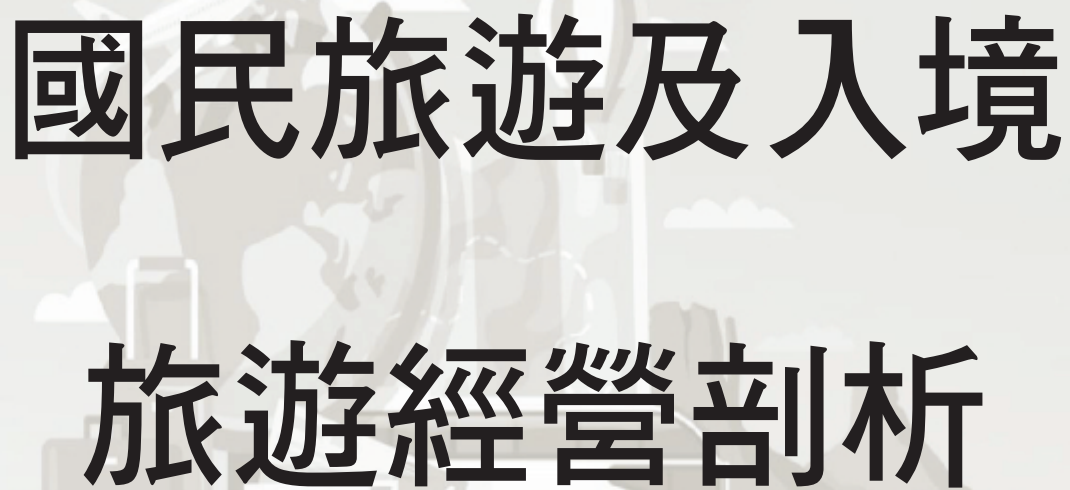


旅行業轉型培訓專業職能提升



# 國民旅遊及入境 旅遊經營剖析

講師：張世民



# BOOM!

國民暨入境旅遊

業務經營剖析

## 講師簡歷

### ■張世民

- 儒懋旅行社總經理
- 鎰成. 瑋成. 宇誠遊覽公司打工仔
- 雄鷹探索體驗活動園區執行長
- 亞洲大學. 玉山高中旅遊講座業師
- 農委會農業休憩區輔導師

# 好詞品味

禍兮福所倚

福兮禍所伏



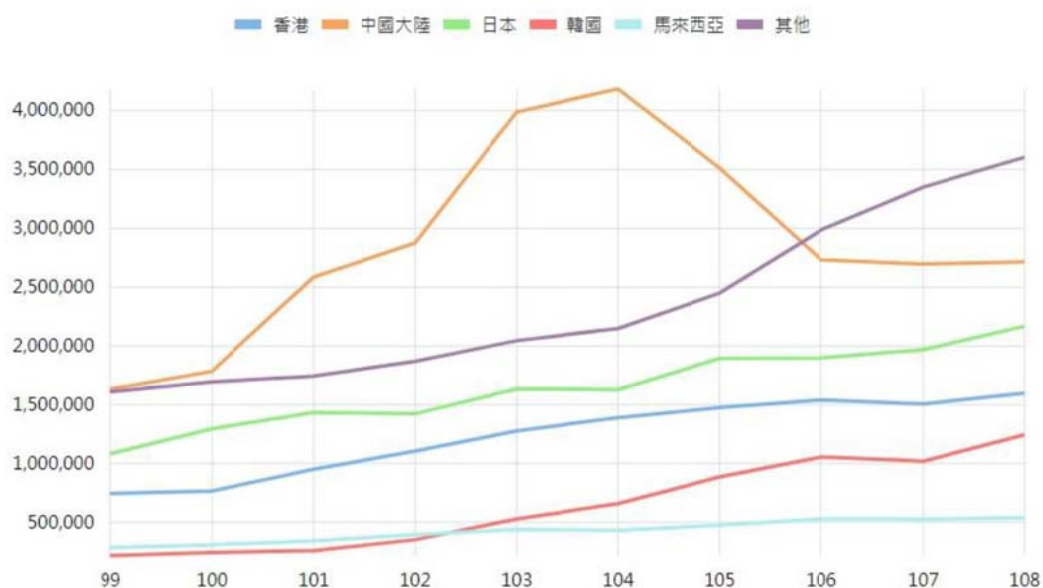
## 國民暨入境旅遊經營剖析

- 國民暨入境旅遊現況
- 四大作業流程
- 產業網絡
- 競爭五大作用力
- 政府補助款面面觀



# 入境旅遊

近十年(99~108)日、韓、馬、大陸、港來臺旅客總人次變化 (單位:人次)



# 國民旅遊-人次分析

項目	106年	107年	106年與107年比較
國人國內旅遊比例	92.9%	92.5%	-0.4%(*)
平均每人旅遊次數	8.21次	8.16次	減少0.05次
國人國內旅遊總旅次	183,828,000旅次	172,368,000旅次	衰退2.68%
平均停留天數	1.41天	1.42天	+0.01天(*)
假日旅遊比例	65.9%	64.8%	減少1.1%
旅遊整體滿意度	97.5%	97.5%	--

備註:本表之人次以年滿12歲為紀錄

## 國民旅遊-旅遊方式

旅遊方式	*106年	107年
合計	100.0	100.0
自行規劃行程旅遊	90.1	90.3
其他團體舉辦的旅遊	0.8	0.9
機關公司舉辦的旅遊	1.7	1.6
宗教團體舉辦的旅遊	1.8	1.9
