

出國報告（出國類別：接洽業務）

## 參加 2019 年印尼秋季旅展 暨觀光推廣活動出國報告

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 技正 王倩怡

武陵農場 副場長 胡發韜

清境農場 佐理員 林郁惠

派赴國家：印尼(雅加達、棉蘭)

出國期間：民國 108 年 9 月 18 日至 9 月 26 日

報告日期：民國 108 年 12 月 3 日

系統識別號：

行政院及所屬各機關出國報告提要

頁數： 含附件：是否

出國報告名稱：參加 2019 年印尼秋季旅展暨觀光推廣活動出國報告

出國計畫主辦機關：國軍退除役官兵輔導委員會

出國人姓名/職稱/服務單位：

王倩怡/技正/事業管理處

胡發韜/副場長/武陵農場

林郁惠/佐理員/清境農場

出國類別：接洽業務

出國地區：印尼

出國期間：民國 108 年 09 月 18 日－民國 108 年 09 月 26 日

報告日期：民國 108 年 12 月 03 日

分類號/目：

關鍵詞：印尼旅展、雅加達觀光推廣會、棉蘭觀光推廣會、國軍退除役官兵輔導委員會、武陵農場、清境農場

## 摘 要

本次印尼秋季旅展係為當地媒體 Kompas.com 舉辦之旅展活動，觀光局駐吉隆坡辦事處與臺灣觀光協會為第一次組團參加，並邀集國內旅遊、觀光相關之公部門及業者共同推廣，今年本會及武陵、清境農場派員參加，向印尼民眾及業者推廣行銷，作為印尼旅客來臺旅遊新選擇；同時觀察印尼旅遊市場趨勢，收集觀光展的旅遊資訊，做為後續評估新興市場開拓之可行性。

# 目次

壹、 前言.....	4
一、 動機	
二、 目的	
貳、 過程.....	5
一、 2019 年印尼秋季旅展暨觀光推廣活動行程	
二、 2019 年印尼秋季旅展暨觀光推廣活動紀要	
參、 心得及建議.....	10
一、 心得	
二、 建議	
肆、 印尼秋季旅展暨觀光推廣活動相關照片.....	12
一、 拜訪外交部駐印尼臺北經濟貿易代表處	
二、 Kompas Travel Fair 旅展	
三、 雅加達及棉蘭觀光推廣會	

# 壹、前言

## 一、動機

本次印尼秋季旅展係為當地媒體 Kompas.com 舉辦之旅展活動，今年已舉辦第七屆，我方觀光局駐吉隆坡辦事處與臺灣觀光協會第一次組團參加，邀集國內旅遊、觀光相關之公部門及業者，期於旅展推介印尼民眾來臺觀光旅遊，並提高臺灣知名度及開創業者商機。

觀光局駐馬來西亞辦事處周士弼主任表示，臺灣近年來在國際上持續發光，東南亞國家一直是宣傳重點之一，印尼民眾每年到臺灣旅遊的人次，在觀光局及所屬雅加達辦事處及泗水分處努力下，結合印尼旅行業及航空公司力量，去(107)年印尼旅客來臺達 21 萬 0,985 萬人次，今(108)年 1 月至 8 月來臺遊客人次較去年成長 9%，期望全年能朝向雙位數成長的目標。此外，駐印尼臺北經濟貿易表處大使陳忠也指出，根據萬事達卡 2019 年最新公布之全球穆斯林旅遊指數 (GMTI)，臺灣在非伊斯蘭教合作組織中最佳旅遊目的地評比再獲佳績，首度躋身第 3 名。又據印尼媒體 Kompas 報導，臺北市名列「最受旅客歡迎且友善的城市」第 4 名，超過新加坡、東京、紐約、倫敦等知名大城，可見臺灣觀光的努力有目共睹。

