

出國報告（出國類別：其他）

出席交通部觀光局駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處揭牌儀式及臺灣觀光推廣活動

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：黃勢芳組長

派赴國家：印尼—雅加達

出國期間：108年7月17日至7月21日

報告日期：108年10月15日

報告摘要

印尼位於東南亞，全國現有人口超過 2 億，是全球穆斯林人數最多的國家，近年來印尼經濟逐漸成長，強大的人口紅利為發展後盾，印尼民眾出境旅遊市場日益擴大，我鄰近競爭國家均已於印尼設置觀光推廣據點。交通部觀光局於今年規劃設立「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」，並於 7 月 19 日辦理揭牌儀式及搭配系列推廣活動。另為強化當地新成立之工作團隊與印尼旅行業者互動關係，本次行程爰安排拜會印尼航空票務協會（ASTINDO）及印尼旅遊與旅行業協會（ASITA），期提升印尼組團業者推廣台灣觀光產品之意願及信心。

鑒於臺印直航航班不足，本局仍將請國籍航空研議增班可能性，但為持續臺灣觀光品牌露出，積極於轄區聯合臺灣相關品牌，共同辦理行銷活動，此次推廣活動即運用外貿協會辦理成熟且具宣傳性之 Happy RUN 活動，參與活動設攤推廣。未來，善用年輕族群 APP，有效宣傳台灣為穆斯林友善旅遊目為，持續提高臺灣觀光品牌於印尼市場之知名度，以提高臺印(尼)雙邊互訪人數。

目 次

壹、目的	1
貳、活動概要	3
參、心得與建議	7
肆、附件 - 活動照片	11

壹、目的

印尼位於東南亞，全國現有人口超過 2 億，為世界人口數第四高的國家，也是全球穆斯林人數最多的國家；由於近年來印尼經濟逐漸成長，強大的人口紅利為發展後盾，因此印尼民眾出境旅遊市場日益擴大，日本與韓國等我國附近競爭國家，均已於印尼設置觀光推廣據點，並積極深耕當地市場（如附圖 1、2）。

目標客群	面對課題	主要訴求主題
雅加達首都區 中高所得華人 族群 (現有主要客群)	華人族群FIT客群 <ul style="list-style-type: none"> 運用Web、SNS及旅展等管道傳遞印尼語之個人旅遊實用資訊。 活用印尼人喜好的櫻花與雪景等特色資訊宣傳日本地方都市魅力。 	未曾訪日客群 櫻花、雪景、楓葉、主題樂園等日本必遊魅力主題 訪日經驗客群 溫泉、山岳休閒度假等地方魅力主題
泗水/棉蘭地區 中高所得華人 族群(潛力客群)	華人族群GIT客群 <ul style="list-style-type: none"> 促進組團業者包裝多元的日本觀光產品，並強化旅展等販促管道。 	穆斯林客群 穆斯林友善餐飲、自然景觀名勝、四季魅力特色
穆斯林族群 (人口比例最大 族群)	穆斯林族群資訊加強傳遞 <ul style="list-style-type: none"> 經由媒體邀約等多元管道傳達穆斯林關注的觀光資訊。 	

圖 1 日本於印尼市場推廣策略

圖 2 韓國於印尼市場推廣策略

以往印尼市場由交通部觀光局(下稱本局)駐吉隆坡辦事處兼轄觀光推廣工作，因應觀光新南向政策指導方針，自 2018 年起，該處已逐漸加大印尼市場推廣力道，積極參與當地國際旅展與自辦推廣活動，並於網路與電子媒體加強投放廣告，以提升台灣

觀光品牌能見度；因此 2019 年 1-8 月印尼赴臺旅遊人數突破達 14.5 萬人次，較 2018 年同期成長 6.03%，臺灣具有成為印尼旅客的新興旅行目的地之潛力。為持續提高臺灣觀光品牌於印尼市場之知名度及強化臺印雙方旅遊業者交流合作，108 年 3 月起委託財團法人台灣觀光協會(下稱 TVA)營運「駐雅加達台灣觀光旅遊服務處(Taiwan Tourism Information Center in Jakarta)」(下稱本局雅加達服務處)，並於 7 月 19 日正式揭牌，並搭配系列推廣活動。本人有幸代表本局周永暉局長出席揭牌儀式，參與前述的推廣活動，另為強化當地新成立之工作團隊與印尼旅行業者互動關係，行程中安排拜會印尼航空票務協會(ASTINDO)及印尼旅遊與旅行業協會(ASITA)，期提升印尼組團業者推廣台灣觀光產品之意願及信心。