學校班級舉辦的旅遊	1.1	1.1
旅行社套裝旅遊	1.0	1.1
村里社區或老人會舉辦的旅遊	2.5	2.5
民間團體舉辦的旅遊	1.0	0.6
其他	-	-

\* — 代表無該項樣本。

## 國民旅遊-旅遊目的

旅遊目的	106年	107年
合計	100.0	100.0
小計	81.2	81.6
觀光旅遊	66.4	65.3
健身運動度假	5.6	5.8
生態旅遊	3.4	3.1
會議或學習型度假	1.0	1.6
宗教性旅行	4.8	5.8
商(公)務兼旅行	1.2	1.2
探訪親友	17.6	17.2
其他	0.0	-



## 國民未旅遊主要原因

未旅遊原因(針對國內旅遊)	106年	107年
合計	100.0	100.0
想去，沒時間	42.8	42.6
想去，健康狀況不佳	22.5	23.1
沒有興趣	17.4	16.7
想去，無法負擔費用	11.0	11.3
想去，找不到同行者	3.9	4.1
想去，不知道那些地方好玩	2.4	2.2
其他	-	-

“—”代表無該項樣本。

## 國民旅遊潛在的問題與機會

### ★問題

- A. 遊客不找旅行社辦理國內旅遊?
- B. 旅客留宿天數縮短?
- C. 想去，無法負擔費用?
- D. 砍完軍公教18%的後續影響是?
- E. 疫情後市場的變化是?

### ★機會

- 1. 銀髮族. 無障礙旅遊的興起
- 2. 會議暨學習型旅遊
- 3. 想去，找不到同行者及健康不佳
- 4. 政府各部門對國旅的補助

# 國民旅遊的演進史

## ★ 牛頭時代 ★

民國 68年 以前

話說從前，國民旅遊風氣未開，人們若想出遠門走一走，多半是街坊鄰居自招一團，由鄰長、里長或總幹事帶隊、那個時代賺錢很單純，雖然一切仍以人情掛帥，卻也各賺各的，各取所需。