印尼是全球人口第 4 多的國家，僅次於中國、印度和美國，約有 2.65 億的人口，其中印尼華人是具有影響力的少數族群，約 1,060-1,325 萬餘人，主要居住於雅加達等地；考量華人多諳華語、閩南語或客家語，又印尼近年來經濟成長率約 4.7% 至 5.2% 左右，表現良好，在東協 5 國中是極具發展觀光市場的潛力標的，且在外交上對我國尚稱友好，故成為東南亞地區未來深具開發來臺旅遊市場的國際客源國。

## 二、目的

國軍退除役官兵輔導委員會(以下稱本會)以榮民之安置、就業、就養、及照顧為主要宗旨，所屬五大農場中，尤以武陵農場、福壽山農場及清境農場等三個高山農場深具國際知名度，其轉型後所提供之觀光旅遊、服務設施配合宜人的氣候，相當符合位處熱帶的印尼地區民眾休閒旅遊之需求，為提升新興市場開發效益，今年本會及武陵、清境農場參加印尼秋季旅展 (Kompos Travel Fair)，向印尼民眾及業者推廣行銷，作為印尼旅客來臺旅遊新選擇。同時可觀察印尼旅遊市場趨勢，收集

觀光展的旅遊資訊，做為後續評估新興市場開拓之可行性。

## 貳、過程

### 一、2019年印尼秋季國際旅展 (Kompos Travel Fair)暨觀光推廣活動行程

本次活動分為旅展及觀光推廣活動兩部分執行：

#### (一) 組團參加2019年印尼秋季旅展(B to C)

展期：2019年9月20日（星期五）至22日（星期日）

時間：10:00~21:00（9:00赴會場準備）

展場：Jakarta Convention Center

#### (二) 雅加達觀光推廣會（B to B，含與當地旅遊業者、媒體交流餐會）

日期：2019年9月23日（星期一）

時間：15:30~20:00

地點：Hotel Fairmont Jakarta

#### (三) 棉蘭觀光推廣會（B to B，含與當地旅遊業者、媒體交流餐會）

日期：2019年9月25日（星期三）

時間：15:30~20:00

地點：JW Marriott Medan

#### (四) 行程表

日期	時間	行程
9月18日 星期三 第一天	08:45	搭乘華航 CI-761 班機前往印尼
	13:10	抵達印尼雅加達國際機場
	14:40	搭乘專車至住宿飯店
	18:00	工作人員抵達推廣會場地，確認相關資料文宣送達
9月19日 星期四 第二天	10:00	拜會外交部駐印尼臺北經濟貿易代表處
	15:30	全體團員到達會場布置準備
9月20日 星期五	09:30	代表團團員抵達會場

第三天 至 9月22日 星期日 第五天	10:00	參加印尼旅展(共三天)
	21:05	展場閉館，收拾展攤返回住宿飯店。
9月23日 星期一 第六天	上午	代表團自由拜訪
	15:30	舉辦臺灣觀光推廣會(第一場) (地點：Hotel Fairmont Jakarta)
	20:05	推廣會結束，收拾場地返回住宿飯店。
9月24日 星期二 第七天	12:40	搭乘嘉魯達印尼航空 GA-118 班機前往印尼棉蘭瓜拉納穆國際機場
	15:40	集合搭乘專車至住宿旅館
9月25日 星期三 第八天	上午	代表團自由拜訪
	15:30	舉辦臺灣觀光推廣會(第二場) (地點：JW Marriott Medan)
	21:00	推廣會結束，收拾展攤，代表團舉行檢討會議，代表團搭車返回住宿飯店。
9月26日 星期四 第九天	09:20	搭乘馬來西亞航空 MH-861 班機
	11:20	抵達吉隆坡國際機場
	14:20	搭乘華航 CI722 班機
	19:30	抵達桃園國際機場

## 二、2019年印尼秋季旅展(Kompas Travel Fair)暨觀光推廣活動紀要

### (一) 2019年9月18日出發日

前往桃園國際機場搭乘上午 08:45 華航 CI761 班機至印尼雅加達。本次團

隊計 16 個單位及 3 個表演團體，共計 38 人。本會由王技正倩怡、武陵農場胡副場長發韜及清境農場林佐理員郁惠等 3 員代表參加。

飛機抵達雅加達國際機場後，代表團隨即分乘 2 部專車前往 The Sultan Hotel Jakarta 飯店，約 15:00 抵達飯店，惟 check in 過於冗長直到 17:00 才辦理完成，旋即整理進行相關文宣品搬送整理。代表團下榻飯店因臨近旅展展場，步行約 10 分即可抵達，交通十分便利。是日晚間由觀光局駐馬來西亞辦事處主任周士弼，設宴歡迎所有代表團團員，並進行觀光同業間初次交流。

