

## 附件二

# 108 年觀光產業關鍵人才培育計畫

## 高階主管養成班 學員心得

參加旅行業組的易遊網旅行社黃湘慧總監指出，數位化的時代來臨，旅遊業也面臨數位轉型的挑戰。這次在日本東京研習，與觀光官方機構、觀光公協會及旅行業，更深度瞭解日本旅遊產業的樣貌及生態，也發現有許多值得學習的地方。JTB 旅行社是東京奧運的官方合作夥伴，我們瞭解到 JTB 旅行社參與大型活動與賽事的目標是：擴大既有的旅遊需要、開拓新事業及提升品牌價值。然而，旅行社參與大型活動賽事要實際轉換成獲利並不容易，即便獲得了資源，也需要多方思考銷售模式及產品組合才能獲利，必須在有限的時間及不確定性中尋求周邊資源最大化。

而樂天旅遊的「Brand x Data x Membership」旅遊模式，是運用集團中多個事業體做交叉行銷及共用點數，讓所有事業體都能共享會員，因為同時擁有了大數據、金流、網路流量及龐大會員數，成就了日本第一的 OTA。這樣跨域整合生態系平台與創新服務的商業模式，優化了消費體驗及提升消費者黏著度。特別的是，我們分別體驗了白天及夜間的東京都觀光志工導遊服務，這是日本在 2020 年東京奧運之前，所衍生出的觀光服務；最後我們更體驗了劍道，由專業老師親身教授日本傳統武術的歷史和規則，學習正確的站姿、握姿和打擊技巧，領略劍道的精髓。這些體驗，除了感受到日本人對自己文化的認同及熱情，也同時能讓國外旅客從日本人的角度看日本。

雲品溫泉酒店日月潭汪嫻珊副協理參加旅宿業組，參訪了新加坡及馬來西亞，包括商務型、度假型、具有交通優勢或擁有歷史古蹟等 18 家酒店，觀摩了酒店的數位化經營、會展觀光服務及

穆斯林旅客接待服務。新加坡的世界競爭力一直都是名列前茅，這次在新加坡理工大學的課程中學習到在舉辦MICE實力很強的新加坡，除了各家酒店須努力維持競爭優勢及高住房率之外，政府的觀光政策扮演主導的角色，透過不斷爭取大型會議活動及增設景點來爭取全球的注視，以推動新加坡成為會展目的地。

在目前數位化逐漸普及的時代，各家酒店都已廣泛使用數位工具來刺激消費者，所有的行為都快速逐步變成數位化。馬來西亞的幾間飯店都有提供住客 Online Check-in 服務，縮短住客在櫃檯的行政流程，幾乎是拿了房卡鑰匙就可以入住，對於商務客極為便利。馬來西亞 AVANI Sepang Goldcoast Resort 腹地大，更要運用數位資源達到有效率的服務；客房中的數位電視，提供基本的點餐、氣候及 SPA 資訊等，對於飯店的戶外行程、館外旅遊介紹、加價專案也都有介紹，並不侷限於服務事項，也會進行銷售。所以，住客隨時想有更多規劃的時候，或是不斷被飯店提醒要有更優質的享受，都能優先從電視得到資訊，享受尊寵感。

參加觀光遊樂業組的西湖渡假村吳國呈副總經理到澳洲布里斯本及黃金海岸參訪八個不同屬性的主題樂園及休閒農場。他指出澳洲因為人力成本昂貴，各個主題樂園皆善用數位工具節省相當的人事成本支出，並解決人力困境，例如：自動購票及驗票系統。在園區的工作人員及表演人員年紀偏長，是澳洲當地業者解決人力招募及老化的方法之一。這是藉由軟、硬體的搭配，讓人力資源的效益發揮到最大化的做法。

在瞭解遊客喜好部分，澳洲業者的數位經營策略思考及經營上也做了不同的數位導入及分析，例如：龍柏無尾熊保護區提供觸控式螢幕供遊客購票，遊客購票時須先點選國籍，園區便得以統計各國入園人數，並藉由票種取得分類以獲得遊客數據。此外更投入資金在園區設置多達 60 個以上的免費 Wi-Fi 熱點，並標示

歡迎分享至各個社群平台；遊客在使用免費 Wi-Fi 前須先登入園區系統註冊，這個過程可讓園區取得有效的大數據資料，分析後，清楚地知道國外遊客與當地遊客的旅遊習慣差異，對於日後的市場行銷策略、投放廣告等，都有非常大的助益。

**六福旅遊集團周復華總經理**參加今年增設的專業創新組，看到了日本在振興地域觀光及地方創生所做的努力，也帶來很多創新的想法。長野縣安曇野市觀光資源有限但為了讓遊客能夠停留，當地居民主動發起了接待家庭及農泊這樣的難得體驗，讓我們思考到臺灣的旅宿業者除了提供住宿空間之外，如何帶給旅客貼近當地生活。而在岐阜縣飛驒市，當地居民將廢線後的鐵道發展成為一個獨特的鐵軌單車體驗「Gattan Go」來發展觀光，將舊鐵道賦予新生命，體驗箇中巧思及當地居民對遊客熱烈歡迎，更讓人印象深刻。

這次也造訪了被列為世界文化遺產的白川鄉合掌村，瞭解到他們是如何地讓所有居民有共識的將整個村落開放，來歡迎全世界的遊客，瞭解他們的村落，並體驗他們的生活。這些都在在驗證到推動地域活化最重要的就是當地居民的主動參與以及讓遊客備受歡迎。而最特別的是京都的分散型旅館 ENSO ANGO，旅館設施分設在京都市的 5 個不同位置，讓旅客在巷弄間移動的過程中，更深刻的體驗在地文化。

「溫故而知新，可以為師矣。」**雲品國際酒店總管理處曾景宏處長**於去(107)年參加高階主管養成班，今年參加中階主管培訓—教案種子講師培訓及擔任擴散課程授課教師。在這樣的過程中，不僅複習了去年學習的內容，也結合自身的實務經驗，轉換成擔任授課教師的養分，這是另一種學習成長。