## ★ 遊覽車時代 ★

民國 69年—76年

國民旅遊風氣漸開，遊覽車如雨後春筍般竄起，卻也帶動整個旅遊市場的蓬勃發展，無奈常常見到遊覽車小姐強迫客人唱歌、購物。

## ★ 旅行社時代 ★

民國 77年—97年

社會的進步摧促了百業的誕生，旅行社漸漸以其專業性取代了遊覽車的地位，多元化的經營改變了只有以【司機最大】的遊覽車專制時期。

## ★ 旅行社+遊覽車時代 ★ 民國 98年—108年

開放陸客來台，遊覽車的車輛數暴增，遊覽車司機及小姐的服務觀念及做法改變後，來到了共治時期。

## ★ 民國109年以後 ★ 遊覽車?國內?或?

# 國民旅遊與其他經營型態之比較分析

型態項目	國民旅遊業務	來台旅客接待服務	國人出國旅遊業務
業務範圍	為招攬團、委辦團、散客訂車、訂房、訂餐、訂交通工具及風景遊樂區門票等	為外籍人士至台的委辦團、散客旅遊安排交通工具接送、膳宿等接待事宜	為出國人士，招攬團，自助旅行者代理預訂交通工具（訂位、開票）、訂房、訂餐
市場範圍	國內人口均可成行無限制	需與國外旅行社洽談合作的，觀光客、商務客、自助旅行客人及至國內投宿飯店的散客	出境人士資格、身分有限制
市場開發	容易打入市場，擴展至出國團體業務	不易打入市場，需經驗累積	不易打入市場，因國外狀況需修改行程
客源掌控	較易掌握	不易掌控，變數多	較難掌控
旅遊品質 成本控制	面臨削價競爭，但交通、膳宿較易掌握	不易掌控，削價競爭多	較難掌控，削價競爭多
旅遊時間	短、彈性大	較短	較長
語言障礙	無	接待人員語言能力要求高	領隊人員語言能力需要求
金融匯率	不需考慮	要考慮	要常考慮
購物壓力	較無	較有或視行程而定	較有或視行程而定
隨團服務人員 工作	1.不須執照(目前2019年) 2.身負領團、導遊解說及車上團康育樂服務內容較廣泛	1.需導遊執照 2.按預定行程執行，解說事宜 3.較單純 4.語言能力強	1.需出國領隊執照 2.隨行程不同，工作性質得身兼數職或另派導遊協助 3.語言能力佳



## 四大作業流程

- 一、產品企劃
- 二、業務作業
- 三、訂團作業
- 四、出團作業

## 四大作業流程(一)

### 一、產品企劃

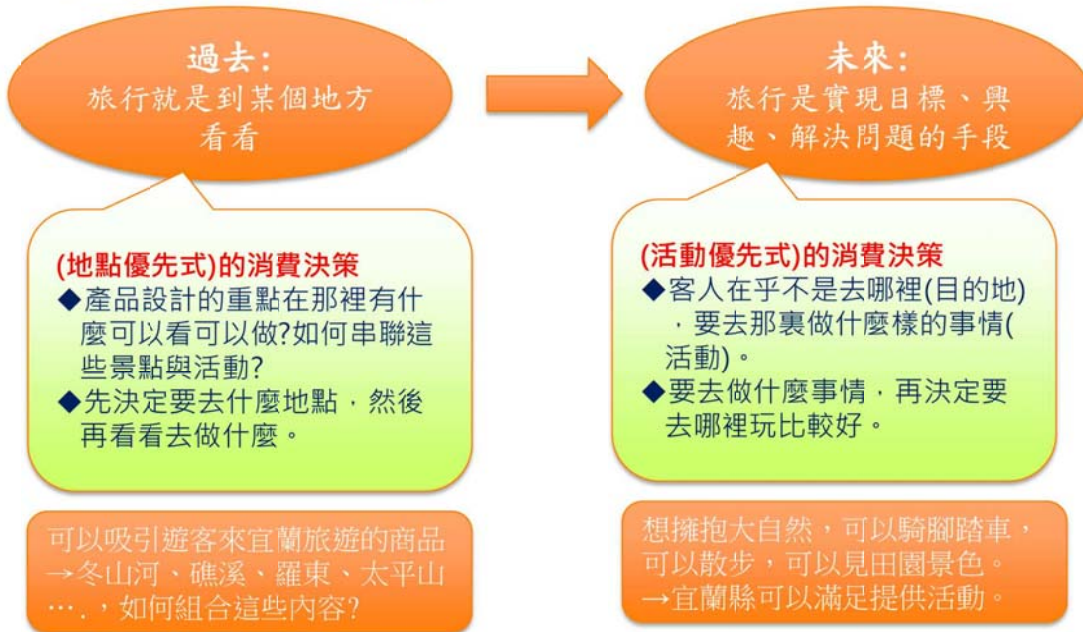
1. 市場調查-客源分析. 原料提供
2. 產品設計-組團方式. 產品類型
3. 成本估算-直接. 間接. 操作. 資金
4. 產品訓練-業務. 導遊. 領團人員