## **(二) 2019 年 9 月 19 日拜會外交部駐印尼臺北經濟貿易代表處及旅展場地布展**

上午 9：30 於飯店大廳集合前往駐印尼臺北經濟貿易代表處拜會駐印尼大使陳忠，陳大使特別指出東南國協對臺貿易已達 18.1%，遠超過美國 12%，其中印尼為我國第 12 大貿易伙伴，第 9 大進口來源國及第 14 大外銷市場。我國亦為印尼第 9 大貿易伙伴及第 10 大投資國，且為印尼當地創造 100 萬個就業機會，臺印經濟具有高度互補關係，而且印尼每年約有 1000 萬人次出國，其中赴日約 42 萬人次，其中占比 90%約 38 萬人次是赴日觀光旅遊，反觀印尼每年來臺約 21 萬人次，其中僅占比 25%約 5 萬人次是來臺觀光旅遊，仍有許多發展觀光的空間，因此建議應強化臺灣在印尼的形象廣告，以推廣觀光，業界代表則建議政府持續簡化簽證手續，以有效吸引印尼觀光客源。

觀光局代表周主任指出該局會持續推動「宏觀專案」獎勵優質旅行團團體赴臺簽證便捷措施，並朝向簡化電子簽證方向辦理，讓優質旅遊業者能享有更快捷、優惠的團體簽證，適用國家為印度、印尼、泰國、越南及菲律賓等國，對東南亞優質觀光團體推動免簽入臺，預估將對臺灣發展東南亞國際觀光有相當之助益。

大使並建議，因來臺穆斯林人數建增，應增加更多的友善穆斯林設施如盥洗、洗腳室、穆斯林認證飲食…等，拜會後團員們一同與大使合照。下午 15 時則前往 Jakarta Convention Center 確認文宣品及辦理布展事宜。

## **(三) 2019 年 9 月 20-22 日參加為期三天之 Kompas Travel Fair**

Kompas Travel Fair 是印尼當地於秋季辦理之最大旅展，臺灣展館係以油紙

傘彩繪及互體式照相方式布置，極具我國小鎮特色，吸引許多外國民眾慕名排隊，體驗來自臺灣的文化創意。

第一天開幕式活動後，Kompas 旅展大會主席與駐印尼陳忠大使前來展場臺灣館參觀，臺灣館也開始展開行銷，來自臺灣表演團體「FOCA 福爾摩沙馬戲團」、「愛玩色創意館(觀光工廠)」及「郭元益糕餅博物館(觀光工廠)」陸續於臺灣館現場演出，並穿插臺灣休閒農場協會準備的檸檬愛玉試飲及竹蟬童玩的製作體驗，還有現場與臺灣美景拍照互動等活動，讓民眾以吃喝結合遊戲體驗的旅行。

福爾摩沙馬戲團的演出充分展現臺灣多元與活力，博得滿堂彩，佳評如潮，給來臺灣館參觀印尼民眾不同以往全新體會；郭元益糕餅博物館推出彩繪臺灣造型餅乾，讓民眾體驗製作臺灣造型餅乾；愛玩色創意館準備了臺灣黑熊及各式動物圖樣材料，吸引大小朋友製作獨特的玻璃貼，可隨身貼在手機上，達到臺灣意象的宣傳效果；愛玉檸檬則直接搬到展臺上，臺灣館前大排長龍，都是為了品嚐臺灣特色美食。

