

# 中華大學

## 專題報告

提高台灣郵輪產業競爭力之相關議題

Taiwan's cruise industry to improve the  
competitiveness of the relevant Question

學系別：國際企業學系 四年甲班

學生：B10013056 瞿繼亞

B09913030 符式葦

B10013058 楊哲雅

B10013031 許財旺

指導老師：陳俊安 老師

中華民國 104 年 1 月

中華大學  
國際企業學系

專題口試審定書

國際企業學系學生瞿繼亞、符式葦、楊哲雅、許財旺所提及之  
專題論文提高台灣郵輪產業競爭力之相關議題經指導老師審議  
，符合畢業資格標準。

指導老師：

\_\_\_\_\_

學程主任：

\_\_\_\_\_

中華民國 104年 1 月 8日

## 致謝

本專題論文能夠完成,首先必須要感謝的人是我們的指導教授陳俊安老師,研究過程中時常接受老師的指導和鞭策,尤其是老師的許多創意構想時常給我們組員們新的思考方向,感謝老師的指導與建議,提供了專題中的題目、架構、程式、繪圖,讓本論文得以補足不足之處。

## 目錄

<b>第一章</b>	<b><u>臺灣發展郵輪產業之策略</u></b> .....	<b>1</b>
<b>緒論</b>	1.1 研究背景與動機.....	2
	1.2 研究目的.....	5
	1.3 研究流程.....	5
<b>文獻探討</b>	2. 文獻回顧.....	6
<b>研究架構與方法</b>		
	3.1 研究架構.....	10
	3.2 重要-表現程度分析法.....	12
<b>資料分析</b>	4.1 分析.....	14
	4.2 小結.....	19
<b>結論與建議</b>	.....	20
<b>問卷附錄</b>	.....	23
<b>第二章</b>	<b><u>台灣與大陸如何進行策略聯盟打造郵輪觀光</u></b> .....	<b>28</b>
<b>緒論</b>	1.1 研究背景與動機.....	30
	1.2 研究目的.....	31
	1.3 研究流程.....	32
<b>文獻探討</b>	2. 文獻回顧.....	33
<b>研究架構與方法</b>		
	3.1 研究架構.....	35
	3.2 重要-表現程度分析法.....	36
<b>資料分析</b>	4.1 分析.....	37
	4.2 小結.....	42
<b>結論與建議</b>	.....	42
<b>問卷附錄</b>	.....	45
<b>第三章</b>	<b><u>郵輪港口的績效評估</u></b> .....	<b>48</b>
<b>緒論</b>	1.1 研究背景與動機.....	50
	1.2 研究目的.....	51
	1.3 研究流程.....	51
<b>文獻探討</b>	2. 文獻回顧.....	52
<b>研究架構與方法</b>		
	3.1 研究架構.....	58
	3.2 重要-表現程度分析法.....	58
<b>資料分析</b>	4.1 分析.....	60
	4.2 小結.....	65
<b>結論與建議</b>	.....	65
<b>問卷附錄</b>	.....	68

## 總目錄

1. 臺灣發展郵輪產業之策略 瞿繼亞、符式葦
2. 台灣與大陸如何進行策略聯盟打造郵輪觀光 楊哲雅
3. 郵輪港口的績效評估 許財旺

# 臺灣發展郵輪產業之策略

中華大學國際企業學系

指導老師:陳俊安

撰寫:符式葦、瞿繼亞

# 緒論

## 第一節 研究背景與動機

### 一. 研究動機

亞洲郵輪經濟時代來臨，各港口城市紛紛大舉發展建設旗幟，彼此間只有合作、沒有競爭，共同打造亞洲郵輪經濟圈；如何打造郵輪碼頭、與郵輪業者策略聯盟，都儼然成為新顯學。

由於台灣過去鮮少郵輪相關領域之研究，王文賢（2011）研究基隆港定期郵輪認為訂位之流程與票價、郵輪硬體設備、海上餐飲及旅遊服務、航線規劃、報到及入出境通關作業等問題，會影響旅客對旅遊的滿意度。郵輪為服務性質之產業，在提高業務水準過程中，瞭解顧客滿意程度為贏得市場的關鍵因素。由於郵輪旅遊在未來旅遊市場之發展日漸成長，本研究將推動台灣發展郵輪觀光，探討如何將台灣郵輪觀光產業加強國際行銷，研擬台灣港阜設施未來應如何改善，如何吸引更多郵輪業者選擇靠泊，以提供未來台灣郵輪相關領域之研究參考

就國內各港口現況進行分析，濮大威表示，台灣可能發展為郵輪母港的港口為基隆港與高雄港，因為這兩個港口都擁有高密度航班的國際機場，是成為母港的必須條件。由於港口與當地政府是一體共榮，濮大威亦舉新加坡與香港為例，均是由地方政府或航空公司要求、補貼港務單位以興建郵輪母港。因此，他建議，地方政府應與港務公司合作，進行土地開發，或是應由交通部觀光局來主導，並製訂明確的郵輪發展政策，因為受益的絕對是港口所在的市或區域。至於郵輪的快速通關問題，濮大威亦指出，韓國已發展出快速的刷卡通關作業，因此已爭取到頂級郵輪乘客的造訪，香港亦在發展中，還派員前往韓國觀摩，郵輪快速通關已是發展的趨勢。

通常選擇搭乘郵輪觀光，多屬頂級觀光旅遊之客群，根據北美郵輪旅遊公司之統計資料，接待一名郵輪旅客平均消費為 1,341 美元，比一般觀光旅客平均 740 美元，高出近一倍；而郵輪以觀光為主的周遊各國風情或遊覽名勝古蹟之方式，已成功經營此旅遊市場，另根據國際旅遊組織統計下轄之協會會員，近 5 年來以郵輪為核心所組成之郵輪市場，亦是最大獲利及最高產值之旅遊市場。由於郵輪市場係屬金字塔頂端之觀光旅遊消費市場，也是少數歷經全球金融風暴衝擊，仍能持續正成長之市場，也促使亞洲各國不斷投入經費發展郵輪母港。

發展郵輪產業將帶來諸多經濟效益，即所謂的郵輪經濟。若成為郵輪母港(homeport，係指以該港埠為郵輪的起點或終點)，乘客會在郵輪旅程開始前或結束後在港口城市停留較長時間，所產生的效益又更為可觀。

郵輪產業所帶來的效益，除了港口收費等直接經濟效益外，亦包括物料及相關支援服務等的開支、乘客和船員的消費，及相關行業(像是周邊餐飲業、船務保險業等)創造就業機會。但以基隆港來說，近年來靠泊的國際郵輪除麗星郵輪以基隆港為母港外，多屬朝至夕離，屬短暫停留的過路客，靠泊時間多在 8-12 小時內，對地方觀光產值效益有限。

2008 年金融風暴所引起的全球經濟蕭條，對全球各港貨櫃量造成相當大的衝擊。因此，港埠功能及規劃將逐漸朝向兼具商業與遊憩之多角化發展。舉例來說，洛杉磯/長堤港，即為碼頭與觀光休閒的複合港區，包括貨櫃港區、遊憩區...等，娛樂產業有助於當地企業和觀光業等經濟發展。以長堤港來說，2003 年以後才開始設計為郵輪停靠的碼頭，且相較洛杉磯擁有四座郵輪碼頭長堤僅有一座，在 2008 年觀光人次已達 50 萬人，這項營運維持 525 份工作，每年薪資達 18 百萬美金。亞洲郵輪市場正蓄勢待發，旅客人次在 2015 年以前將維持年成長率在 6%-9%，成長最為顯著者尤其集中在大陸、南韓及台灣等亞太市場，因此有必要針對我國各港埠的客輪業務及港埠設施條件、旅遊時間與目前營運狀況等各面向進行評估分析，以提供政府規劃之參考。各港之可行性分析如下：

(一) 硬體設施(港埠地點/位置)：各港之定位及其客輪相關硬體設施，如表一。由於船舶大型化以及亞洲消費市場崛起之趨勢，各郵輪公司投入亞洲市場、指派大型郵輪至亞洲營運，因此，各港宜提早檢視碼頭條件是否能夠迎接大型郵輪的到來。由表 2 可知，花蓮港現行客運碼頭即可靠泊海洋航行者級之郵輪，基隆港則須於東 2、東 3 碼頭浚深至 10 公尺後方能靠泊，高雄港、台中港現行曾靠泊過郵輪之碼頭皆不符合海洋航行者靠泊需求，需另覓適當碼頭因應。以本(2013)年 6 月停靠台中港的海洋航行者號來說，以往大型國際郵輪停靠台中港，皆安排停靠 19A 碼頭，由於船舶過大，為避免碰撞，開放散雜貨碼頭，供該輪停靠。

		基隆港	台中港	高雄港	花蓮港
主要 泊靠 碼頭	碼頭編號	E2,E3,E4,W2,W3,W4	19A	2、3	23
	碼頭長度	E2:204m, E3:170m, E4:115m, W2:200m, W3:183m, W4:167m	274m	2 號碼頭 136.97m 3 號碼頭 150m	272m
	碼頭水深(m)	E2:10m, E3:10m E4:9m W2,W3,W4:9m	9	9	14
相關岸接設施		東岸-基港大樓 西岸-西岸客運大樓	8A 碼頭後線簡易通 關設施	1 號碼頭後線 客運中心、2 號碼頭後線 簡易通關設 施	23 號碼頭後線 通關設施

資料來源：臺灣港務股份有限公司

表一 1.1



(二) 時間面：一般郵輪停靠一個點的時間通常為十小時。因此需考量：

1. 通關時間：通常使用「前站查驗」於公海時派員上船查驗，以利郵輪到港後，一個小時內能讓所有旅客開始觀光。
2. 港埠到市區（觀光景點）時間：以一小時為最佳，使旅客有充足的時間進行旅遊及觀光。

考量上述因素，目前以基隆及高雄港較為適宜。

(三) 法制面：由於兩岸之往來，尚須根據 97.12.13 所簽之「兩岸海運協議」，目前若該郵輪航線停靠大陸及臺灣之郵輪，須為兩岸資本之郵輪，因此外國郵輪不可承攬兩岸郵輪業務，但採專案包船者，像是「安麗團」除外。

(四) 目前營運狀況：目前我國港埠，靠泊基隆港之郵輪仍佔有相當大之比例，然靠泊於高雄港、花蓮港，且非以陸客為主之國際郵輪有漸增之趨勢，未來應持續吸引靠泊基隆港之郵輪加靠其餘 3 港。未來可持續以「基隆港拉入、擴散於三港」之策略，以增加總體客運規模。惟對高價郵輪而言，價格誘因不大，應聯合周邊景點提出禮遇服務，如觀光套票、優先入園、保障訂票等優惠措施吸引利基型郵輪靠泊。