(團隊裡至少一名線控或主管)



# 了解消費者-追蹤顧客的偏好變化

## ➤ 變動的消費者偏好



# 了解消費者-追蹤顧客的偏好變化

## ➤ 市場趨勢轉變



**團體旅行時代**  
重視市場區隔，大眾化  
產品居多



**迷你成團時代**  
產品精緻化、深入化、  
主題化。



**個人旅遊時代**  
產品高度客製化，更加  
重視消費者內在需要。

## 四大作業流程(二)

### 二、業務作業

1. 競標作業
2. 銷售作業
3. 國內及海外參展作業

(三名業務尖兵-三人配一組長)

## 國民旅遊散客市場(招攬團)

### (一)PKG行程－集散成團

- (1) 旅行同業-聯營中心
- (2) 單一旅行社主導-台鐵觀光列車

### (二)套裝遊程

- (1) 旅行業與旅館、遊樂業及交通運輸業的互動合作企劃之行程
- (2) 航空公司的航空假期

### (三)小眾市場遊程

- (1) 旅行業與租賃車合作
- (2) 旅行業與車導合作



## 入境旅遊市場

### (一) 新南向十國

- (1) 團體系列團為主
- (2) 各國接待要領深入了解

### (二) 馬.新.大陸

- (1) 小眾自由行
- (2) 在地創生

### (三) 穆斯林

- (1) 小包團
- (2) 使用穆斯林及Halal認證之業者

## 四大作業流程(三)

### 三、訂團作業

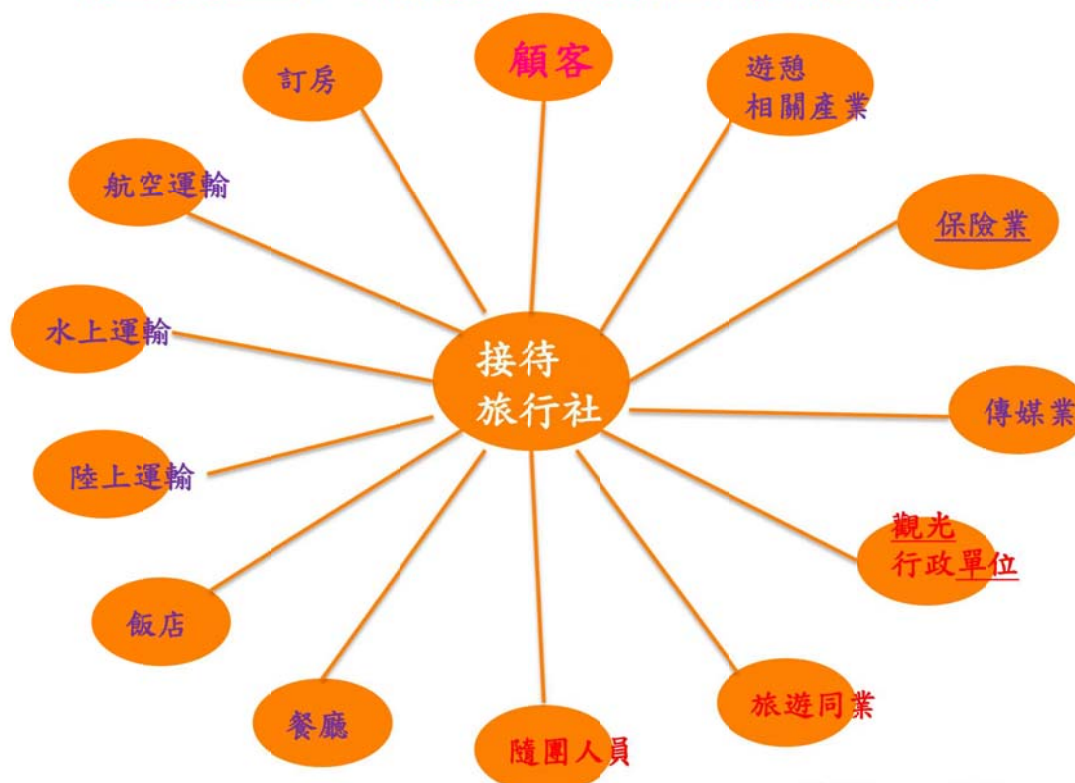
1. 國旅團體訂團
2. 國旅散客訂團
3. 入境團訂團

(團隊至少一名行政OP)

## 四大作業流程(三)

類別	團體訂房作業	散客訂房作業	入境團
客源	先有客源	先有產品	系列團
廣告文宣成本	少	多	相對性高
經濟規模	一定量	難預測/依產品市場機能	大
規格內容	可協調變動	變動則影響廣告成本	變動低
市場穩定性	高	低	低
風險性	低	高	高
工作人員	多	少	多
產品價格	低	高	低
市場競爭	100比1	20比1	10比1