現場參訪的以印尼散客較多，本會參展代表綜合性介紹推薦所屬農場觀光景點，所聘工讀人員均為印尼華僑，中文及印尼文均佳，且曾有臺灣工作經驗，瞭解臺灣及印尼消費者旅遊習貫與喜好，能適時發揮以印尼語言進行解說，並搭配現場 2-3 部平板電腦輪播農場影片，效果甚佳。

本會展桌上的布置了清境農場羊毛氈 DIY 及綿羊娃娃推廣品，吸引許多遊客的目光，小朋友尤其愛不釋手，成為許多家長親子旅遊的口袋行程之一。另邀請民眾追蹤三高山農場的粉絲專頁按讚，可領取農場茶包，增加當地遊客對本會農場關注度，此活動讓遊客能隨時接收到農場的活動訊息，更能透過粉絲專業詢問旅遊相關問題，達到真正推廣農場的效益。針對旅遊同業、媒體記者或展現較大興趣赴臺旅遊者，則藉由平板電腦網路連結農場官網及臉書，介紹各式體驗活動，包括清境農場牧羊人體驗、羊毛氈手工 DIY 及武陵農場高山杭菊採花趣等。當播放農場奔羊節活動、牧羊人體驗、櫻花季及楓紅美景等影片時，吸引許多人駐足觀看；再配合現場人員熱請的解說，讓印尼遊客感受到高山牧場的風情與魅力。

本會所提供之各式文宣品，中文版、印尼版及英文版均索取一空，宣傳成



效良好。為期三天的旅展均於 21 時準時閉館，第三天閉館後，由觀光局駐馬來西亞代表處周主任主持，對本次旅展臺灣館活動召開檢討會，部分參展單位表示委託聘請之工讀生素質不一及體驗區空間可再調整等意見，作為旅展活動精進的依據。

#### (四) 2019 年 9 月 23 日臺灣觀光推廣會與推廣晚宴(雅加達場次)

團員們著正式服裝於當日中午搭車前往 Hotel Fairmont Jakarta 整備推廣會會場，下午 3 時左右陸續有當地業者抵達現場，主辦單位事先規劃並邀約印尼雅加達在地業者及媒體 100 家約 170 人參加，各參展團隊無不卯足全力提供必要資訊及小型廣宣贈品，俾招徠業者注意，有效宣傳觀光行程，並洽談旅遊交易。

本會及農場攜帶萬用手冊、綿羊油保養品、布偶綿羊、手作 DIY 吊飾及高山茶包，除展示並作為洽談見面禮，搭配平板電腦解說農場風光，吸引印尼旅行業者與駐足洽談。

觀光推廣會第一階段由「FOCA 福爾摩沙馬戲團」專業表演團體成員精彩演出，伴隨高難度的舞蹈動作、扯鈴、呼拉圈、踩高蹺等表演，令現場遊客看的目瞪口呆，炒熱現場氣氛。隨即由各單位上場簡報，本會、武陵農場及清境農場人員分別上臺發表簡報並佐以影片，成功吸引印尼媒體與當地旅行業者關注。

抽獎活動是晚宴最受參加者矚目的焦點，由我國參展之各相關觀光旅遊業、航空公司提供豐富獎項，本會與農場亦提供杭菊紅茶、茶樹精油組及住宿券等作為摸彩品，與其他旅遊業者導覽解說行程，妥適組合成具有臺灣交通及住宿之套裝行程，並由本會及農場代表上臺與獲獎的當地觀光業者頒獎、合影，提升行銷效益。

#### (五) 2019 年 9 月 24 日抵達棉蘭

所有團員前往蘇加諾哈達國際機場辦理登機手續，搭乘 12:40 嘉魯達印尼航空 GA118 班機，約於 15:05 抵達棉蘭瓜拉納穆國際機場，辦理入境手續，搭乘專車前往 JW Marriott Medan 住宿，準備明天的棉蘭推廣會。

