

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

參加日本旅遊業者拜會暨觀光交流 推廣懇親會

服務機關：臺中市政府觀光旅遊局

姓名職稱：葉慶隆專門委員、饒柏丞科長、張俊生專員

派赴國家：日本(東京)

出國期間：民國 108 年 8 月 21 日至 8 月 24 日

報告日期：民國 108 年 10 月 22 日

參加日本旅遊業者拜會暨觀光交流推廣懇親會

目次

壹、摘要.....	02
貳、出國人員名單.....	03
參、目的.....	03
肆、過程.....	04
一、行程內容.....	04
二、活動紀要.....	05
伍、心得.....	14
陸、建議.....	14
柒、相關媒體報導.....	15

壹、摘要

日本旅行社協會（JATA）在今(2019)年暑假期間為公司經理和旅行團員對熱門旅遊目的地進行了問卷調查，臺灣是僅次於夏威夷排名第二，另外，依據交通部觀光局統計資料，108 年上半年共有 97.6 萬日客造訪臺灣，住宿臺中 11.8 萬人，佔比僅為 12%，仍有相當大的成長空間。為積極搶攻日本市場，臺中市政府觀光旅遊局 108 年 8 月 21 至 24 日率觀光遊樂業、旅館業及公協會一行 10 人赴日本東京推觀光、拚經濟，前往日本旅行業總部聚集地東京都爭取 JTB、ANA、華航假期等旅行社送客臺中，並邀請在 2020 台灣燈會之前到臺中與中台灣地區踩線，為燈會與旅遊送客提前作準備，進一步拓展日本旅遊市場。

本次前往除拜會 3 大旅行社介紹臺中之外，於 8 月 23 日下午參加臺灣觀光協會舉辦東京區的臺灣觀光推廣會，向近百位日本旅行業代表介紹 2020 台灣燈會在臺中、臺中觀光資源特色與中臺灣遊程，以及臺中東京直飛航線，期盼透過與當地旅行業者及媒體宣傳，吸引更多日本旅客前來臺中旅遊。

貳、出國人員名單

所屬機關	職稱	姓名	工作項目
臺中市政府 觀光旅遊局	專門委員	葉慶隆	統籌推介會籌備與執行事宜、出訪期間指揮督導拜會參訪交流等事宜。
	科長	饒栢丞	督辦推介會籌備事宜、出訪期間督辦拜會參訪等單位聯繫對口及協調事宜。
	專員	張俊生	推介會場佈置及場控、貴賓及媒體接待，禮品物資整備並蒐集拜會單位對於臺中旅遊的意見、活動拍攝紀錄。

參、目的

交通部觀光局統計資料，108 年上半年共有 97.6 萬日客造訪臺灣，住宿臺中 11.8 萬人，佔比僅為 12%，仍有相當大的成長空間，為積極搶攻日本市場，臺中市政府觀光旅遊局 108 年 8 月 21 至 24 日率觀光遊樂業、旅館業及公協會一行 10 人赴日本東京推觀光、拚經濟，前往日本旅行業總部聚集地東京都爭取 JTB、ANA、華航假期等旅行社送客臺中，並邀請在 2020 台灣燈會之前到臺中與中台灣地區踩線，為燈會與旅遊送客提前作準備，進一步拓展日本旅遊市場。

肆、過程

一、行程內容

日 期	時 間	行 程 內 容
8 月 21 日 (三)	08:50-13:15	・桃園機場→東京成田機場
	14:00-17:00	・搭乘成田特快進東京市區 The b 東京池袋飯店
	18:30-20:00	・拜會交通部觀光局東京事務所鄭憶萍所長
8 月 22 日 (四)	09:00	・The b 東京池袋飯店集合出發
	10:00-11:30	・拜訪-株式会社 JTB 旅行社 FIT 部 部長 野崎 さん、アジア部 部長 楠山 賀英，洽談議 題：包裝臺灣臺中旅遊行程、邀請來臺中踩線， 旅遊送客合作
	14:00-16:00	・拜訪-株式会社ダイナスティーホリデー(華航 假期)，社長余劍博、伊東淑子社長補佐，洽談議 題：包裝臺灣臺中旅遊行程、邀請來臺中踩線， 旅遊送客合作
	18:30-20:30	・旅行業同業餐敘，株式会社 JTB FIT 部 野崎 部長、東南旅行社東京支社齊藤次長等人