(五) 航線分析：部分郵輪若以上海或天津作為郵輪母港航行於東海、黃海一帶，航線受制於兩岸政策較難安排台灣作為停靠港，且其屬中、短期航程，船方安排繞遠路航程以停靠基隆港之意願較低。惟逢秋季後東亞、東北亞地區受季風影響轉為淡季，郵輪即移往新加坡或其他地區營運，逢春季再由東南亞或其他地區返回東亞、東北亞營運。

## 第二節 研究目的

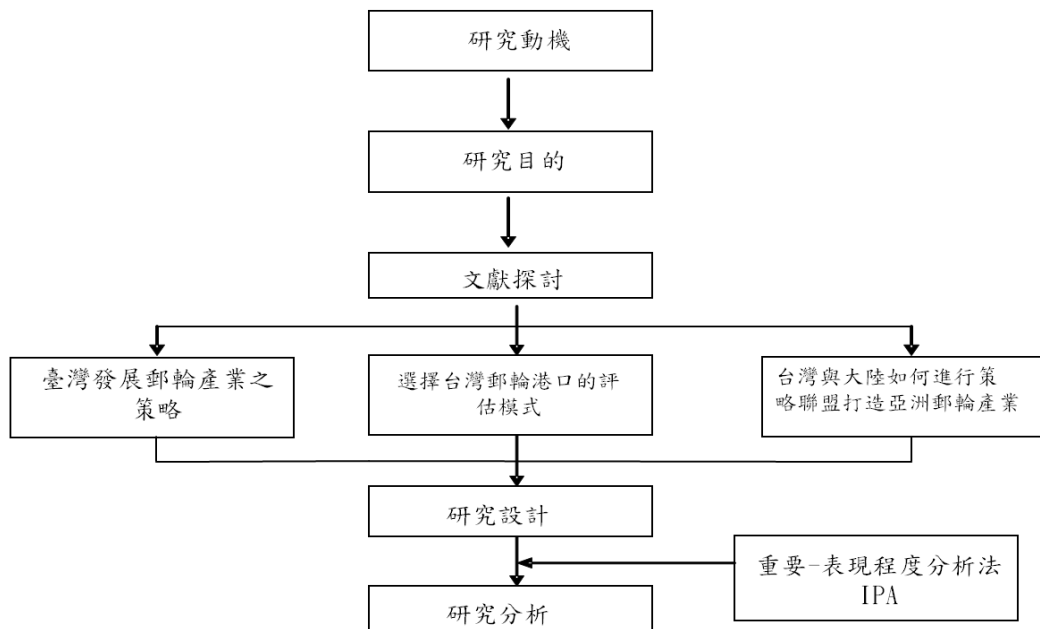
本研究目的在於探討如何臺灣發展台灣郵輪產業之策略，在依據國外郵輪觀光產業的成長現況及狀況，找出台灣發展郵輪產業的策略，藉此推動台灣郵輪產業，吸引更多的國際郵輪選擇來台旅遊。

研究目的如下：

1. 找出台灣發展郵輪的策略
2. 並就我國各港之可行性分析評估比較對台灣遊輪業之發展方向，提供郵輪業者與政府於經營與行銷台灣郵輪旅遊市場之參考。

## 第三節 研究流程

本研究之流程，如圖一所示。



圖一 1.1

## 第二章文獻探討

### 臺灣發展郵輪產業策略概述

#### 促進郵輪觀光旅遊相關文獻

全球遊輪遊程的型態大致可分為：「Coastal Cruise」航行於北歐沿岸，

「River Cruise」航行於著名的萊茵河、尼羅河、長江三峽等，「Expansion Cruise」探索極地和生態之旅，以及「Ocean Cruise」航行於三大洋、五大洲之全球各洋面，這也是當今的主流(謝筱華，2008)。遊輪以不同噸位、載客數，創造多方向的觀光旅遊趨勢，航向世界主要海域；以地區而言，主要的遊輪市場可分為加勒比海區 (the Caribbean)、墨西哥海岸區 (the Mexican Riviera)、巴拿馬運河區 (the Panama Canal)、阿拉斯加區 (Alaska)、夏威夷島嶼區 (the Hawaiian Islands)、美國東海岸區 (the Eastern United States)、地中海區 (the Mediterranean)，及北歐區 (Northern Europe) 等，遊輪業者為因應旅客之不同動機和需求，提供了各式各樣的遊輪型式和目的地，拓展更多海外旅遊動線航程有利鎖定中高端市場。

鄭元鴻(2005)指出，除了客觀評估港口本身的資源外，「觀光資源」仍是主要吸引國際旅客前來的原因，遊輪港口對於都市本身，可藉由大船的美麗意象而增加都市吸引力，再加上城市現代、休閒、豪華的都市意象，這樣的意象對於整個市場及城市的價值都有提昇作用 (McCarthy, 2003)。在探究停靠港的地點是否適當時，必須就交通、航道、環境及土地使用的影響作深入研究，但可確定的是遊輪港口可以用改善現有設施的方式，來持續吸引遊客來訪(Fogg,2001；鄭元鴻，2005)。依據香港遊輪研究顯示，台灣政府可仿效香港開發更大規模的遊輪航站中心，刺激旅遊業及遊輪產業發展、加強沿岸設施的相關商業購物中心、成為海港新的地標(香港旅遊發展局，2009)，在探究停靠港的地點是否適當時，必須就交通、航道、環境及土地使用的影響作深入研究，但可確定的是遊輪港口可以用改善現有設施的方式，來持續吸引遊客來訪(許逸萍，2010)。

臺灣港務公司於今年3月中參加邁阿密郵輪展時，拜訪皇家加勒比郵輪集團總部，並邀請全球第二大郵輪集團-皇家加勒比郵輪集團(RCI)商業開發副總裁 Mr.Tercek 來臺評估投資商機及景點考察時，對臺灣景點的吸引力感到讚嘆，並表示對臺灣港務公司所提出的港區開發案深感興趣。訪談中 Mr.Tercek 認為臺灣港口周邊景點各具特色，特別是澎湖的吉貝、隘門沙灘、二崁古蹟、安平的老街徒步區，若這些景點透過整體規劃、都有潛力成為亞洲地區的觀光亮。Mr.Tercek 並提到，臺灣具有極佳的地理位置發展郵輪觀光，不僅適合規劃香港-臺灣-沖繩的北向航線，也可作為上海-臺灣-東南亞地區的南向航線的主要掛靠港；臺灣景點豐富，在臺灣不光只是停靠單一港口，甚至可以像是地中海地區一樣，單一國家停靠多個港口(高雄市新聞網,2013)。

為發展台灣郵輪觀光，台灣港務公司將首度在台舉辦「亞洲郵輪論壇」，開拓台灣郵輪國際觀光市場。將廣邀國際知名郵輪業者，如嘉年華郵輪、皇家加勒比郵輪、麗星郵輪、地中海郵輪等大型郵輪集團、亞洲郵輪碼頭管理者及國內外旅行業者參加，盼共同打造亞洲郵輪共榮市場。台灣港務公司日前並代表台灣前往邁阿密郵輪展參展，邁阿密郵輪展係國際郵輪盛事，包括全球各大港口、政府觀光部門、郵輪產業設備商、造船廠及郵輪產業媒體都參與這項盛會。台灣港務公司表示，從郵輪市場屬性來看，區域郵輪港口間並非競爭關係，而是密切的合作夥伴，運用各自區域特色及優勢相互結合，吸引郵輪業者及旅客，共同創造雙贏；透過具體的港口互動合作及國際行銷活動，台灣勢必能成為亞洲郵輪經濟圈中重要的一環(台灣港務股份有限公司,2014)。

聯合周邊景點提出禮遇服務，如觀光套票、優先入園、保障訂票等優惠措施吸引利基型郵輪靠泊，目前我國港埠，靠泊基隆港之郵輪仍佔有相當大之比例，然靠泊於高雄港、花蓮港，且非以陸客為主之國際郵輪有漸增之趨勢，未來應持續吸引靠泊基隆港之郵輪加靠其餘3港。未來可持續以「基隆港拉入、擴散於三港」之策略，以增加總體客運規模。惟對高價郵輪而言，價格誘因不大，應聯合周邊景點提出禮遇服務，如觀光套票、優先入園、保障訂票等優惠措施吸引利基型郵輪靠泊。

加強國際化觀光導覽人才，使訪台旅容易了解與接近台灣文化，依據觀光局(2011)統計來台旅客人次屢創新高，主要得力於「大陸」、「日本」及「東南亞」等三大主力市場，自2008年開放大陸旅客來台後，2010年來台旅客達556萬7,277人次，創下歷史新高，且各國之來台觀光旅遊客源市場都成長。臺灣社會各界對觀光帶來的經濟效益，都抱以樂觀的態度來看待。在觀光領航拔尖計畫、美食國際化、會展產業等政府政策均分析出臺灣觀光休閒專業人才不足的劣勢；近期個人輔導飯店參與觀光局舉辦之星級旅館評鑑過程與飯店高層對話中，發現臺灣各都會與風景區投資許多新興飯店，並陸續於這一、二年落成營運，並還有幾十間國際觀光飯店尚在規劃或興建中，這一現象造成觀光休閒業各類人才緊缺，也驅動觀光休閒人才高流動率的現象。

然而，產業發展的三大要素以人才為最重要因素，人才的培育跟隨著國家經濟發展方向，在觀光休閒產業成長趨勢之下，專業人才需求日盛之下，臺灣觀光休閒產業缺工狀況浮現，在觀光休閒產業人才供應系統中，技職體系觀光休閒人才的培育更凸顯其重要性。面對這產業結構性的需求機會，高教體系應思考推動創新與變革作為，來掌握機會。基於上述如表二，從觀光休閒產業可讓觀光休閒人才多進行相關專業證照，以提升國際化觀光導覽人才素質。

## 休閒與觀光旅遊職業類別、檢定與證照

職業類別	相關勞委會技能檢定	教育部採認民間證照
休閒與觀光旅遊-餐飲管理	食品加工類群-烘焙食品、中餐烹調、飲料調製等技術士。	—
休閒與觀光旅遊-旅館管理	餐旅服務	—
休閒與觀光旅遊-旅遊管理	第 8 類-領隊人員、導遊人員	LCCI 觀光英文 Written English for Tourism(英國倫敦商會考試局(LCCIEB))； 日本語能力試驗一級(財團法人語言測驗中心)； 日本語能力試驗二級(財團法人語言測驗中心)； 日本語能力試驗三級(財團法人語言測驗中心)； 日本語能力試驗四級(財團法人語言測驗中心)； 外語能力測驗(日語)(財團法人語言測驗中心)； 外語能力測驗(西班牙語)(財團法人語言測驗中心)； 外語能力測驗(法語)(財團法人語言測驗中心)； 德語檢定證明 B1 級(台北德國文化中心)。
休閒與觀光旅遊-休閒遊憩管理	—	—