## (六) 2019 年 9 月 25 日臺灣觀光推廣會與推廣晚宴(棉蘭場次)

本場主辦單位原規劃並邀約印尼棉蘭在地業者及媒體 48 家約 81 人參加，因當日下午下起午後雷陣雨，到場業者人數較預期少，但仍不減對本會農場資訊的詢問度；主辦單位積極引介印尼當地旅遊業者與臺灣業者互相了解與認識，透過洽談，促進雙方的合作契機，增加雙方更加了解旅遊市場的需求與脈動，對於未來旅遊行程的規劃頗有助益。本會於推廣會中向當地旅遊同業介紹旅遊訊息，使旅遊業者更深入了解農場的特色與各項旅遊服務，期使能把自然生態旅遊題材推薦給棉蘭遊客。推廣會中，本會 3 人陸續上臺簡報，後續的餐會，仍有抽獎活動，本會亦提供禮品和住宿券做為獎品，並與得獎者合影，提升本會農場於印尼旅遊市場上知名度。

會後，主辦單位借推廣會場地舉辦 2 場推廣會之檢討會，依然由觀光局駐馬來西亞辦事處周主任主持，本會提出意見說明近期由臺灣觀光協會組團參加之國際旅展，文宣品海運費須由參展單位自行負責，惟費用甚高，以印尼為例，海運費為每公斤 160 元，造成各參展單位規劃文宣品及禮品趨向保守，實不利推廣，期觀光局在海外運費部分能給主辦單位多予協助。

## (七) 2019 年 9 月 26 日返抵國門

是日清晨 6:30 前於飯店完成 Check-Out 手續，臺灣觀光代表團分乘專車前往棉蘭瓜拉納穆國際機場，搭乘 09:20 馬來西亞航空 MH-861 班機飛往吉隆坡國際機場，14:40 轉搭中華航空 CI-722 班機，約於晚間 19:30 返抵桃園國際機場，結束為期 9 日收穫良多的旅展暨觀光推廣行程。

## 參、心得及建議

### 一、心得

本會配合政府新南向政策，積極拓展東南亞市場旅客來臺深度旅遊，過程中感謝交通部觀光局及臺灣觀光協會協助，於展場設計、活動安排、推廣會執行等細節付出極大心力，並製作綜合性臺灣意象文宣、海報及媒體露出，返赴國內續推展旅行業、交通業、旅館業等配套行程。本次活動發現，印尼市場貧富差異大，經濟情況良好、有出國習慣之遊客對於臺灣的觀光旅遊還限於中正

紀念堂、九份、日月潭與阿里山等走馬看花的環島行程；受經濟約束、鮮少出國的民眾，尚未將臺灣納入旅遊選擇。故初步仍應先在印尼群眾間建立本會農場旅遊意象，以打開知名度為首要，再逐步朝向深度旅遊推動，尤對印尼所得較高的華人，或中產階級及較年輕的自由行族群開發體驗或家庭親子遊程。另因為當地民眾使用英文者比例不高，爾後推廣仍應使用當地語言之文宣，方能提高行銷效益。

## 二、建議

### (一) 善用在地工讀生(翻譯人員)語言優勢，擴大宣傳行銷農場

9月23日及25日分別於雅加達及棉蘭所舉辦2場次的觀光推廣會，本會代表於現場推介並進行簡報，經事前與在地工讀生溝通及演練，藉由其嫻熟當地語言及當地業者、消費者所在意之旅遊重點資訊，透過雙語(中文及印尼文)同步現場口譯說明，獲得現場印尼同業極大迴響，吸引在場人員對農場的關注與詢問，效果顯著。未來於預算許可下，建議聘請當地語言及中文通譯之工讀生，必要時建立人員資料庫，建立友好聯繫，進而熟悉本會農場旅遊特色及資訊，亦可作為瞭解當地人文或旅遊風向之管道，以融入當地旅行業者與媒體生態，擴大整體宣傳效果。