日 期	時 間	行 程 內 容
8 月 23 日 (五)	09:00	• The b 東京池袋飯店集合出發
	10:00-12:00	• 拜訪-ANA セールズ株式會社，小林正保副本部長、川端卓磨課長、平瀨仁乃副理，洽談議題：包裝臺灣臺中旅遊行程、邀請來臺中踩線，旅遊送客合作
	14:00-15:30	• 抵達東京皇宮飯店推廣商談會前置準備
	16:00-17:00	• 臺灣觀光推廣說明會
	17:00-18:30	• 商談會
	18:30-20:00	• 懇親會
8 月 24 日 (六)	14:30-17:15	• 東京成田機場→桃園機場

二、活動紀要

(一) 拜會交通部觀光局東京事務所

1. 時間:108 年 8 月 21 日下午 6 時 30 分
2. 內容:交通部觀光局東京事務所拜會瞭解日本出境市場概況
3. 與會人員:東京事務所出席代表鄭憶萍所長
4. 會談重點摘要:

(1)鄭所長表示，日本人口有 1.26 億，東京都有 1.39 千萬，占日

本人口 10%多，臺中國際機場也有直飛東京成田國際機場，臺中市要吸引日本觀光客來台，目標客群應鎖定東京市場。

(2)鄭所長表示，JTB 旅行社在臺灣南部設有分公司，目前設定 2020 主推日客來臺遊旅行程包裝主推臺灣南部。

(3)中市府觀旅局帶了一箱日文版旅遊地圖摺頁至事務所介紹臺中，日後觀旅局同仁有出差到日本可以多帶一些到東京事務所，或許將電子檔直接寄給該所，交通部觀光局同仁協助印製。

5. 交流照片：



(二) 拜會 JTB(世帝喜旅行社股份有限公司)亞洲部

1. 時間:108 年 8 月 22 日上午 10 時

2. 內容: JTB(世帝喜旅行社股份有限公司)亞洲部拜會包裝臺灣臺中旅遊行程、邀請來臺中踩線，旅遊送客合作

3. 與會人員: JTB 亞洲部長楠山賀英、課長吉川慧

4. 會談重點摘要:

(1)日本 JTB 楠山部長表示，韓國、臺灣為亞洲主要市場，但是韓國市場起伏較大，臺灣相對為穩定市，每年 10 萬送客臺灣，過去以北部居多，這兩年以南部為主，未來 2~3 年將以中部地區為主。

(2)楠山部長 5 月到臺中，吉川課長 9 月份到臺中踩線，臺中景點

以日月潭最令人驚艷，其他景點意象較不明顯，本局提供日本本市觀光旅遊資訊，並請 JTB 幫忙加速提前推動臺中旅遊產品包套。

- (3)部長表示，谷關星野虹夕諾亞設點開幕並與日本 JTB 合作，提供 5 萬張募集廣告單，大幅提高日本客對臺中的知名度，惟景點交通不甚方便日本自由行旅客仍需要克服。
- (4)日本 JTB 未來透過臺灣 JTB 分社安排臺中與中臺灣踩線，臺中觀旅局將全力協助資料提供及踩線景點、美食、文化、體驗等建議。
- (5)麗寶樂園吳總經理：臺中是中臺灣交通樞紐，有兩條高速公路、臺鐵、高鐵及海空港，未來還有捷運藍綠線開通，有助觀光自由行發展，麗寶樂園在臺中各交通節點都有提供便捷的接駁服務。
- (6)臺中市旅館商業公會鄭生昌理事長：臺中有近 500 間旅宿，2 萬 2000 間房間，有近 4 成旅宿業有日本客接待能力，加上臺中觀光資源豐富且產業鏈紮實，希望未來可以加速教育旅行及團散旅客送客到臺中，臺中已準備好歡迎日本貴賓。