表二 2.2

有鑑於亞洲郵輪觀光風氣日盛，近年來台灣各港口不斷迎接大型觀光郵輪抵台，為了全力推動郵輪環島，拉抬台灣國際港口的能見度，主辦單位台灣港務公司特別選擇在高雄舉辦這場國際會議，同時特別安排 3 種南台灣踩線行程，讓全球知名郵輪業者及旅行業者實際感受台灣美景與人文，希望透過舉辦這次活動引起與會國際郵輪業者對推廣台灣觀光的興趣。

於 2014 亞洲郵輪論壇上，討論如何建立台灣郵輪觀光品牌，串連亞洲郵輪經濟圈，在今年的 2 月 1 日出刊的「高市議會 Online」，邀請議員、學者及業者進行網路對談，再創郵輪經濟高峰，針對促進高雄觀光議題，議員周玲玟認為，高雄應凸顯旅遊區塊的獨特性和創意，才能在台灣觀光市場脫穎而出，並創造實質的經濟利益與產值。陳美雅議員建議參考日本結合古蹟與觀光，同時整合在地觀光資源進行軟硬體的規劃。

曾麗燕從人力資源角度指出，高雄應加強培訓在地導遊人才，以成為高雄觀光旅遊的最大推手，她也強調整合多樣資源展現地方特色的重要。

實踐大學觀光管理系助理教授魏榮進建議市府組成跨局處小組並編列專門預算，專款輔導計程車業者及司機組成觀光計程車協會，提高旅遊服務品質及建立計程車司機新形象。高應大副教授王明元提出促進觀光產業的具體措施，他也建議市府成立跨部門的觀光推動單位，以整合公私部門資源，規劃觀光發展藍圖。

獨特又具地方特色的紀念品可以和旅客產生聯結關係，高應大助理教授吳志康說，紀念品可為旅遊畫下完美句點，也成為旅遊美好的體驗並作為分享及口碑的主要媒介，建議市府招募藝術工作者進駐高雄成立工作室，創造屬於地方獨特的紀念藝品，加入推動觀光的行列。

高應大副教授劉修祥從共生互益觀點思考高雄觀光旅遊的發展，他認為應檢討現行觀光活動的宣傳公關活動，透過適當管道針對不同客源及客層進行有效行銷，同時避免專注行銷而忽略提升產品品質的重要。

義大天悅飯店總經理王俊典由市場角度說，推展深度旅遊及聚焦重點觀光是發展高雄觀光的方向，建議以高雄現有獨特的地方人文與自然景觀特色進行重點包裝與深度推廣。

高雄全球會展推廣協會理事長袁韻樺建議以高雄文化生態觀光資源特色、建構友善優質旅遊環境、行銷優質配套旅遊行程啟動觀光市場，她同時提出包括「河港美景難自棄、泥岩地景極珍貴、自行車道自在騎、特有產業應發揚、生態觀光兼教育、宗教之旅淨心靈」等方向建言，期許打造高雄觀光新產業。

高雄市觀光休閒旅遊發展協會理事長王正光建議市府積極獎勵民間投資觀光產業以促進市場發展，提出「創造屬於高雄的品牌、政策舵手引前航、多元創意連鎖行銷作為、資源整合創造新契機、產業建設邁向國際化」建言，他也強調凝聚市民共識共同創造觀光美景的重要。

中華民國國民旅遊領團解說員協會理事廖英一提出規劃感動旅遊、主題旅遊、方便旅遊的主張，以供市府推動參考。雄獅旅行社副理蘇信坤則認為應進行大高雄區域觀光產業的屬性分區管理，並針對各類型旅客，包括自由行及旅行業團體旅客進行分別操作。

## 第三章研究架構與方法

本章節主要是根據前兩章的研究動機、目的與相關文獻的蒐集，探討建構整體之研究架構，已達研究之目的。在針對本文所使用之研究方法分別說明。

### 第一節研究架構

本文旨在推廣台灣郵輪觀光，並建立台灣在郵輪觀光產業的品牌形象，因此進行相關的評估。本研究架構是依據文獻探討、交通部觀光局、國際郵輪協會等若干相關部門的統計資料及彙整。

#### 1. 修改相關法令制度:

降低郵輪停靠相關費用，吸引國外郵輪停靠  
放寬外籍郵輪來台招攬客源  
開放一次簽證，旅客可以多次進出  
簡化遊客出入境手續，以便快速通關  
訂定郵輪業者將台灣納入行程的獎勵制度  
設立統一處理郵輪相關事務專屬單位

#### 2. 培訓觀光人才:

提高郵輪接待人員的專業職能  
培養具國際觀光導覽的人才  
培訓博弈相關管理人才  
積極培訓郵輪產業人才  
遊客服務中心人才培訓

#### 3. 加強停靠港埠軟硬體設施:

建設二十四小時的遊客服務中心  
設立符合大型郵輪的旅客中心  
港區附近加速開發相關遊憩規畫  
改善因應郵輪停靠設施  
設立郵輪專用的活動旅客空橋  
推出各項迎送賓配套措施活動  
設立港口客運專區，加強港口與市區的交通便利  
加強提供港市之旅遊諮詢與觀光景點引導介紹等資訊  
提供郵輪完善後勤服務(糧食、淡水、油料補給與污水處理等服務)

#### 4. 加強國際行銷:

邀請國外郵輪業者來台熟悉特色資源

召開國際性的產官學座談活動

參加國際郵輪展覽活動

拓展更多海外旅遊活動

以知名代言人推廣觀光

拍攝有關遊輪觀光之偶像劇

設立郵輪觀光推廣單位

郵輪船票票價折扣，吸引國外遊客

聯合周邊景點提出禮遇服務(如優先入園、保障訂票等優惠措施)

#### 5. 創造亞洲新地位:

與東南亞國家合作

與東北亞國家合作

兩岸三地進行合作

爭取國際郵輪停泊台灣港口

推廣高價觀光產品(直升機加郵輪)

建立台灣品牌的郵輪船隊

#### 6. 推出有特色的行程規畫:

配合台灣在地文化行程規畫

配合季節更迭，審慎規劃成套的主題性行程規畫

結合港口附近特色景點的行程規畫

推出台灣特色的餐點和紀念品

規劃港口可即的主要特色景點

政府設立專責單位，統一規劃及開發獨特性觀光資源



## 重要-表現程度分析法(Important-Performance Analysis , I.P.A)

Martilla and James (1977) 在研究中提出的重要性－績效分析 (Importance-Performance Analysis, IPA)，主要分析機車產業產品的屬性研究，並以消費者的觀點，來決定業者在服務各方面屬性的重要性，因此經由 IPA 分析可以了解業者之服務品質的優勢及劣勢，並將重要度與表現程度的平均值，繪製在二維矩陣中，將各種服務屬性區分成，高重要高表現、高重要低表現、低重要低表現與低重要高表現，分為四個象限，如圖 2-2 所示。而 IPA 分析相關運用是管理業者用來衡量目前公司市場競爭策略，並確認公司經營改善方針，來引導公司經營模式的分析方法 (Hawes and Rao, 1985; Myers, 2001)。

Matzler et al. (2004)也指出重要與表現程度分析，可藉由分析結果來進行改善順序的排序，並協助業者改進各項服務重點，提高顧客滿意度，近年來 IPA 已逐漸運用於觀光休閒產業的行銷上，用以檢視遊客對於「行前期望(重要程度)」和「實際體驗(表現程度)」兩者的關係，以提供業者在行銷方面的改善與設計，用 IPA 來分析遊客的遊憩動機與體驗後的滿意度。

根據品質屬性所位處之象限，管理者可清楚目前公司所傳遞服務的各品質屬性是屬於優點或者缺點。四象限所代表的意義如下圖二：

- (1) 象限一：是重要度與表現程度皆相對較高，故此部份的服務品質應繼續維持現況，並且應該大力宣傳，使其成為公司的競爭優勢。
- (2) 象限二：是具有較高的重要度，但表現程度卻較低，此部份應該是公司需要優先處理改善的服務品質之項目。
- (3) 象限三：是重要度及表現程度皆低，所以此部份的服務品質之項目較不重要，處理順序可以排在第二象限(優先改善)之後。
- (4) 象限四：是低重要度但表現程度卻很高，此部份表示公司可能過度重視與開發，

故可以考慮將此部份的資源重新分配、運用至改善其他較重要的服務品質項目上。

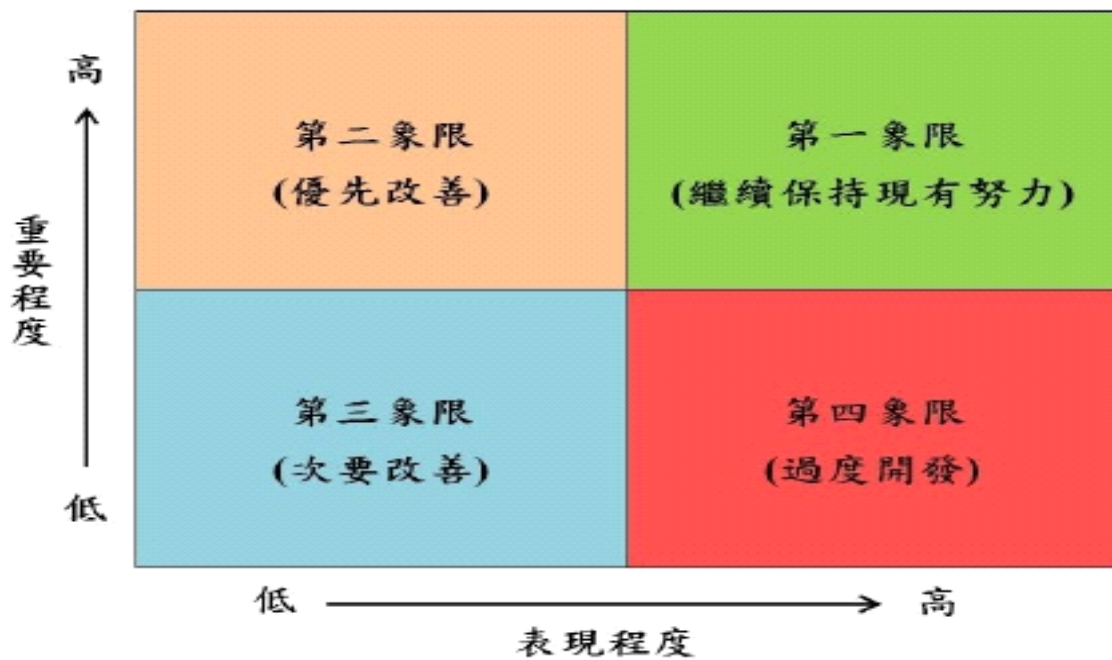


圖 2 IPA 分析之四象限圖 1.2

## 第四章資料分析

### 4.1 指標屬性重要表現程度

平均而言，受訪的專家學者對各項指標的表現皆給予不錯的評價(平均數值 4.12)，其中最高的前三項分別為:擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作)(4.40)、擁有具吸引力的周邊觀光條件(4.43)、對內聯外皆有完善的交通網絡(4.43)、擁有優良的相關人才提升服務品質(4.33)、擁有完善的緊急危難應變方案(4.33)。