## 國民暨入境旅遊的產業網路





交通部觀光局 函

機關地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓  
聯絡人：徐崇恩  
聯絡電話：02234915008#278  
傳真電話：0223491666  
電子信箱：ah2200@tbroc.gov.tw

403  
臺中市西區太原路1段184之1號6樓之3  
受文者：誠品國際旅行社股份有限公司

發文日期：中華民國105年12月29日  
發文字號：觀業字第1050020019號

類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：貴公司申請辦理國內旅遊9團之補助一案，復請查照。  
說明：

- 一、復貴公司105年12月8日及12月14日申請表。
- 二、本案原則同意貴公司申請補助9團，補助金額於新臺幣(下同)40萬7,800元額度內核實補助，各團補助情形分述如下：
  - (一)永安社區澎湖自組團三日遊(105年12月23日至25日，30人)，最高補助金額53,000元。
  - (二)張先生澎湖自組團三日遊(105年12月23日至25日，3人)，最高補助金額53,000元。
  - (三)和平社區澎湖自組團三日遊(105年12月23日至25日，30人)，最高補助金額53,000元。
  - (四)楊先生澎湖自組團二日遊(105年12月25日至26日，3人)，最高補助金額52,000元。
  - (五)澎湖自辦團二日遊(105年12月25日至26日，30人)，最高補助金額52,000元。
  - (六)蔣先生澎湖自組團三日遊(105年12月25日至27日，3人)，最高補助金額53,000元。

檔 號：  
保存年限：

交通部觀光局 函

機關地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓  
聯絡人：張博杰  
聯絡電話：02234915008#273  
傳真電話：02-23491666  
電子信箱：bojay@tbroc.gov.tw