### (二) 印尼市場具發展潛力，可持續開發並健全農場設備設施

本會農場對印尼消費者而言較為陌生，惟印尼人口眾多，推估華人就約有1千餘萬人，市場極大，具開發潛能與價值。本會農場四季美景與花況、宜人氣候、多元豐富生態及高山風情，相對印尼當地炎熱情形，是很有吸引力的。就印尼人來臺旅遊習慣，目前以團客散客各半為主，故建議先將本會意象植入當地民眾的臺灣印象，並讓當地旅行業者瞭解農場是符合印尼遊客需求的，經過逐次對印尼旅行業者宣傳行銷，或辦理相關主題踩線探勘路線，進而包裝旅遊套裝行程。目前全臺有超過200家餐廳獲得穆斯林友善和清真認證，本會三高山農場住宿房間已設有穆斯林朝拜方向標示，並提供拜毯和適當空間供祈禱使用，未來將朝設置淨下設施努力，營造穆斯林友善旅遊環境。

### (三) 選擇參加規模較大之印尼 Astindo 國際旅展，廣收最佳宣傳效益

查印尼年度規模最大國際旅展應為 Astindo 旅展，大多於每年春季辦理，故建議以參加 Astindo 國際旅展為優先，Kompas 國際旅展次之，以收最佳宣傳效益。

### (四) 旅展現場體驗活動參加踴躍，本會可視主辦單位需求協助辦理

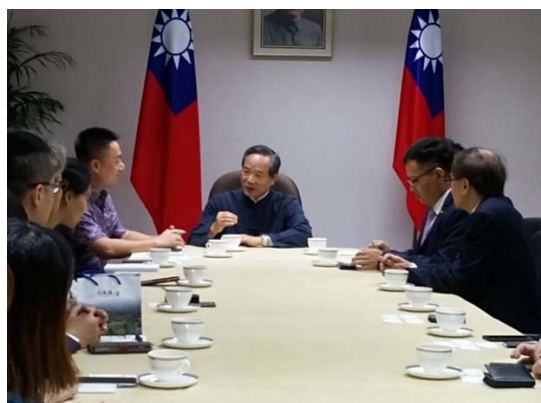
旅展現場臺灣館最受歡迎的活動為 DIY 體驗及檸檬愛玉試飲活動，大受歡迎。考量本會農場素材，本會可提供主辦單位手作羊毛氈體驗或高山茶品試飲活動等，使國外民眾熟悉農場特色，亦可透過臺灣館宣傳加深印象。

## 肆、印尼秋季旅展暨觀光推廣活動相關照片

### 一、拜訪外交部駐印尼臺北經濟貿易代表處



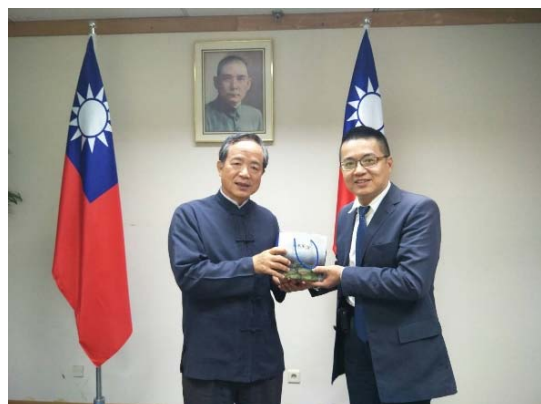
於駐印尼臺北經貿代表處合影



陳大使與臺灣代表團會談



清境農場致贈陳大使農場自產茶葉



武陵農場致贈陳大使農場農產品

## 二、Kompas Travel Fair 旅展



陳大使蒞場指導



本會參展人員與業者合影



印尼民眾對綿羊毛 diy 極有興趣



臺灣代表團於臺灣館合影



印尼民眾踴躍參加體驗活動



福爾摩沙馬戲團於展場精彩演出



檸檬愛玉品嚐活動大受歡迎



本次臺灣觀設計意象



互動式拍照區



印尼民眾打卡按讚換茶包



臺灣館竹蟬 DIY 受大小朋友歡迎



臺灣館表演活動

### 三、雅加達及棉蘭觀光推廣會



本會於雅加達推廣會上簡報



雅加達推廣會洽談情形



本會於棉蘭推廣會之簡報



棉蘭推廣會中本會與業者之互動



觀光推廣會致贈本會抽獎獎品



參加棉蘭觀光推廣會臺灣團全體代表