#### 專家學者指標屬性重要程度統計表

表三

指標編號	指標內容	重要程度
B1	提高郵輪接待人員的專業職能	4.44
F3	結合港口附近特色景點的行程規劃	4.43
C8	加強提供港市之旅遊諮詢與觀光景點引導介紹等資訊	4.41
B2	培養具國際觀光導覽的人才	4.35
C9	提供郵輪完善後勤服務(油料補給與污水處理等服務)	4.34
F5	規劃港口可即的主要特色景點	4.32
E4	爭取國際郵輪停泊台灣港口	4.28
C7	設立港口客運專區，加強港口與市區的交通便利	4.27
F2	配合季節更迭，審慎規劃成套的主題性行程規劃	4.26
F4	推出台灣特色的餐點和紀念品	4.26
B4	積極培訓郵輪產業人才	4.24
F1	配合台灣在地文化行程規劃	4.23
A4	簡化遊客出入境手續，以便快速通關	4.21
E6	政府設立專責單位，統一規劃及開發獨特性觀光資源開放	4.19
A3	一次簽證，旅客可以多次進出	4.18
F6	建立台灣品牌的郵輪船隊	4.17
D1	邀請國外郵輪業者來台熟悉特色資源	4.16
C1	建設二十四小時的遊客服務中心	4.15
D4	拓展更多海外旅遊活動	4.12
E2	與東北亞國家合作	4.12
E1	與東南亞國家合作	4.11

D9	聯合周邊景點提出禮遇服務(如優先入園等優惠措施)	4.10
C2	設立符合大型郵輪的旅客中心	4.08
C3	港區附近加速開發相關遊憩規畫	4.07
A1	降低郵輪停靠相關費用，吸引國外郵輪停靠	4.07
D3	參加國際郵輪展覽活動	4.07
B5	遊客服務中心人才培訓	4.04
C4	改善因應郵輪停靠設施	4.00
D7	設立郵輪觀光推廣單位	3.99
D8	郵輪船票票價折扣，吸引國外遊客	3.98
D2	召開國際性的產官學座談活動	3.96
C6	推出各項迎送賓配套措施活動	3.92
A2	放寬外籍郵輪來台招攬客源	3.91
B3	培訓博奕相關管理人才	3.86
E5	推廣高價觀光產品(直升機加郵輪)	3.86
E3	兩岸三地進行合作	3.83
A6	設立統一處理郵輪相關事務專屬單位	3.81
C5	設立郵輪專用的活動旅客空橋	3.80
A5	訂定郵輪業者將台灣納入行程的獎勵制度	3.79
D6	拍攝有關遊輪觀光之偶像劇	3.52
D5	以知名代言人推廣觀光	3.37

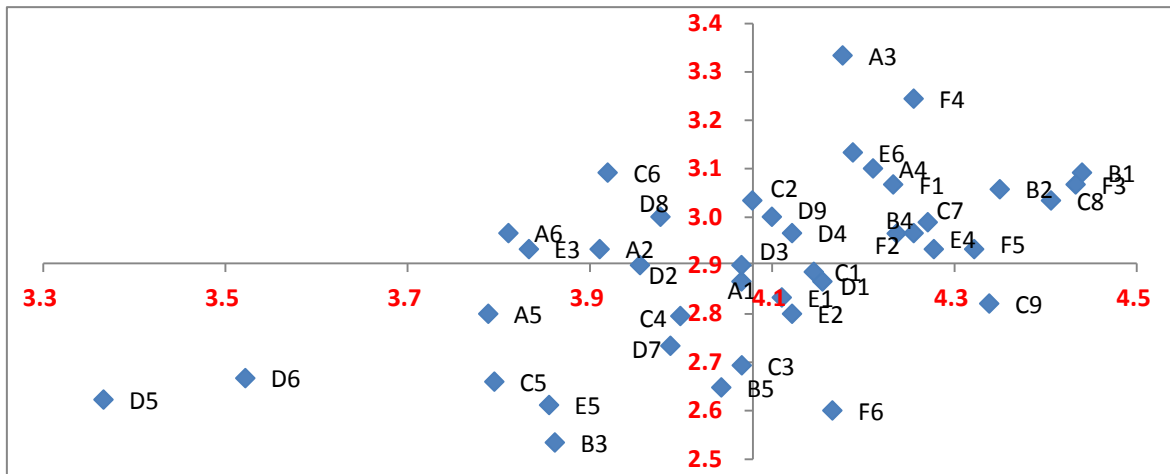
#### 指標屬性滿意程度表四

指標編號	指標內容	滿意度
A3	開放一次簽證，旅客可以多次進出	3.33
F4	推出台灣特色的餐點和紀念品	3.24
E6	政府設立專責單位，統一規劃開發獨特性觀光資源	3.13
A4	簡化遊客出入境手續，以便快速通關	3.10
B1	提高郵輪接待人員的專業職能	3.09
C6	推出各項迎送賓配套措施活動	3.09
F1	配合台灣在地文化行程規劃	3.07
F3	結合港口附近特色景點的行程規劃	3.07
B2	培養具國際觀光導覽的人才	3.06
C2	設立符合大型郵輪的旅客中心	3.03
C8	加強提供港市之旅遊諮詢與觀光景點引導	3.03
D8	郵輪船票票價折扣，吸引國外遊客	3.00
D9	聯合周邊景點提出禮遇服務(如保障訂票等優惠)	3.00

C7	設立港口客運專區，加強港口與市區的交通便利	2.99
A6	設立統一處理郵輪相關事務專屬單位	2.97
D4	拓展更多海外旅遊活動	2.97
F2	配合季節更迭，審慎規劃成套的主題性行程規劃	2.97
B4	積極培訓郵輪產業人才	2.97
A2	放寬外籍郵輪來台招攬客源	2.93
E3	兩岸三地進行合作	2.93
E4	爭取國際郵輪停泊台灣港口	2.93
F5	規劃港口可即的主要特色景點	2.93
D2	召開國際性的產官學座談活動	2.90
D3	參加國際郵輪展覽活動	2.90
C1	建設二十四小時的遊客服務中心	2.89
A1	降低郵輪停靠相關費用，吸引國外郵輪停靠	2.87
D1	邀請國外郵輪業者來台熟悉特色資源	2.87
E1	與東南亞國家合作	2.83
C9	提供郵輪完善後勤服務(污水處理等服務)	2.82
A5	訂定郵輪業者將台灣納入行程的獎勵制度	2.80
E2	與東北亞國家合作	2.80
C4	改善因應郵輪停靠設施	2.80
D7	設立郵輪觀光推廣單位	2.73
C3	港區附近加速開發相關遊憩規畫	2.69
D6	拍攝有關遊輪觀光之偶像劇	2.67
C5	設立郵輪專用的活動旅客空橋	2.66
B5	遊客服務中心人才培訓	2.65
D5	以知名代言人推廣觀光	2.62
E5	推廣高價觀光產品(直升機加郵輪)	2.61
F6	建立台灣品牌的郵輪船隊	2.60
B3	培訓博弈相關管理人才	2.53

### IPA(重要-表現程度分析法)

本部分主要透過重要表現程度分析法，探討專家學者對於現今臺灣港口的滿意度。以下依各指標的重要程度及實際感受後的滿意度之總平均切割成 I、II、III、VI 四個象限，並對受訪者所填寫之問卷加以分析。表五



## 分析結果

第一象限(繼續保持)

表六

指標編號	指標內容
A3	一次簽證，旅客可以多次進出
A4	簡化遊客出入境手續，以便快速通關
B1	提高郵輪接待人員的專業職能
B2	培養具國際觀光導覽的人才
B4	積極培訓郵輪產業人才
C7	設立港口客運專區，加強港口與市區的交通便利
C8	加強提供港市之旅遊諮詢景點引導介紹等資訊
D4	拓展更多海外旅遊活動
D9	聯合周邊景點提出禮遇服務(如優先入園優惠措施)
E4	爭取國際郵輪停泊台灣港口
E6	政府設立專責單位，統一規劃及開發獨特性觀光資源開放
F1	配合台灣在地文化行程規劃
F2	配合季節更迭，審慎規劃成套的主題性行程規劃
F3	結合港口附近特色景點的行程規劃
F4	推出台灣特色的餐點和紀念品
F5	規劃港口可即的主要特色景點

以上十六項指標皆落於第一象限(繼續保持)，其結果表是這十六項指標在港口發展中是極為重要而在專家學者的實際感受上，對於目前臺灣港口現階段而言是足夠的，應

該繼續保持。

### 第二象限(供給過度)

指標編號

指標內容表七

A2	放寬外籍郵輪來台招攬客源
A6	設立統一處理郵輪相關事務專屬單位
C2	設立符合大型郵輪的旅客中心
C6	推出各項迎送賓配套措施活動
D8	郵輪船票票價折扣，吸引國外遊客
E3	兩岸三地進行合作

上六項指標皆落於第二象限(供給過度)，其結果表示這六項指標就臺灣發展郵輪階段而言其重要程度不高而在實際感受上卻有不錯的反應。可考慮將此部分投入的效能移至其他指標項目，以達到效能最大化。

### 第三象限(優先順序低)

指標編號

指標內容表八

A1	降低郵輪停靠相關費用，吸引國外郵輪停靠
A5	訂定郵輪業者將台灣納入行程的獎勵制度
B3	培訓博奕相關管理人才
B5	遊客服務中心人才培訓
C3	港區附近加速開發相關遊憩規畫
C4	改善因應郵輪停靠設施

C5	設立郵輪專用的活動旅客空橋
D2	召開國際性的產官學座談活動
D3	參加國際郵輪展覽活動
D5	以知名代言人推廣觀光
D6	拍攝有關遊輪觀光之偶像劇
D7	設立郵輪觀光推廣單位
E5	推廣高價觀光產品(直升機加郵輪)

以上十三項指標皆坐落於第三象限，表是以上各項目的重要程度不高，實際感受程度也沒得到好的反應，所以我們可以得到就目前而言以上十三項可暫且不投入資源經營，將資源投入其他項目。

#### 第四象限(加強改善)

指標編號	指標內容表九
C1	建設二十四小時的遊客服務中心
C9	提供郵輪完善後勤服務(油料補給與污水處理等服務)
D1	邀請國外郵輪業者來台熟悉特色資源
E1	與東南亞國家合作
E2	與東北亞國家合作
F6	建立台灣品牌的郵輪船隊