貳、活動概要

本次赴印尼五天四夜之主要推廣工作項目包括參加本局「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」揭牌活動、拜會印尼兩大旅遊業者協會、出席於雅加達大型購物中心辦理之台灣小鎮漫遊觀光產品展銷會及於生態公園舉辦之台灣精品歡樂路跑活動等；由於雅加達市區交通壅塞情形非常嚴重，因此整體活動行程相當緊湊；另適逢雅加達市區新開通捷運服務，亦就近於駐雅加達服務處旁捷運站進行短程搭體驗乘，並評估後續運用交通場站辦理廣告宣傳之可行性。本次辦理之重點活動內容依時序摘述如下：

一、拜會印尼航空票務業協會 ASTINDO(The Association of Air Ticketing Companies in Indonesia)

日期：7月18日（星期四）

地點：Pusat Bisnis Thamrin City, Lantai 7, suite 11 A-B, Jl. Thamrin Boulevard, Jakarta

ASTINDO 為印尼地區航空票務與出境旅遊業者共同組成之同業協會，致力協助會員推廣赴海外出境旅遊與航空票務相關工作，因此與各國觀光推廣單位保持良好互動；且該協會每年二月底於雅加達主辦之 ASTINDO Travel Fair 為當地最大型 B2C 國際觀光產品推廣盛會，本局爰連續多年委託台灣觀光協會組織台灣觀光產業代表團參展，另本局往年於雅加達、泗水與棉蘭辦理 B2B 推介會，亦多經由該協會協助邀請當地會員出席，故與該協會主席 Ibu Elly Hutabarat、副主席 Pak Rudiana 及秘書長 Ibu Pauline Suharno 均互動良好。

此次偕同本局駐雅加達服務處及駐吉隆坡辦事處同仁赴 ASTINDO 總部拜會，除感謝該協會長久以來對本局辦理印尼赴台旅遊市場推廣工作之協助外，另就後續駐雅加達服務處將於印尼當地擴大辦理組團業者熟悉旅遊與教育訓練等台印觀光產業交流事項，聽取建議並討論合作事宜。

二、拜會印尼旅遊與旅行業協會 ASITA (Association of the Indonesia Tours and Travel Agencies)

日期：7 月 18 日 (星期四)

地點：Jalan Pangeran Antasari No.45, Cipete Raya, Kebayoran Baru, Jakarta

ASITA 為印尼地區歷史最悠久且會員數量最多之旅行相關產業協會，由於會員組成包括出境、入境與國民旅遊等多元業者，且工作重點著重於協助印尼入境旅遊市場推廣工作，因此與印尼政府觀光推廣單位互動關係良好；然而去年底著手籌備駐雅加達服務處設置工作期間，即與時任 ASITA 秘書長之 Dr. N. Rusmiati 取得聯繫，今年上半年 Dr. N. Rusmiati 獲選為 ASITA 主席，爰安排本次拜會行程。

此次偕同本局駐雅加達服務處及駐吉隆坡辦事處同仁赴 ASITA 主席辦公室拜會，主要係恭賀其榮任主席並期許未來駐雅加達服務處可與 ASITA 建立更密切互動關係；另適逢 Dr. N. Rusmiati 去年底曾走訪台灣，對台灣最新觀光資源特色讚譽有加，爰邀請其於後續駐雅加達服務處辦理業者訓練活動現身說法，協助宣傳台灣觀光資源特色。

三、出席駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處揭牌儀式相關活動

日期：7 月 19 日 (星期五)

地點：Intiland Tower, Jalan Jend. Sudirman Kav.32, Jakarta

駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處之地點位於雅加達蘇迪曼大道之知名建物 Intiland Tower 的一樓，一般民眾無須換證即可進入洽公，因此利於民眾前往索取相關文宣；本次揭牌儀式係就近於駐雅加達服務處旁展示空間辦理，現場由駐印尼臺北經濟貿易代表處陳忠大使、本局國際組黃勢芳組長、台灣觀光協會吳朝彥秘書長及本處駐吉隆坡辦事處周士弼主任一同為服務處揭牌，活動當天並有國信集團、印尼工商會館、印尼雅加達留臺聯合總會、雅加達臺灣貿易中心、印尼航空票務協會、中華航空、長榮航空及各大旅遊業者等多位貴賓蒞臨共襄盛舉。

當日上午揭牌儀式後，係以茶會及餐敘模式與印尼當地業者與媒體代表交流，希藉由媒體協助宣傳本局駐雅加達服務處即日起正式啟動服務；另期盼未來藉由服務處的設立，可協助印尼觀光業者與民眾有效掌握臺灣觀光資源特色，進而加深臺灣觀光品牌形象，相信將有助於促進吸引印尼旅客赴臺觀光，為新南向市場再添新動能。

