到的魅力與特色，適合推動發展一程多港的郵輪觀光航程，未來相關觀光單位應積極加強觀光景點國際行銷，各縣市政府塑造獨特的景點遊程，串聯資源共同爭取國

際郵輪來台靠泊，提升國內整體帶動觀光經濟動能。

## 二、 建議

1. 觀光業是沖繩縣重要的經濟產業，每年到訪外國旅客超過 200 萬人，因此當地政府對於觀光服務的推動上十分重視，除了於市區設置實體諮詢台，另外也導入線上諮詢系統，海外遊客可透過電話、Skype 或電子郵件免費查詢服務，提供中文、韓文、英文及泰文等外語諮詢服務，運用便利的線上系統，提升服務品質與效率。台灣目前即時線上服務系統尚未普及，未來可思考擴大導入相關服務模式，以接軌國際趨勢潮流。
2. 石垣島島上人口僅有 5 萬名居民，面對每年 140 萬旅客到訪，島上觀光交通及配套可以說是十分有限，除了爭取擴建郵輪碼頭之外，面臨到的觀光胃納量仍為主要問題，這個部分與國內澎湖等離島發展郵輪觀光面臨的議題是十分相似的，建議未來推動跳島郵輪航程時，可參考石垣港作為，確保旅客在地觀光品質，另外也可思考引進環保交通工具(如電動公車及電動機車)，讓旅客體驗美景美食的同時，也能保護當地的環境。