以上六項指標項目皆落於第四象限，表是其重要的程度是高的但在實際感受上是不足的，也就是還能做得更好。應將以上六項列入重點發展項目，投入資源改善不足之處。

#### 4.2 小結

由數據中可分析出第四象限是目前優先要改善的項目，落於此象限共有六項，包括建設二十四小時的遊客服務中心、提供郵輪完善後勤服務、邀請國外郵輪業者來台熟悉特色資源、與東南亞國家合作等六點，落於此象限需優先並立即處理。落於第三象限共有十三項，在此部分旅客重視度較低但也不滿意，在與其他項目相比可先等第四象限優先改善區處理完後，在改善本區。落於第二象限共有六項，此區塊表示投入過多資源，做得相當完善，已達到高滿意度，可以保持但不需要再做投入。第一象限共有十六項，重視度與滿意度皆在平均上，是發展競爭的優勢，應繼續保持，並可視為在



擬定行銷策略時之重點項目。

## 第五章 結論與建議

在亞洲地區發展郵輪市場，若不積極檢視現有制度及環境，吸引世界大型郵輪公司將臺灣納入亞洲或世界定期航點之一，未來將有可能無法在亞洲郵輪市場占有一席之地，因此，我國各港除應擬定各港客運定位，並以短、中、長期逐步發展計劃，建立起軟、硬體服務設施，以及提高國內觀光品質，並加強促銷臺灣自然風光及鄉土人文特色，使臺灣成為國際郵輪的主要旅遊目的地之一，必能進一步拓展郵輪來臺觀光市場。

結論：

本研究將臺灣發展郵輪產業之策略區分為六個因素構面，分別為「修改相關法令制度」、「培訓觀光人才」、「加強停靠港埠軟硬體設施」、「加強國際行銷」、「創造亞洲新地位」、「推出有特色的行程規畫」。進一步根據此六個構面在做細分進行表現程度分析法，產生四種象限。

給台灣政府發展郵輪觀光旅遊業未來應該要走的方向和建議：

1. 建議能夠仿效他國提供二十四小時的遊客服務中心，為遊客提供優質高效的通關服務，目前接待國際郵輪的碼頭門面過於陽春，觀光客辦理通關手續至少耗時一個半小時，必須進一步簡化出入境旅客手續，提高通關速度，希望在這方便能有所進步。
2. 在郵輪完善後勤服務(油料補給與污水處理等服務)顯少有相關文件，政府應重視此問題，探討對油汙事件的應變能力，並加強各港提出監測能力，同時建立各港含油廢棄物之收受與處理系統，規劃永續性海岸開發政策及訂定完備之海洋污染防治法。

4. 觀光局於今年與香港簽署「亞洲郵輪專案」，與亞洲地區郵輪旅遊產業結合，算是邁向發展的一步，接著與東南亞、東北亞地區應多開發一些航程路線，放眼亞太地區興起的郵輪旅遊產業。

4. 觀光局和交通局應就國際郵輪觀光客的通關及接駁提供更便捷的服務，應在通關動線及岸上行程的安排，進行妥適規劃。

## 資料來源

### 中文

(鄭元鴻 (2005)。我國遊輪觀光港之發展策略研究。未出版之碩士論文，國立成功大學都市計畫研究所，台南市。)

周世安、安婷婷(2006)，臺灣郵輪市場發展策略與效益評估

呂江泉 (2008)。台灣發展郵輪停靠港之區位評選研究 (博士論文)。中國文化大學地學研究所博士班。取自臺灣博碩士論文系統。

許逸萍(2010)。高雄市遊輪觀光發展策略之研究。高雄：正修科技大學研究所碩士論文。

(香港旅遊發展局(2010)。2008-2009 年報。)

呂勇德、黃嘉彥、蔡伯健(2010)。郵輪遊客旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究—以麗星郵輪天秤號為例。創新與經營管理學刊，1 卷 1 期

王雅惠(2010)。遊輪訪談。荷美遊輪台灣區代理商總經理

### 英文

Mayers, P. W. (1984). Innovation shift: lessons for service firms for matechnological

(McCarthy, J. (2003). The cruise industry and port city regeneration: The case of Valletta. *European Planning Studies* , 11(3), 341-350.)

Martilla, J.A. and J.C. James, "Importance-performance analysis," *Journal of Marketing*, 41 (1),77-79 (1977)

Sampson and Hawes and Rao, 1985; Oh, 2001; Myers,, 2001; **Matzler et al., 2004**

## 網頁

謝筱華(2008)。第 58 期 ITF 研討會開啟海上樂園的享趣主義

([http://b2b.travelrich.com/subject02/subject02\\_detail.aspx?Second\\_classification\\_id=32&Subject\\_id=3755](http://b2b.travelrich.com/subject02/subject02_detail.aspx?Second_classification_id=32&Subject_id=3755))

羅旭壯(2012)。觀光休閒產業的發展趨勢及相關證照之分析。台北：國家政策研究基金會。

(<http://www.npf.org.tw/printfriendly/10562>)

蔣昭弘(2013)。臺灣發展郵輪產業的可行性及策略之評估分析。台北：國家政策研究基金會。

(<http://www.npf.org.tw/post/2/12512/1>)

基隆港發展郵輪業務的藍海策略 2009.9.8

取自 <http://www.klhb.gov.tw/budir/980826.pdf>。

欣傳媒 2014.6.18

取自 <http://history.n.yam.com/liontravel/travel/20140618/20140618363786.html>

## 臺灣發展郵輪產業滿意度研究問卷

親愛的先生、小姐您好：

這份學術研究問卷目的在了解台灣郵輪觀光資源發展滿意度，問卷調查所得資料僅做為本研究學術分析使用，採匿名方式勾選，請您安心作答，不要遺漏任何題目是本研究目的成功關鍵，非常感謝協助！敬祝 健康快樂、心想事成

研究單位：中華大學國際企業系

研究生：符式葦、瞿繼亞

指導教授：陳俊安 副教授

手機：0978570718

E-mail：c1992811226@yahoo.com.tw

**第一部分 填寫者基本資料**

(一) 服務單位\_\_\_\_\_

(二) 職稱\_\_\_\_\_

(三) 年資\_\_\_\_\_

**第二部分** 請您就下列對於提升臺灣發展郵輪產業之策略競爭力重要程度，及目前的滿意程度判斷二項策略之相對重要性。

(請您在最合適的選擇口上劃✓，重要程度及滿意度分別劃✓)

請問 您認為下列事項對於提升臺灣發展郵輪產業之策略的競爭力的 <u>重要程度</u> ，及目前的 <u>滿意程度</u> 分別為何？	<b>重要程度</b>					<b>滿意程度</b>				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要		非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意

<b>A. 修改相關法令制度</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A1. 降低郵輪停靠相關費用，吸引國外郵輪停靠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A2. 放寬外籍郵輪來台招攬客源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A3. 開放一次簽證，旅客可以多次進出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A4. 簡化遊客出入境手續，以便快速通關	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A5. 訂定郵輪業者將台灣納入行程的獎勵制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
A6. 設立統一處理郵輪相關事務專屬單位	<input type="checkbox"/>	(重要程度)					<input type="checkbox"/>	(滿意程度)				
<b>B. 培訓觀光人才</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B1. 提高郵輪接待人員的專業職能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B2. 培養具國際觀光導覽的人才	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B3. 培訓博弈相關管理人才	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B4. 積極培訓郵輪產業人才	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B5. 遊客服務中心人才培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>C. 加強停靠港埠軟硬體設施</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C1. 建設二十四小時的遊客服務中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C2. 設立符合大型郵輪的旅客中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C3. 港區附近加速開發相關遊憩規畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C4. 改善因應郵輪停靠設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C5. 設立郵輪專用的活動旅客空橋	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C6. 推出各項迎送賓配套措施活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C7. 設立港口客運專區，加強港口 與市區的交通便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C8. 加強提供港市之旅遊諮詢與觀光景 點引導介紹等資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C9. 提供郵輪完善後勤服務 (糧食、淡水、油料補給與污水處理等服 務)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D. 加強國際行銷</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1. 邀請國外郵輪業者來台熟悉特色資 源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2. 召開國際性的產官學座談活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3. 參加國際郵輪展覽活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4. 拓展更多海外旅遊活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D5. 以知名代言人推廣觀光	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D6. 拍攝有關遊輪觀光之偶像劇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D7. 設立郵輪觀光推廣單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D8. 郵輪船票票價折扣，吸引國外遊客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D9. 聯合周邊景點提出禮遇服務 (如優先入園、保障訂票等優惠措施)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E. 創造亞洲新地位</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E1. 與東南亞國家合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2. 與東北亞國家合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3. 兩岸三地進行合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4. 爭取國際郵輪停泊台灣港口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E5. 推廣高價觀光產品(直升機加郵輪)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E6. 政府設立專責單位，統一規劃及 開發獨特性觀光資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F. 推出有特色的行程規畫</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F1. 配合台灣在地文化行程規畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2. 配合季節更迭，審慎規劃成套的 主題性行程規畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F3. 結合港口附近特色景點的行程規畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F4. 推出台灣特色的餐點和紀念品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F5. 規劃港口可即的主要特色景點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F6. 建立台灣品牌的郵輪船隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



本問卷至此結束，請再次確認是否遺漏之項目

感謝您撥冗填寫，在此由衷致上萬分謝意！

台灣與大陸如何進行策略聯盟打造郵輪觀光

中華大學國際企業學系

指導老師：陳俊安

學生：楊哲雅

# 目錄

<b>第二章 緒論</b> .....	
1.1 研究目的與動機.....	
1.2 研究範圍與限制.....	
1.3 研究流程.....	
<b>第二章 文獻探討</b> .....	
1.1 郵輪的歷史與定義.....	
1.2 郵輪旅遊市場之發展.....	
1.3 台灣郵輪之發展及改善.....	
<b>第三章 研究架構與方法</b> .....	
3.1 研究架構.....	
3.2 重要-表現程度分析法.....	
<b>第四章 資料分析</b> .....	
4.1 分析.....	
4.2 小結.....	
<b>第五章 結論與建議</b> .....	
參考文獻.....	