403  
臺中市西區太原路1段184之1號6樓之3  
受文者：誠品國際旅行社股份有限公司

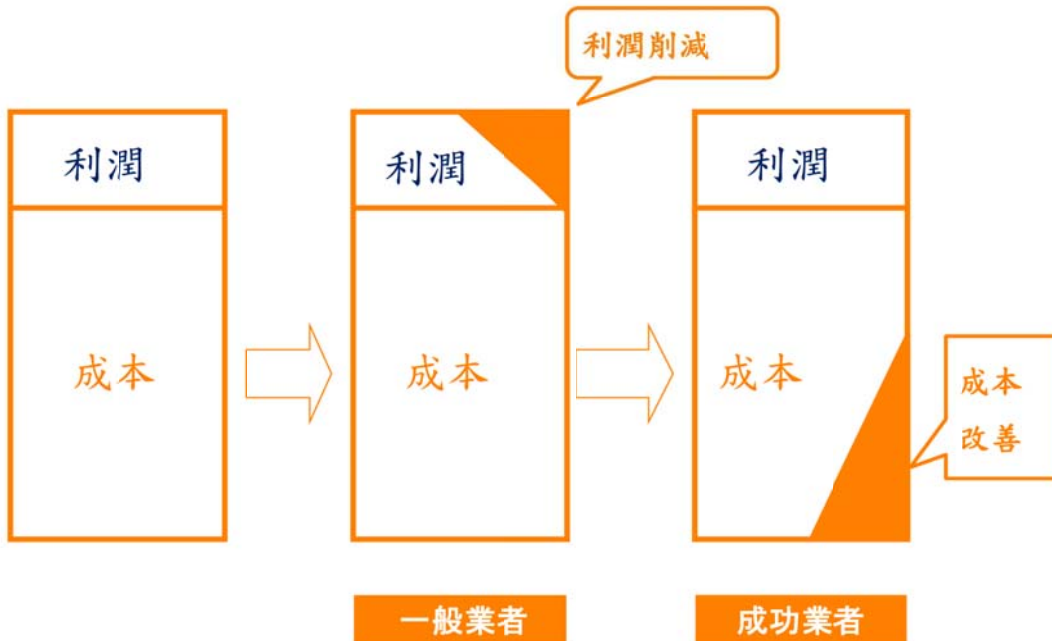
發文日期：中華民國105年12月9日  
發文字號：觀業字第1050017652號

類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：貴公司申請辦理國內旅遊3團之補助一案，復請查照。  
說明：

- 一、復貴公司105年11月29日申請表。
- 二、本案原則同意貴公司申請補助3團，補助金額於新臺幣(下同)13萬3千7百元額度內核實補助，各團補助情形分述如下：
  - (一)社團法人中華民國假期活動服務協會1日遊(105年12月16日，40人)，最高補助金額20,500元。
  - (二)陳先生自組團(105年12月22日至24日，32人)，最高補助金額55,000元。
  - (三)發祥國小台北105年度族群交流3日遊(105年12月14日至16日，28人)，最高補助金額58,200元。
- 三、請於各團體行程完竣3週內，依「交通部觀光局補助接待大陸地區人民來臺觀光業務受衝擊之旅行社辦理國內旅遊實施要點」(以下稱本要點)第6點規定，檢附下列文件(含附件3至附件9)辦理核銷：
  - (一)補助款撥付申請表。
  - (二)申請補助項目之原始憑證。

# 雙贏的交易



## 維繫產業網絡帶來

- ◆ 降低成本
- ◆ 分散風險
- ◆ 有效取得關鍵資訊
- ◆ 提高競爭地位
- ◆ 迅速掌握機會

## 供應商-談判與交易基本原則

- ◆ 人情目標：先賣人，再賣產品。
- ◆ 雙贏目標：達成雙方滿意的協定，  
『雙贏』才能長久滿意。
- ◆ 建立互信：認同對方的需求，可建立  
雙方之互信。
- ◆ 不要要求太過-得理且饒人。