5. 交流照片：



拜會 JTB 亞洲部合影



拜會 JTB 亞洲部合影留念



邀請來臺中踩線



討論共同推動臺中旅遊產品



致贈臺中市紀念品



致贈臺中市紀念品

(三) 拜會華航假期

1. 時間:108 年 8 月 22 日下午 2 時
2. 內容: 華航假期會談拜會包裝臺灣臺中旅遊行程、邀請來臺中踩線，旅遊送客合作
3. 與會人員: 華航假期余劍博社長、伊東淑子社長補佐
4. 會談重點摘要:
 - (1)華航假期為華航子公司，與 HIS(株式會社エイチ・アイ・エス)合資經營，提供日客票務及套裝旅遊服務，未來願意配合臺中推動中臺灣套裝行程，中市府觀旅局及臺中業者現場積極邀約余社及伊東擔當近期到臺中踩線，希望藉由 2020 台灣燈

會前可以力推本市遊程，加強送客臺中。

(2)余劍博社長表示，據瞭解 HIS 旅行社在 10 月份將於臺北舉辦大會，建議可以提早邀請赴臺中踩線。

(3)伊東淑子擔當表示，日本人旅遊重視旅遊安全，行程規劃與確認較為嚴謹，因此在包裝行程速度上比較慢。日本客人對於境外旅遊語言溝通也相當重視，建議未來在旅遊資訊中可以強調機場、交通節點及飯店提供日語溝通服務人員的訊息。

(4)伊東淑子擔當表示，日本海外團體旅遊年紀偏高，重視旅遊安全，年輕人自由行對於日文旅遊資訊溝通較為重視，對於美食、人文、建築、歷史、文創都感興趣。

(5)洪文能顧問表示，未來旅行社踩線機票申請優惠部分，建請華航假期協助提供幫忙。

5. 交流照片：

	
拜會華航假期余劍博社長、伊東淑子社長 補佐合影	建議臺中旅遊套裝行程

	
致贈臺中市紀念品	商討旅遊送客合作
	
邀請來臺中踩線	拜會華航假期余劍博社長、伊東淑子社長補佐合影留念

(三)拜會 ANA(全日空航空公司)

1. 時間:108 年 8 月 23 日上午 10 時
2. 內容: ANA(全日空航空公司) 拜會包裝臺灣臺中旅遊行程、邀請來臺中踩線，旅遊送客合作
3. 與會人員:旅行事業本部副部長 小林正保、川端卓磨課長、平瀨仁乃副理
4. 會談重點摘要:
 - (1) ANA 以 FIT 為主力，也有規劃獎勵旅遊，行程價格較貴，台灣地接為東南旅行社為，由於最近日韓關係惡化，未來 FIT 產品將力

推臺灣中部地區。

- (2)建議未來針對日本 FIT 客人設計的旅遊地圖可以提供完整之吃、買、交通資訊，而市區巴士部分，建議增加日文的服務，，以提升日本 FIT 遊客的旅遊安全感。
- (3)可針對日本 FIT 旅客提供免費一小杯珍奶以增加旅客報名體驗的誘因。
- (4)ANA 的 FIT 旅客以女性居多，未來遊程與產品設計可以考慮朝可愛行銷方面思考，以刺激日客旅遊消費(如:大振豐花博石虎洋傘)。
- (5)2020 台灣燈會在臺中，力邀旅行事業本部副部長小林正保、川端卓磨課長、平瀨仁乃副理到臺中踩線。