## 第一章緒論

### 第一節研究目的與動機

#### 一、研究動機

現代人重視生活品質與休閒活動，使得觀光休閒產業多元發展，海洋休閒觀光之郵輪旅遊已經發展成為集交通、娛樂休閒、住宿、餐飲、健身、購物於一體的綜合型旅遊產品。而根據國際郵輪協會 CLIA(Cruise Lines International Association)研究調查顯示，郵輪業表現在未來數年將優於其他類型的旅遊，自 1990 年以來年平均成長約為 7.4%，預計 2020 年全球遊輪遊客數可達三千萬。(觀光局,2014)

亞洲年成長平均 8~9% 又高於其他地區，然而全球人口數最多的亞太地區，35 億人口中僅有 0.05% 的人會選擇享受郵輪旅遊。而 2010-2011 期間，有超過 24 艘郵輪將西方旅客帶至亞洲航線，可見全球郵輪公司已將發展重心逐步轉移亞洲，積極開發亞洲郵輪市場(行政院大陸委員會,2014)。因此全球郵輪公司已將發展重心逐步移往亞洲，積極開發亞洲郵輪市場。Royal Haskoning- -DHV 預測亞洲郵輪旅客人次在 2010

年有 1800 萬人次成長 43.9%，2015 年到達 2260 萬人次成長約為 31.2，到了 2020 年則有 2700 萬人次成長約為 17.8%(Royal Haskoning ,2013)。

台灣四面環海，位處東北亞與東南亞的交會點，地理位置佳，過去台灣四大港口以發展貨運為主，而現今郵輪產業日漸成長，台灣發展郵輪產業除了可增進港阜的功能外，也可帶動周邊及大的經濟效益，然而根據交通局統計，2013 年 1~7 月來台國際商港旅客，較 2012 年同期成長 47.28%，由此可見台灣郵輪旅遊逐漸熱絡(中時電子報,2007)。

然而在歐美郵輪之遊客轉向亞洲探索以及兩岸三地旅遊熱潮崛起的背景下，區域合作成為一種主流趨勢，郵輪旅遊是一連串港口之間連續性的旅遊，因此港口之間絕不單純存在競爭的關係，而是合作大於競爭，藉由合作將利益最大化。像是鄰近國家間推出熱門的景點做串連，發揮一加一大於二的吸引力。在讓旅客得以不費力地造訪世界上許多受歡迎的旅遊景點，正是郵輪觀光產業的關鍵成功因素之一(呂江泉,2002)。

而鑑於中國大陸經濟發展成長與政策的開放，中國旅客在國際旅遊消費能力備受矚目，大陸人士來台觀光之比例佔來台人數為大宗來源，且每年亦有增長之趨勢，為此許多觀光業者紛紛加入迎接大陸旅客的旅遊市場，因此陸客來台觀光之發展潛力不容忽視，由此可見陸客來台觀光龐大商機市場，已佔台灣整體觀光發展扮演非常重要之角色(薛茹茵,2010)

綜合上述，郵輪觀光日益成長的趨勢及陸客來台人數日益的增長，對於我國郵輪觀光之發展與中國大陸合作，將為我國觀光消費市場帶來極高的貢獻，而目前鮮少有郵輪觀光相關之研究，而此研究將為未來政府或相關研究者提供研擬及參考。

## 二、研究目的

本研究目的在於探討台灣郵輪觀光產業與大陸郵輪觀光產業發展趨勢及發展策略，現今中國大陸對於我國觀光的消費市場日益增長，藉此找出兩岸郵輪觀光產業發展及合作之策略，而此研究將為未來政府政策或相關研究者提供研擬及參考。主要研

究目的如下：

- 1.台灣與大陸郵輪觀光產業發展及合作之策略

## 第二節研究範圍與限制

於研究前的資料蒐集中發現，發展郵輪觀光產業或吸引郵輪靠泊所涉及問題之主要項目包含：

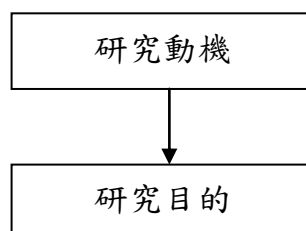
- 1.國家市場進行區域整合。
- 2.與兩岸三地進行合作計畫。
- 3.觀光資源推廣與開發。
- 4.國家港務管理與建設。
- 5.加強各港埠軟硬體設施。

由於國內相關研究缺乏且資料之取得亦有所限制。因此，評估台灣郵輪靠泊港之準則時，將依據國外研究中所提出之要項，配合台灣郵輪靠泊整體之現況而加以調整。至於評估項目之挑選，亦將優先討論並限制於研究資料可取得與影響關係較為直接的特定項目。包含有：

- 1.港口與都市相關建設之項目。
- 2.觀光合適季節與其它自然條件限制之項目。
- 3.觀光資源之項目。
- 4.國家相關法令制度之項目

## 第三節研究流程

本研究之流程圖設計，如圖 1 所示。



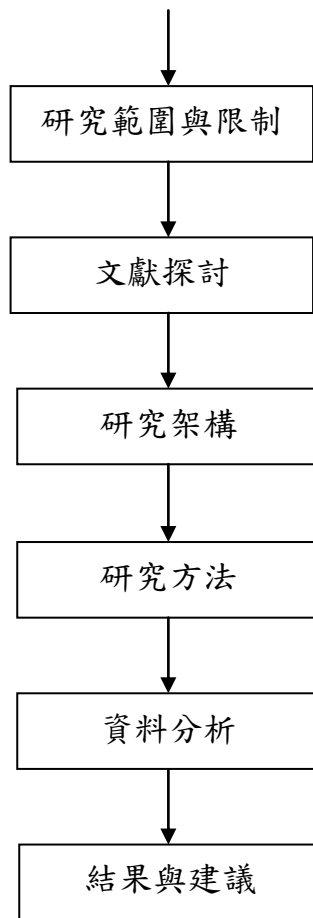


圖 1

## 第二章文獻探討

### 第一節郵輪的歷史與定義

Cruise早期專指船型名為「巡洋艦」之中型護航艦，而在1837年P&O創辦海上客運兼運送郵件服務，此為傳統「郵輪」名稱之由來（呂江全,2002）。在1950年代後期到1960年代初期，航空取代船運，成為洲際主要的運輸工具，此時船公司開始思考轉型開闢純娛樂的航程，加勒比海成為主要的郵輪市場，全年的熱帶氣候是其獲選的主因，而地中海地區是郵輪的休閒與文化旅遊的中心，亦有越來越多的郵輪航行（Wynen, Nancy H.,1991）。郵輪觀光產業真正的蓬勃發緣起於1960年代，並於1980至1990年代快速成長，由美國開始拓展至歐洲，成為熱門的觀光旅遊模式，急速的擴張使得郵輪碼頭和郵輪本身的需求量提高，造成許多公司投入此產業；大型郵輪公司更為爭取各市場的業務，逐漸擴張到更大的區域（McCarthy,2003）。現在郵輪不只為擁有交通運輸的功能，郵輪航行於某水域，可載顧客單程或來回旅遊，讓顧客下船到某地點遊玩，而郵輪的內部提供之設施及各項措施包括：住宿、全程的膳食、個人化的服務、健身房、遊戲間、賭場、休息室、狄斯可舞廳、游泳池、甲板椅、圖書館

和會議室等；內部舉辦之活動包括：化妝舞會、體育活動、遊藝表演、服裝表演、文化講座等，甚至還要提供類似觀光飯店般的豪華設備和服務（Gold 1990；Zvoncheck,1993；容繼業,1996）。

## 第二節郵輪旅遊市場之發展

根據國際郵輪協會（CLIA）的統計，2003 年全世界乘坐郵輪出遊的人次較 2002 年增長 10.2%。在經歷 911 事件對旅遊業的打擊後，世界郵船行業已經連續兩年取得恢復，郵輪業在 2003 年衝破包括 SARS、恐怖主義威脅、不穩定的經濟形勢在內的重重阻礙，世界郵輪旅遊市場強勁增長的基礎依然存在，郵輪公司的規模也穩定增加，20 世紀 80 年代建造郵輪近 40 艘，90 年代建造郵輪近 80 艘，2000 年到 2007 年底有 88 艘郵輪投入營運。近年來全球郵輪觀光旅遊人數以每年平均 8.2% 的速度增長，成為世界休閒產業中增長速度最快的領域（CLIA,2008）。

## 第三節台灣郵輪之發展及改善

呂江泉（2008）的研究結果發現影響台灣發展郵輪停靠港之區位評選策略之標的首先是「區位交通條件」為最，其次為「郵輪產業環境」，再來是「港口軟硬體設施」。並進一步提出台灣各主要港口的相關郵輪靠泊港埠與周邊軟硬體設施尚嫌不足，建議公私部門針對各港口軟硬體設施服務如客運中心、周邊景觀、交通配套、簽證通關、人才培育以及國際行銷等，進行中長程目標之補強規劃。

尤其接待人員素質的提升方面，是現今另一個重要的議題，人員的服務品質決定了旅遊成功與否的關鍵因素，因此建構人員專業職能才能建立各企業組織之競爭優勢，並且尋求與競爭者不同之特色，進而發展為旅遊業之標竿，成為旅遊業之贏家（英特內軟體股份有限公司,2012）。而在王文賢（2011）研究發現台灣郵輪旅遊市場缺乏多樣性中，也有提及客運大樓空間太小、功能不足，我國對於郵輪經營的法令規定限制過多並且缺少彈性。

花蓮縣觀光處長蘇意舜表示，2014 年度開春的第一艘國際級郵輪選擇花蓮為台灣的第一站，巴哈馬籍郵輪航海號(Voyager)總噸位達 1 萬 5396 噸航海者號，搭載約 464 名來自英國、加拿大、澳洲等地的觀光客，花蓮縣政府在花蓮港舉行迎賓活動，安排原住民舞蹈展現熱情和在地文化。今年預計將有 20 多艘國際級郵輪停靠花蓮港，希望郵輪觀光的熱潮會帶來更多的國際觀光客到花蓮，藉由他們把花蓮的美散播到世界各地(中央社即時新聞,2014)。

林君儒(2007)提到隨著科技的進步與生活型態的轉變，網際網路超越時間、空間限制的特性與優點，讓它成為二十一世紀不可或缺的傳輸媒體，而江典泗(2005)也提及現今的網路影響力逐漸攀升，網路行銷就成為企業行銷活動中，不可被忽視的一個環節。以香港為例，香港郵輪預定中心之網站以一站式網上便捷的服務，客戶自主的發展戰略，形成了覆蓋全香港郵輪的服務網路，除了提供旅客預訂服務外，也在網站上為各種類別旅客及商務人士提供各種特色郵輪旅遊套餐組合和優惠方案(香港郵輪預定中心,2013)，這種利用網路推出各種組合和優惠方案的行銷方式是台灣可學習的。

陳建豪(2008)指出台灣目前尚未有單位可整合統一管理郵輪相關事務，然而在眾多郵輪旅客同時入境之情況下所產生之各項問題，如何快速的應變及處理將為吸引國際郵輪旅客選擇訪台觀光及郵輪航商選擇靠泊意願之一。