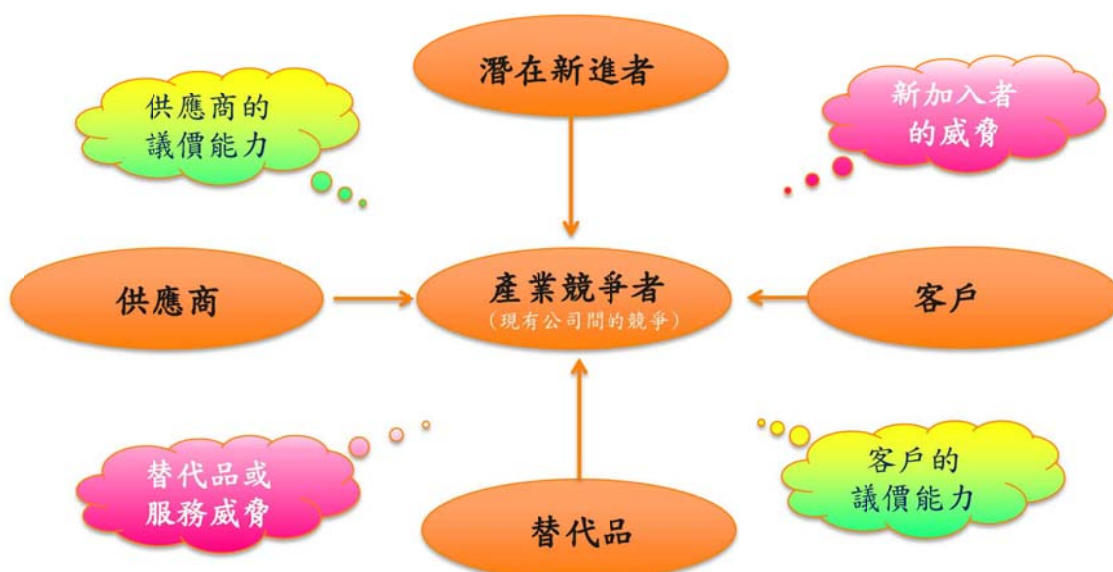
## 四大作業流程(四)

### 四、出團作業

1. 業務準備-行前說明會(隨團人員)
2. 後勤OP作業準備 - 團務領結表
3. 後服務 - 旅客問券
4. 會計結帳作業-代收轉付或收據

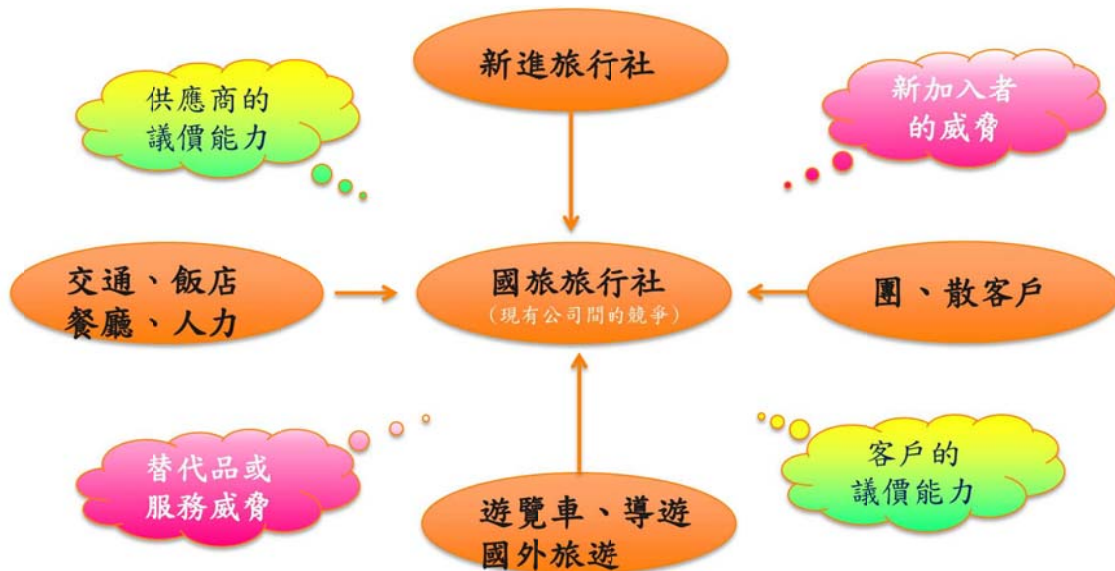
(無數個擁有各項專才的隨團人員)