四、參加台灣小鎮漫遊觀光產品展銷會開幕典禮

日期：7月20日（星期六）

地點：Gandaria City Mall, Jakarta

為持續開拓印尼市場及宣傳臺灣觀光品牌，本局於7月20日至21日在雅加達Gandaria City以小鎮漫遊為宣傳主題舉辦台灣小鎮漫遊觀光產品展銷會，繽紛呈現臺灣北中南東各地的小鎮風情，現場除設有來自臺灣原汁原味的夜市童玩趣味遊戲及美食體驗，展現臺灣觀光特色元素。另外活動現場還邀請印尼知名網紅Cindy Gulla與Steven Lukita親身分享臺灣旅拍經驗、影片有獎徵答遊戲以及刺激又有趣的舞臺遊戲對抗賽等與民眾互動。

展銷會開幕儀式共有駐印尼臺北經濟貿易代表處蕭振寰公使、印尼航空票務協會ASTINDO國際票務Anwar Sutedja代表、台灣觀光協會吳朝彥秘書長、中華航空公司印尼分公司呂若阜總經理、長榮航空公司印尼分公司譚自強總經理、泰國國際航空Weerawat Swasdibutra總經理、汶萊皇家航空Defy Bondang區域經理及本局國際組黃勢芳組長等多位嘉賓蒞臨。

活動現場除提供最新、最熱門的臺灣觀光資訊外，並結合華航、長榮、泰航、汶航4家航空公司及8家主力旅行社進駐販售臺灣行程配套及機票；另外邀請當地知名臺灣美食品牌（紅糖、可樂果、星球工坊及歇腳亭）進駐現場共襄盛舉，以多元的臺灣特色吸引印尼雅加達地區民眾前來詢問最新觀光資訊，其中亦包括穆斯林前來索取臺灣之穆斯林友善旅遊相關文宣，並透過專人解說進一步宣傳臺灣友善穆斯林接待環境。

五、參加台灣精品歡樂路跑活動開跑儀式

日期：7 月 21 日（星期日）

地點：Pasar Seni Ancol, Jakarta

台灣精品歡樂路跑（Taiwan Excellence Happy Run）是一項自 2014 年以來每年於雅加達地區舉辦的年度路跑和慈善活動。台灣精品歡樂路跑的活動口號是“Everyday Excellence”，希望結合多元精美的台灣精品，促進本地民眾健康和卓越的生活方式。因此係由經濟部國貿局指導，並由外貿協會所屬雅加達台灣貿易中心舉辦，此一獨特的活動受到印尼社會大眾，特別是雅加達及周邊地區的民眾的積極回應。因此台灣精品歡樂路跑已成為印尼路跑族群的最愛之一，不僅因為其闔家同歡的節慶氛圍，而且還因其致力於推廣慈善工作，提高對貧困兒童的協助，從而針對印尼社會大眾展現台灣精品之高端印象。

由於 2019 年 7 月舉辦的第六屆台灣精品歡樂路跑活動，預計有超過 8000 名來自不同類型群體的印尼本地跑者報名參與者；因此搭配現場多款台灣頂級品牌產品展示與宣傳，本次路跑活動成為本局首度嘗推廣台灣觀光品牌意象的最新宣傳管道。活動期間駐雅加達服務處於會場中心區域設置宣傳攤位及舞台、路旗等製作物 LOGO 露出外；另發送 8,000 份「來台先行上網查核」簽證申辦說明資料給參與路跑民眾，展示多款印尼文與英文版文宣資料，並設置以台北 101 大樓地標主題意象設計拍照裝置，吸引民眾拍照留念與分享；此外現場提供精美小禮物協助宣傳新上線之印尼地區 Instagram 帳號，活動期間吸引約 900 位民眾新增追蹤該帳號，便於後續傳達台灣最新觀光資訊。

參、心得與建議

一、印尼為我新南向政策重要市場，增設據點以深耕市場

拓展印尼為推動「觀光新南向政策」重點國家，亦為臺灣觀光推廣工作之重要潛力市場，原由本局駐吉隆坡辦事處兼辦相關推廣業務；然為強化整體工作效能，爰依行政院核定「Tourism 2020—臺灣永續觀光發展方案（106-109年）」規劃，積極推動印尼地區服務據點籌設工作。籌設期間有賴我國駐印尼代表處陳忠大使及代表處全體同仁大力協助，方得以短期內即參考外貿協會模式，與台灣觀光協會公私協力，順利設置本局駐雅加達服務處，未來將可與印尼當地旅遊業者、航空公司、傳播媒體與普羅大眾有更直接且頻密的交流互動。