## 第三章研究架構與方法

### 第一節研究架構



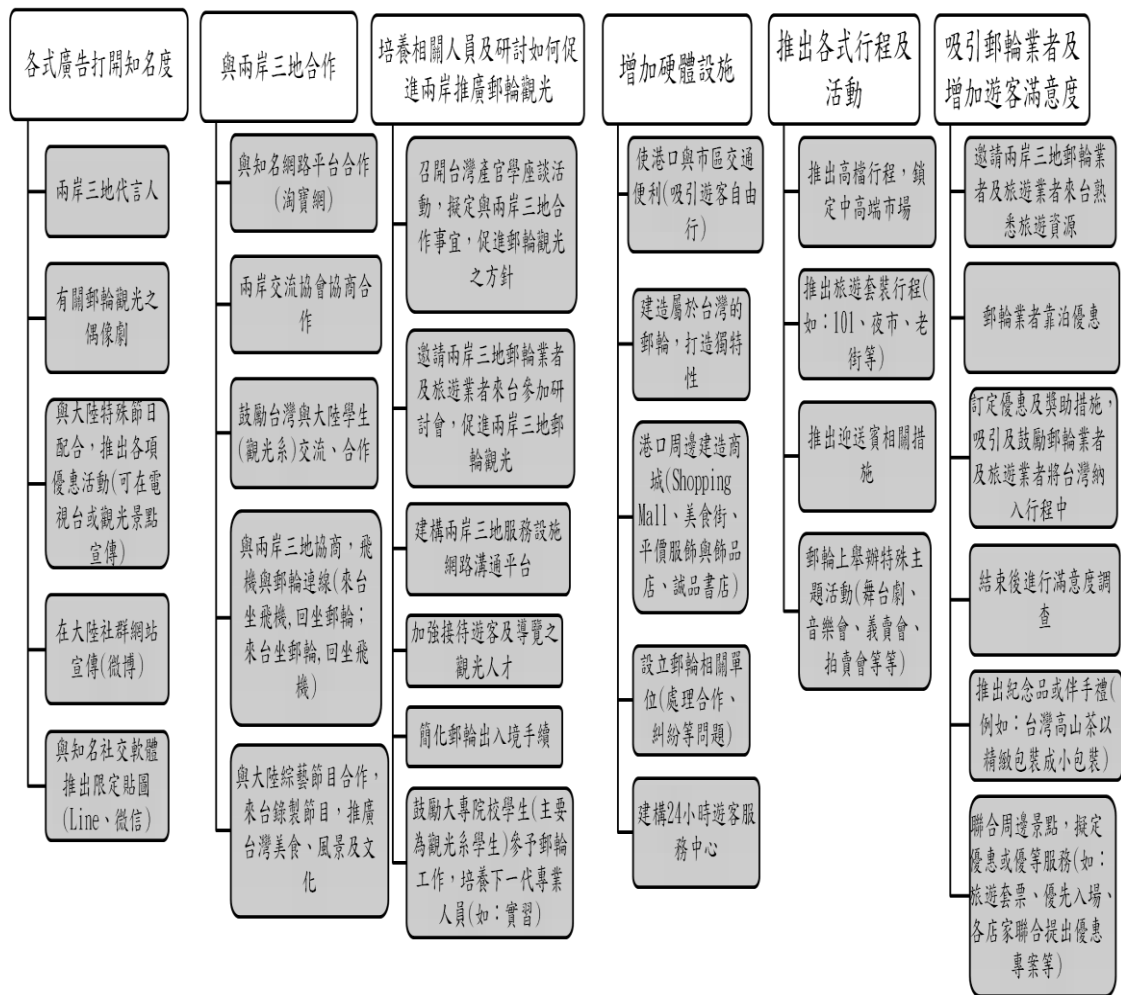


圖 2

## 第二節 重要—表現程度分析法 I.P.A.

### 一、IPA 分析法

「重要-表現程度分析法」(Important-Performance Analysis)，這是一種由「重要程度」-對消費者的重要性以及「表現程度」-消費者認為表現情形的側度，以這兩者將特定服務或產品的相關屬性優先排序的技術(Sampson& Showalter，1999)。此方法包含雙層的機制，分析的結果可以讓經營者知道，使用者或消費者的要求，以及消費者對本身服務品質現況的評價，做為日後發展或中斷的參考依據，IPA 對經營者而言是一項很有用的工具。IPA 始於 1970 年代，最早是 1977 年由 Martilla&James 在分析機車工業產品的屬性研究中所提出的簡單架構，並將重要性與表現情形的平均得分繪製為一個二維矩陣圖，在矩陣裡的尺度和象限的位置可以任意訂定，重點是矩陣中各不同點的相關位置。此研究並採用典型的消費者樣本問卷調查進行。

在眾多研究的應用之後，IPA 已經成為廣泛使用於不同企業中品牌、產品、服務和建議銷售點的優劣修正分析的普遍管理工具。

IPA，其分析方法一般而言可分成下列四個步驟(O'Sullivan,1991)：

- (一)列出活動或服務的各项屬性，並發展成為問卷形式。
- (二)請使用者針對這些屬性分別在「重要程度」與「表現程度」兩方面評定等級。前者是使用者對產品或服務等屬性的偏好、重視程度；後者是該項產品或服務提供者在這些方面的表現情形。
- (三)以重要程度為橫軸，表現程度為縱軸，並以各屬性的評定等級為座標，將各項屬性標示在二維空間中。
- (四)以等級終點為分隔點，將空間分為四個象限(如圖 3)

在 O'Sullivan E.L.(1991)的 IPA 座標圖中是以等級終點作為分隔點，但 Hollenhorst、Olson&Fortney(1992)認為若以重要-表現程度各自的總平均值為分隔點比使用等級中點模式更具有判斷力。故在本研究中使用總平均值作為 X-Y 軸的分隔點。

由重要程度與表現程度可劃分出四個象限，概分述於下：

- 第一象限:表示重要程度與表現程度皆高，落在此象限的屬性應該繼續保持。
- 第二象限: 表示重要程度低而表現程度皆高，落在此象限的屬性為供給過度。
- 第三象限: 表示重要程度與表現程度皆低，落在此象限的屬性優先順序較低。
- 第四象限: 表示重要程度高但表現程度皆低，落在此象限的屬性為供給者應加強改善重點。



圖 3

## 第四章資料分析

結果統計：

表 1 指標性重要程度統計表

指標編號	指標內容	重要程度
C4	加強接待遊客及導覽之觀光人才	4.2500
D1	使港口與市區交通便利	4.2333
C5	簡化郵輪出入境手續	4.2000
A5	與知名設交軟體推出限定貼圖	4.1833
C3	建構兩岸三地服務設施網路溝通平台	4.1333
D3	港口周邊建造商城	4.1333
B4	與兩岸三地協商，飛機與郵輪連線	4.1167
B5	與大陸綜藝節目合作，來台錄製節目	4.1167
D4	設立郵輪相關單位	4.1167
B1	與知名網路平台合作	4.0667
C6	鼓勵大專院校學生參予郵輪工作，培養下一代專業人員	4.0667

D5	建構 24 小時遊客服務中心	4.0667
A4	在大陸社群網站宣傳	4.0500
F6	聯合周邊景點，擬定優惠或優等服務	4.0167
F3	訂定優惠及獎助措施，吸引郵輪業者將台灣納入行程中	4.0000
D2	建造屬於台灣的郵輪，打造獨特性	3.9833
F1	邀請兩岸三地郵輪業者及旅遊業者來台熟悉旅遊資源	3.9667
A3	與大陸特殊節日配合，推出各項優惠活動	3.9500
B3	鼓勵台灣與大陸學生交流、合作	3.9333
E2	推出旅遊套裝行程	3.9333
A1	兩岸三地代言人	3.8833
F2	郵輪業者靠泊優惠	3.8167
B2	兩岸交流協會協商合作	3.7667
F4	結束後進行滿意度調查	3.7667
C2	邀請兩岸三地郵輪業者來台參加研討會，促進郵輪觀光	3.7333
F5	推出紀念品或伴手禮	3.6833
C1	召開台灣產官學座談活動，擬定與兩岸三地合作事宜	3.6667
E1	推出高檔行程，鎖定中高端市場	3.6167
E3	推出迎送賓相關措施	3.6000
E4	郵輪上舉辦特殊主題活動	3.6000
A2	有關郵輪觀光之偶像劇	3.5500

表 2 指標性滿意程度統計表

指標編號	指標內容	重要程度
F6	聯合周邊景點，擬定優惠或優等服務	3.5667
B5	與大陸綜藝節目合作，來台錄製節目	3.4833
F4	結束後進行滿意度調查	3.4833
C4	加強接待遊客及導覽之觀光人才	3.4333
A5	與知名設交軟體推出限定貼圖	3.4000
F5	推出紀念品或伴手禮	3.3833
C5	簡化郵輪出入境手續	3.3667
F1	邀請兩岸三地郵輪業者及旅遊業者來台熟悉旅遊資源	3.3667
B4	與兩岸三地協商，飛機與郵輪連線	3.3167
A4	在大陸社群網站宣傳	3.3167
F3	訂定優惠及獎助措施，吸引郵輪業者將台灣納入行程中	3.3167
B1	與知名網路平台合作	3.3000
C6	鼓勵大專院校學生參予郵輪工作，培養下一代專業人員	3.2833
A3	與大陸特殊節日配合，推出各項優惠活動	3.2833
A1	兩岸三地代言人	3.2833
C2	邀請兩岸三地郵輪業者來台參加研討會，促進郵輪觀光	3.2833

F2	郵輪業者靠泊優惠	3.2667
A2	有關郵輪觀光之偶像劇	3.2667
D5	建構 24 小時遊客服務中心	3.2500
B3	鼓勵台灣與大陸學生交流、合作	3.2500
C3	建構兩岸三地服務設施網路溝通平台	3.2333
E2	推出旅遊套裝行程	3.2333
D3	港口周邊建造商城	3.2167
E3	推出迎送賓相關措施	3.2000
E4	郵輪上舉辦特殊主題活動	3.1833
E1	推出高檔行程，鎖定中高端市場	3.1667
B2	兩岸交流協會協商合作	3.1500
D4	設立郵輪相關單位	3.1333
D1	使港口與市區交通便利	3.1000
C1	召開台灣產官學座談活動，擬定與兩岸三地合作事宜	3.1000
D2	建造屬於台灣的郵輪，打造獨特性	2.9500

#### IPA(重要-表現程度分析法)

本部分主要透過重要表現程度分析法，探討專家學者對於台灣與大陸如何進行策略聯盟打造郵輪觀光之重要程度與滿意程度。以下依各指標的重要程度及實際感受之滿意度之總平均切割成 I、II、III、VI 四個象限，並對受訪者所填寫之問卷加以分析。