## 產業競爭的五股作用力



# 旅遊業競爭的五股作用力

以旅行社為例



## 建立服務差異性

1. 創新的服務內容。
2. 最佳服務品質保證。
3. 遊程中最適的服務品質。



## 維持競爭優勢的策略

1. 阻撓獲利訊息策略。
2. 先佔策略。
3. 品牌擴散策略。
4. 限制價格(低價)策略。
5. 提高競爭者的成本。
6. 增加模仿障礙(秘方、模糊焦點)。
7. 特殊定位的尋求。

## 銀髮族旅遊產品

- (1) 看電視、聽收/錄音機 (60.0%)
- (2) 外出拜訪親戚與朋友聚會或與鄰居聊天 (17.9%)
- (3) 看報紙、雜誌 (15.6%)
- (4) 種花、園藝盆栽 (6.5%)

深入探討銀髮族對於旅遊之需求、偏好，並進一步推展銀髮旅遊市場、挖掘與釐清銀髮潛在旅遊商品，是現在旅遊業研究之關鍵課題

## 無障礙旅遊產品研發





## 銀髮族旅遊產品特性

- (1) 走得慢
- (2) 看得久
- (3) 吃得軟

應該特別強調(緩慢. 健康. 自然  
懷舊體驗)

每 1 位銀髮族團員每日最高新臺幣 500 元；每團補助旅遊費用總額最高不超過新臺幣 20,000 元；每 1 旅行業每年以補助 5 團為限。  
旅遊行程安排於非例假日，2 天 1 夜以上，每團不得超過 40 人，銀髮族團員須達半數以上，且須安排住宿於觀光旅館、合法旅館或民宿。



## 無障礙旅遊產品特性

- (1) 知覺及訊息傳遞障礙
- (2) 移動障礙
- (3) 精細動作障礙

(也包括其他行動障礙者，如老人、  
孕婦、因疾病暫時不便者  
及意外傷害者等)

每團補助額度最高不得超過補助事項（租用無障礙輔具、營業用無障礙車輛或聘用照顧服務員之費用）總經費 50%，補助總額最高不超過新臺幣 50,000 元；每團身障人士人數應達 5 人以上。





## 日本JTB集團-SIT主題旅遊產品案例

過去：  
旅行就是到某個地方  
看看



未來：  
旅行是實現人生目標  
、興趣、解決問題  
的手段

### ■ 多樣性的主題旅遊產品(部分例子):

- ✓ 商務旅行/出差: <另外有公司承包商務旅行報帳>
- ✓ 女性商品: 甜點、高級水果之旅、女性優選飯店、結緣參拜之旅
- ✓ 特殊產品: 國內外高級郵輪旅遊、特殊鐵道旅遊、寵物旅遊、最佳旅館(以住高級日式旅館為目的)
- ✓ 體育旅遊: 高爾夫旅遊、觀看特定球賽、夏威夷馬拉松
- ✓ 個人興趣旅遊: 考古旅遊、鳥類攝影旅遊

## 努力的面向

探索: 探索顧客的旅遊需求

未來: 追蹤顧客的偏好變化

武器: 顧客關係與供應鏈管理

現況: 先求活, 再求贏, 堅持下去

希望疫情趕快過去

Thank You



雄鷹探索體驗活動園區