二、運用民間力量，推動臺印雙邊交流

本次於雅加達分別安排拜會 ASTINDO 及 ASITA 等印尼兩大旅遊業者協會，各協會與會代表均樂見由本局駐雅加達服務處接手於本地提供第一手的台灣觀光資訊服務，並期待就旅遊業者交流、國際旅展參與及組團赴台參訪等項目，促成台灣印尼雙邊觀光相關產業深度合作；因此建議後續由駐雅加達服務處於當地辦理業者教育訓練、B2B 業者交流或組團來台熟悉之旅等時機，積極邀請兩大協會高層參與活動，妥善建構民間產業協會多元溝通管道，發揮在地團隊服務優勢。

三、直航航班不足，影響觀光推廣力道

印尼距離台灣航程較星馬泰等客源市場遠，且僅有華航與長榮航等 2 家國籍航空公司提供雅加達、泗水與峇里島等航點直飛服務，因此航班時間（晚抵早回）不利來台旅客安排遊程，且相較日、韓及香港等國航空票價較不具價格優勢；因此後續除鼓勵亞航等廉價航空投入台印直飛航線外，另可積極與新航、國泰航、泰航及汶萊航空

等非我國籍航空業者洽商合作，結合各大航空自辦品牌旅展活動提供轉機商品優惠專案，增加台灣觀光品牌能見度與旅遊產品競爭力。

四、聯合台灣相關品牌，共同辦理行銷活動

以往本局於印尼市場之兩大推廣管道為組團參加 ASTINDO 國際旅展及於大型購物廣場自辦展銷活動，雖可於活動期間獲具體宣傳成效，惟全年度僅主辦兩次大型推廣宣傳活動，難以持續累積宣傳成效；因此建議後續駐雅加達服務處可延續本次參與台灣精品路跑活動宣傳台灣特色觀光資源經驗，與跨領域之台灣相關品牌活動（例如趣味路跑、電競比賽等）結合，降低活動辦理成本並增加宣傳活動曝光頻率與辦理區域，擴大台灣品牌意象宣傳成效。

五、印尼為亞洲穆斯林最大客源國，善用年輕族群 APP，有效宣傳台灣為穆斯林友善旅遊目的地

由於以往印尼赴台旅遊族群係以華人為大宗，然而針對佔印尼人口超過 85% 的穆斯林，有關穆斯林友善旅遊市場之潛在需求是非常值得注意的；因此如何傳達台灣為穆斯林友善旅遊新興目的地的品牌意象（例如邀請中國回教協會代表出席推廣活動現身說法），即成為未來辦理相關推廣宣傳工作的重點元素。另外針對年輕穆斯林客群喜好結伴自由行之旅遊特性，後續可擴大宣傳印尼文版智慧手機應用程式－「HALAL TW/清真台灣」，便利穆斯林旅客即時掌握台灣友善穆斯林旅遊資訊，並塑造穆斯林友善旅遊目的地意象。

六、擴展台灣觀光宣傳投放區域

印尼為幅員遼闊且由多元種族組成之國家，以往本局囿於推廣人力資源，均以大

雅加達地區為參加旅展及辦理展銷會之 B2C 宣傳重點區域，另搭配泗水與棉蘭等有直飛台灣或轉機便利之重點城市，擇要辦理 B2B 之組團業者推廣活動；建議後續可將宣傳廣告投放區域擴大至泗水與棉蘭等潛力區域，並搭配參與大型組團業者或航空公司於前開二線城市之自辦旅展或展銷活動，以借力使力模式強化宣傳工作層面。

七、續推動簽證申辦簡化作業，增加目前印尼民眾赴台觀光

為吸引印尼旅客來臺，近年來積極與外交部合作，除已取得他先進國家簽證民眾可線上申請許可外，另可採觀宏專案模式以團體線上申請觀光簽證，相較過去以工作、財力證明、親自赴我駐印尼代表處逐案申請簽證程序簡便許多；惟印尼組團業者仍認為申請程序繁瑣，配合觀宏專案申請意願甚低；因此考量印尼政府已給予台灣民眾赴印尼觀光免簽優惠待遇，建議速評估比照菲律賓及泰國試辦觀光免簽優惠措施，以符合兩國對等簽證優惠原則；另亦或比照日本模式，針對持電子晶片護照民眾，試辦事先申請之 3 年多次免簽優惠措施，以提升印尼民眾赴台觀光意願。