5. 交流照片：



拜會 ANA(全日空航空公司)合影



建議未來 FIT 產品將力推臺灣中部地區



建議未來針對日本 FIT 客人設計的旅遊地圖



討論中臺灣遊程與產品設計意見交流



商討旅遊送客合作



說明臺中觀光資源特色

(四)參加東京地區台灣觀光推廣會

1. 時間:108 年 8 月 23 日下午 4 時至 8 時
2. 內容:參加東京地區臺灣觀光推廣會，增加臺中的曝光度
3. 地點:東京皇宮飯店

(1). 交通部觀光局及臺灣觀光協會特別邀集臺灣業者及團體於東京皇宮 4 樓辦理觀光推介暨媒合會(包含業者說明會、商談會及懇親會)。推廣會開場由臺灣觀光協會副秘書長羅瓊雅代表致詞，接著由觀光局代表全體臺灣業者進行簡報，簡報以最近 3 年臺灣觀光推動主軸，2018 海灣旅遊年、2019 小鎮漫遊年、2020 脊樑山脈旅遊年，將臺灣的風景、美食、人文及節慶活動對日本旅行社、媒體做充份說明。

(2). 接著於下午 5 點分至 6 點 30 分辦理由商談會，方式係提供各參展單位一張桌子，由各參展單位自行佈置後，等待日本當地旅行社及旅遊相關業者前來洽詢，因為是採一對一洽詢，對於洽詢內容能有充份時間互相討論溝通。臺中市共有 4 個單位參加當日媒合會，包含臺中市政府觀光旅遊局、麗寶樂園、臺中市旅館商業同業公會及臺中市旅遊協會。觀旅局向參加的業者說明臺中市將於 2020 年 2 月 8 日至 2 月 23 日舉辦台灣燈會，臺中無論是在人文、經濟、都市計畫都是和日本有連結，歡迎與會業者包裝遊程

來臺中賞燈，麗寶樂園也向業者介紹整個渡假區服務設施，與當地旅行社提出問題雙向溝通，有多家旅行社對於台灣燈會有興趣，亦提出不少媒體行銷、遊程規劃合作的問題。

5. 交流照片：

	
商談會各參展單位合影	與會業者討論臺中旅遊遊程
	
東京地區臺灣觀光推廣會交換名片	宣傳 2020 台灣燈會在臺中
	
東京地區臺灣觀光推廣會合影留念	東京地區臺灣觀光推廣會合影

伍、心得

一、 本次海外推廣主要是拜會日本旅行業總部聚集地東京都 JTB、ANA、華航假期等旅行社，瞭解目前日本來台市場主推遊程，每家皆有其不同行銷策略、主攻市場，也希望爭取旅遊送客合作機會，並將 2020 台灣燈會訊息傳達給旅行社，邀請旅行社代表來臺中踩線包裝遊程，慢慢將臺中觀光首都品牌推出去。在拜會期間，也能了解日本人的嚴謹程度，不管是對於旅遊安全重視或是觀光品質友善度，都必須先取得日本人的信任，尤其是臺中對他們而言是陌生的城市，因此中市府必須持續投入資源，強化日人對臺中的印象也是極為重要的課題。

二、 台灣燈會 (Taiwan Lantern Festival) 是臺灣自 1990 年起於每年元宵節舉行之燈藝節慶活動，結合民間及地方政府資源，以「民俗文化根、傳統國際化」之規劃，將元宵節提燈籠的傳統民俗活動，以本土化、傳統化、科技化及國際化之理念，包裝成大型觀光盛會來辦理燈會活動。

陸、建議

一、強化日人對臺中瞭解，指定專人與日本旅行社建立連繫平臺，定期拜會聯絡情感：

日本人性格上比較謹慎、心思比較細膩、內斂，重視情感聯結，市府必須責成日語專長的專人與旅行社對接，長期互動合作取得日人信任，持續深耕日本旅遊市場。

二、台灣燈會品牌，日人印象深刻：

臺中市繼 2003、2015 年舉辦台灣燈會後，順利爭取 2020 台灣燈會主辦權，此次參訪拜會行程，每位旅遊業代表均表示知道台灣燈會是臺灣每年度最盛大、最具特色的國際性節慶活動，然對於臺中市主辦 2020 台灣燈會的訊息仍不了解，臺中市政府應加速將台灣燈會舉辦日期、策展內容及遊程規劃，透過交通部觀光局國際宣傳管理向日人

宣傳。

三、精準掌握日本旅行社專精旅行市場及特性，提供對應參考資料：

觀光旅遊市場蓬勃發展，旅遊市場逐漸往分眾化發展，旅行社依遊客的性質發展出分眾化的產品，並提供適切性的服務。此次拜會 3 個旅行社經營策略上各有不同目標客群，也針對各種分眾主題進行包裝，行程內容也以此主題進行專業設計，來吸引特定的族群，中市府觀旅局應針對日本旅行社設定不同套裝遊程推介。

四、定期拜會提供臺中觀光資源及節慶活動，並邀請旅行社踩線，檢討旅遊需求與供給落差：

日人重視情感鍵結，重視信任與友誼，定期拜會有助於雙方情誼及信任度，並適時更新臺中最新旅遊資訊及節慶活動內容，除此之外，邀請日方旅行社代表親身來臺中，透過實際踏勘更貼近了解臺中，雙方直接面對面討論，檢討旅遊需求與供給落差，據以修正目標市標引客策略。

五、鎖定主要客源市場及城市持續深耕：

地方政府資源有限，港、澳、星、馬、日本、韓國及中國大陸為臺中市現階段國際引客的主要目標市標，在有限的資源下，針對不同國家訂定不同主題旅遊引客策略，例如：日本-珍奶、台中學（與日本關聯）、高美濕地、彩虹眷村、建築之旅等，香港-自然、休閒、文化(創)、美食、風光景色等，韓國-購物、夜市等，規劃不同的旅遊優惠產品，持續深耕目標城市，藉由體驗創造口碑行銷，奠基臺中長期旅遊市場發展。

柒、 相關媒體報導

發佈日期：108 年 8 月 26 日

發佈單位：新華報導電子報

2019年8月26日 星期一

燕子市長積極爭取日客 觀旅局赴東京行銷臺中

記者魏永志◎臺中報導

盧秀燕市長指派臺中市政府觀光旅遊局8月22至23日率領觀光、遊樂業及公協會一行10人赴東京推觀光、拚經濟，爭取日本大型旅行社JTB、ANA、華航假期送客至臺中旅遊，23日下午參加臺灣觀光協會舉辦的商談會與懇親交流會，向百位日本旅行業代表行銷臺中之美，同時向日本推廣2020臺灣燈會、臺中與中臺灣遊程，及臺中東京直飛航線，積極落實市府努力向世界行銷臺中觀光之目標。

臺中觀旅局長林琨基表示，去年臺灣共有196萬日客造訪，住宿臺中的26萬人，佔比約為13%，還有很大進步空間。為積極擴大日本市場，臺中觀旅局等昨拜會日本指標性旅遊出境旅行社JTB與ANA兩家大公司、華航假期等，深度洽談臺中旅遊規劃與旅遊合作事宜，並邀請日方在2020台灣燈會之前到臺中與中臺灣地區探路，為這會與旅遊遊客提供準備，讓日方旅行社正面回應。

ANA全日空國際旅遊規劃部小林正保資深副總裁在交流過程中提出具體建議，期望針對女性高齡客提供購物、餐飲、交通專門旅遊資訊，並配合中限定產品優惠及可變行程，必定可有效增進日客消費。JTB亞洲部副總山崎基部長表示，韓國、臺灣為日本JTB亞洲主要市場，但韓國市場起伏較大，臺灣相對為穩定市，每年送客臺灣10多萬人，過去以北部居多，這兩年以南部為主，未來2至3年將以中部地區為主，期望與市府及業者共同努力，提升中部地區知名度。

華航假期伊東淑子增表示，日本人旅遊臺灣旅遊安全，行程規劃與環境較好，加上日本客人對於海外旅遊語言溝通也相當重視，建議未來在旅遊資訊中可以強調機場、交通節點及飯店提供日語溝通服務人員的訊息以提供日客海外旅遊安全。