【結語】

交通部觀光局致力於優化穆斯林接待環境獲得國際肯定，擴增臺灣觀光在穆斯林市場攬客力道，印尼為全球最大穆斯林國家，超過 2 億穆斯林人口，為本局拓展穆斯林市場標竿，配合新南向政策深耕市場，本局導入民間創新與活力，委託 TVA 營運本局駐雅加達服務處，TVA 經過數月來拜訪當地旅行業者、航空公司及媒體網路，加強團體旅客送客作為，藉由參加當地主流活動創造臺灣知名度，運用臺灣在穆斯林新月評比高排名，營造臺灣為穆斯林友善國家，該服務處營運成熟，挹注臺灣觀光形象推廣力道。該模式為本局駐外辦事處營運的創新模式，亦為政府民間合作的典範。

本局將持續運用網路、電子媒體及知名部落客、代言人等方式強打穆斯林友善環境旅遊宣傳，加強臺灣列入主流旅遊目的意象，並結合當地國內駐外組織或委託公關

公司辦理各項推廣活動，如臺灣精品歡樂路跑活動與臺灣小鎮漫遊觀光產品展銷會，並推行特定主題專案，如與航空公司合作推出自由行優惠，串聯航空公司及團體優質業者加碼業者產品促銷，以期印尼市場更為成熟，印尼穆斯林朋友能感受到台灣對伊斯蘭文化的善意與尊重，台灣將成為穆斯林朋友最嚮往的旅遊勝地之一。

肆、附件一活動照片



拜會印尼航空票務協會 ASTINDO 執行董事 Sjachrul Firdaus（左 2）與 Rainizar S. Ananda（右 2）合照



拜會印尼旅遊與旅行社協會 ASITA 主席 N. Rusmiati（右 2）合照



鈞局黃勢芳組長出席「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」揭牌活動及致詞



台灣觀光協會吳朝彥秘書長出席「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」揭牌活動及致詞



駐印尼臺北經濟貿易代表處陳忠大使出席「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」揭牌活動及致詞



開幕儀式貴賓大合照

（左起）交通部觀光局吉隆坡辦事處周士弼主任、駐雅加達台灣觀光旅遊服務處/台灣觀光協會雅加達辦事處劉婕綸主任、雅加達臺灣貿易中心廖俊生主任、長榮航空公司印尼分公司譚自強總經理、印尼工商會館 Yunni 代表、交通部觀光局國際組黃勢芳組長、駐印尼臺北經濟貿易代表處陳忠大使、台灣觀光協會吳朝彥秘書長、印尼航空票務協會 ASTINDO 公關部副主任 Madeleine Sophie、印尼雅加達留臺聯合總會羅志蓉副會長及中華航空公司印尼分公司呂若阜總經理



「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」揭牌儀式



「駐雅加達臺灣觀光旅遊服務處」揭牌儀式後合照



出席印尼雅加達展銷會開幕儀式及開幕致詞

開幕嘉賓（左起）汶萊皇家航空 Defy Bondang 區域經理、中華航空公司印尼分公司呂若阜總經理、台灣觀光協會吳朝彥秘書長、駐印尼臺北經濟貿易代表處蕭振寰公使、交通部觀光局國際組黃勢芳組長、印尼航空票務協會 ASTINDO 國際票務 Anwar Sutedja 代表、長榮航空公司印尼分公司譚自強總經理及泰國國際航空 Weerawat Swasdibutra 總經理



Astindo 國際票務 Anwar Sutedja 出席雅加達展銷會開幕儀式及致詞



駐印尼臺北經濟貿易代表處公使蕭振寰出席雅加達展銷會開幕儀式及致詞



雅加達展銷會開幕後貴賓大合照



遊戲對抗賽之喝珍珠奶茶競賽



印尼知名網紅 Cindy Gulla 與 Steven Lukita 親臨雅加達展銷會分享臺灣旅遊體驗



印尼知名網紅 Cindy Gulla、Steven Lukita 與現場民眾一起跳 The heart of Asia 印尼文版宣傳歌曲



民眾於服務櫃檯諮詢旅遊資訊



印尼民眾向旅行社詢問旅遊配套



出席 Taiwan Excellence Happy Run 2019 活動開幕儀式



出席 Taiwan Excellence Happy Run 2019 活動開跑儀式



出席 Taiwan Excellence Happy Run 2019 活動頒獎儀式



與我駐印尼代表處陳大使等貴賓出席雅加達 Taiwan Excellence Fun Run 活動



陪同我駐印尼代表處陳大使等貴賓蒞臨雅加達 Taiwan Excellence Fun Run 活動之台灣觀光推廣主題攤位



於 Taiwan Excellence Fun Run 之台灣觀光推廣攤位宣傳台灣自行車節