林琨基局長強調，日本遊客旅遊消費力強，但日方旅行社在規劃行程及實務操作上較為謹慎，惟有認真傾聽日本旅行社的心聲與需求並能作出實際回應，才能持續創造回流客。尤其過去日本送客80%集中於北部，相較臺灣北部、南部、東部，送客臺中的比率相對較低，因此臺中對日旅遊產品開發潛力與空間也較大。

此行除了拜會日本東京指標旅行社深度討論旅遊合作議題，一行人也參加臺灣觀光協會東京觀光研談會與懇親交流會，向日本東京近百位旅行社代表大力推廣2020台灣燈會旅遊資訊，日方多家旅行社如：JTB、HIS、WBF、近畿日本、東洋旅行社等在推介與交流過程中感受到市府的誠意與用心，應允參加臺中與中臺灣旅遊，幫忙包裝行程及協助提供自由行程建議。

節點及飯店提供日語溝通服務人員的訊息以提供日客海外旅遊安全。

林琨基局長強調，日本遊客旅遊消費力強，但日方旅行社在規劃行程及實務操作上較為謹慎，惟有認真傾聽日本旅行社的心聲與需求並能作出實際回應，才能持續創造回流客。尤其過去日本送客80%集中於北部，相較臺灣北部、南部、東部，送客臺中的比率相對較低，因此臺中對日旅遊產品開發潛力與空間也較大。

此行除了拜會日本東京指標旅行社深度討論旅遊合作議題，一行人也參加臺灣觀光協會東京觀光研談會與懇親交流會，向日本東京近百位旅行社代表大力推廣2020台灣燈會旅遊資訊，日方多家旅行社如：JTB、HIS、WBF、近畿日本、東洋旅行社等在推介與交流過程中感受到市府的誠意與用心，應允參加臺中與中臺灣旅遊，幫忙包裝行程及協助提供自由行程建議。

有鑑於日本旅行社持續看好未來幾年臺灣入境旅遊市場發展，臺中觀旅局此行赴臺中推廣中國國際知名景點，如：高美濕地、彩虹眷村、國家歌劇院外，也更進一步介紹臺中舊城區保存完好的日式古蹟、歷史建築群，如：市役所、臺中州廳、刑務所演武場、臺中公園、臺中火車站等，各景點歷史意義深遠，景點特色豐富，相信對日客會有極高的吸引力。

林琨基局長說，臺中官產資源已經整合完備，準備好迎接日本旅行社送客至臺中與中臺灣，2020台灣燈會前將持續推廣日本旅行社來臺中探路，並逐步擴大與日本旅行社的合作，期待透過主題式旅遊方式，深化日本遊客觀光體驗，創造深遠的臺中旅遊記憶。

（點一下相片會更清晰喔！）



《新華報導電子報》燕子市長積極爭取日客 觀旅局赴東京行銷臺中
https://ccss3172.blogspot.com/2019/08/blog-post_281.html

發佈日期：108 年 8 月 26 日

發佈單位：熱訊生活新聞網

活動資訊 台中

燕子市長拚經濟 日本兩地交流行銷臺中

由 記者魏永志報導 - 2019-08-26



台日彼此交流，為未來的城市行銷交流邁一大步。（圖/觀旅局提供）

f t g+ 1 0

盧秀燕市長指派臺中市政府觀光旅遊局8月22至23日率領觀光、遊樂業及公協會一行10人赴東京推觀光、拚經濟，爭取日本大型旅行社JTB、ANA、華航假期送客至臺中旅遊，23日下午參加臺灣觀光協會舉辦的商談會與懇親交流會，向百位日本旅行業代表行銷臺中之美，同時向日本推廣2020臺灣燈會、臺中與中臺灣遊程，及臺中東京直飛航線，積極落實市府努力向世界行銷臺中觀光之目標。

熱訊生活新聞網/燕子市長拚經濟 日本兩地交流行銷臺中
<http://hotmessage.co/archives/64696>

發佈日期：108 年 8 月 26 日