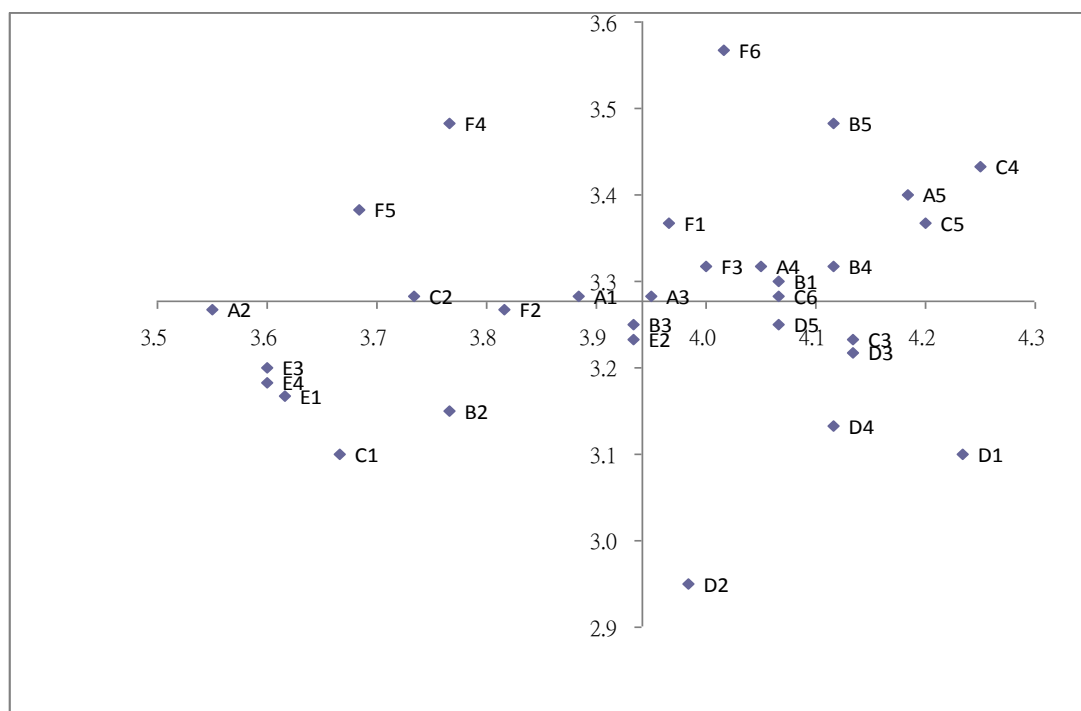


圖 4

結果分析：

表 3

第一象限(繼續保持)

指標編號	指標內容
A3	與大陸特殊節日配合，推出各項優惠活動
A4	在大陸社群網站宣傳
A5	與知名社交軟體推出限定貼圖
B1	與知名網路平台合作
B4	與兩岸三地協商，飛機與郵輪連線
B5	與大陸綜藝節目合作，來台錄製節目
C4	加強接待遊客及導覽之觀光人才
C5	簡化郵輪出入境手續
C6	鼓勵大專院校學生參予郵輪工作，培養下一代專業人員
F1	邀請兩岸三地郵輪業者及旅遊業者來台熟悉旅遊資源
F3	訂定優惠及獎助措施，吸引郵輪業者將台灣納入行程中
F6	聯合周邊景點，擬定優惠或優等服務

上列指標皆座落於第一象限，其上列指標之結果表現為專家學者認為，台灣與大陸合作發展郵輪觀光之策略中，視為非常重要的，此象限也顯是專家學者對於這些項目之期望較高，而實際之滿意度也較高，應繼續保持。

表 4

第二象限(供給過度)

指標編號	指標內容
A1	兩岸三地代言人
C2	邀請兩岸三地郵輪業者來台參加研討會，促進郵輪觀光
F4	結束後進行滿意度調查
F5	推出紀念品或伴手禮

上列指標皆座落於第二象限，其上列指標之結果表現為專家學者認為，台灣與大陸合作發展郵輪觀光之策略中，視為重要程度不高但在實際之滿意度卻有不錯的效果，所以上列之第二象限之項目已經足夠，不須再過度供給。

表 5

## 第三象限(優先順序低)

指標編號	指標內容
A2	有關郵輪觀光之偶像劇
B2	兩岸交流協會協商合作
B3	鼓勵台灣與大陸學生交流、合作
C1	召開台灣產官學座談活動，擬定與兩岸三地合作事宜
E1	推出高檔行程，鎖定中高端市場
E2	推出旅遊套裝行程
E3	推出迎送賓相關措施
E4	郵輪上舉辦特殊主題活動
F2	郵輪業者靠泊優惠

上列指標皆座落於第三象限，其上列指標之結果表現為專家學者認為，台灣與大陸合作發展郵輪觀光之策略中，視為重要程度較低，實際之滿意度效果也不佳，所以上列之第三象限之項目為待改善之優先順序較低的。

表 6

## 第四象限(加強改善重點)

指標編號	指標內容
C3	建構兩岸三地服務設施網路溝通平台
D1	使港口與市區交通便利

表 6(續)

D2	建造屬於台灣的郵輪，打造獨特性
D3	港口周邊建造商城
D4	設立郵輪相關單位
D5	建構 24 小時遊客服務中心

上列指標皆座落於第四象限，其上列指標之結果表現為專家學者認為，台灣與大陸合作發展郵輪觀光之策略中，視為重要程度較高，但實際之滿意度效果卻無法感到滿意，故第四象限之項目為最應該積極改善之重點。

## 小結：

由上述之數據統計及分析顯示，目前急需投入之項目有六項分別為：建構兩岸三地服務設施網路溝通平台、使港口與市區交通便利(吸引遊客自由行)、建造屬於台灣的郵輪，打造獨特性、港口周邊建造商城(Shopping Mall、美食街、平價服飾與飾品店、誠品書店)、設立郵輪相關單位(處理合作、糾紛等問題)、建構 24 小時遊客服務中心，因此應將上述之六項列為投入之重點。而需要改善之優先順序較低之第三象限，雖然不是優先改善之項目，但也不可完全不參考其項目。第二象限之項目顯示上述之需求已滿足，不須再過度供給，且應考慮將該象限之項目之效能投入至第四象限。第一象限之上述項目，並無明顯需改善之地方，但滿意度較高，所以應繼續保持。

## 第五章 結論與建議

由於現今全世界看好亞洲郵輪市場之發展，所以台灣也應加緊腳步跟上世界之變化，而陸客來台人數也日益的增長，所以台灣與大陸合作打造郵輪觀光之市場，對於我國郵輪觀光之發展將會為我國觀光消費市場帶來極高的貢獻。

本研究結論如下：

### (一) 現階段改善重點

現階段的改善重點首要之務是在於改善座落於第四象限的「建構兩岸三地服務設施網路溝通平台」、「使港口與市區交通便利(吸引遊客自由行)」、「建造屬於台灣的郵輪，打造獨特性」、「港口周邊建造商城(Shopping Mall、美食街、平價服飾與飾品店、誠品書店)」、「設立郵輪相關單位(處理合作、糾紛等問題)」、「建構 24 小時遊客服務中心」，可從第二象限之各項目之投入減少，轉而投入第四象限之項目。

### (二) 未來改善之方向

座落於第三象限之各項目是現行台灣與大陸進行合作打造郵輪觀光較薄弱之處，其結果顯示在這些項目上重視程度較低，滿意度也較低的，故在此些項目上尚須研究及了解視為滿意度低落影響重視度亦或是重視度低落影響滿意度。



建議：

- 1.建議港口與市區之間多建設一些大眾交通工具，使郵輪的遊客能坐大眾交通工具自由行。
- 2.建議架設網路溝通平台，能使遊客不管在哪都能立刻了解台灣的風景、文化、美食、優惠或活動。
- 3.港口周邊除了建設大眾交通工具外，在周邊增加購物中心、書店、服飾與飾品店等等，更可以讓遊客在剛入境或準備出境時逛逛周邊商城，帶動台灣消費力。
- 4.設立郵輪相關單位在有糾紛或需要合作，或是規劃成套的行程時可找代辦的旅行社，解決相關問題，可讓遊客或郵輪業者在發生問題時，可以第一時間找到解決問題的單位。
- 5.建構 24 小時的遊客服務中心，可以讓旅客在有交通問題，或是想詢問一些美食、風景或文化時，有解答或解說的服務人員，讓遊客更能體會台灣的內涵。

以上建議為優先要改善與加強之處，而次要的則是後續需要研究與了解為滿意度低落影響重視度，亦或是重視度低落影響滿意度，在從此研究後選擇需要在改善之處。

## 資料來源

中文：

呂江泉(2008)。台灣發展郵輪停靠港之區位評選研究(博士論文)。中國文化大學地學研究所博士班。取自臺灣博碩士論文系統。

薛茹茵(2010)。大陸人士來台觀光對台灣旅行業影響(碩士論文)。銘傳大學。取自臺灣碩博士論文系統。

容繼業(1996)。旅行業理論與實務。台北：揚智文化。

王文賢(2011)。影響國人參加郵輪海上旅遊因素之研究(碩士論文)。國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士班。取自臺灣博碩士論文系統。

林君儒(2007)。網路行銷創新採用因素之研究—以生鮮蔬果為例(碩士論文)。亞洲大學碩博士論文系統。

江典泗(2005)。汽車產業網站行銷之應用與效益探討研究—以N品牌為例(碩士論文)。取自國立中央大學碩博士論文系統。

陳建豪(2008)。促進台灣四大國際商港郵輪觀光之策略研究(碩士論文)。取自臺灣碩博士論文系統

英文：

Wynen, Nancy H.(1991). *A Survey of the Cruise Ship Industry, 1960-1990*. Master of Arts, Florida Atlantic University.

McCarthy, J. (2003). The cruise industry and port city regeneration: The case of Valletta. *European Planning Studies*, 11(3), 341-350.

Zvoncheck, J. (1993). *Cruiss: seleting, selling, and booking*. New Jersey,.

網頁：

觀光動態 2014.3.11 <http://taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0019862> 2014.5.21

行政院大陸委員會 2014.2.26

<http://www.mac.gov.tw/ct.asp?xItem=107784&ctNode=5630&mp=1> 2014.11.20

Royal Haskoning 2013.9 <http://www.maritime-rh.com/osc-introduction.html> 2014.11.22

中時電子報 2007.10.9

<http://news.chinatimes.com/2007Cti/2007Cti-News/2007Cti-News/2007Cti-News-content/0,4521,110503+1120071029000256,00.html> 2014.11.26

英特內軟體股份有限公司 2013.1.3

<http://eblog.cisanet.org.tw/97090920/article/content.aspx?ArticleID=1746> 2014.11.26

中央社即時新聞 2014.2.14 <http://www.cna.com.tw/news/ahel/201402140367-1.aspx>  
2014.11.28

香港郵輪預訂中心 2013 <http://hk-cruises.com/archives/630> 2014.12.02

## 問卷附錄

您好！本研究目的主要在於探討台灣與大陸郵輪觀光產業發展趨勢及發展策略，現今中國大陸對於我國觀光的消費市場日益增長，藉此找出兩岸郵輪觀光產業發展及合作之策略，而此份問卷需要您提供寶貴的意見，懇請您抽空撥出短暫的時間協助填寫，您的填答方式一律採匿名方式進行，填答的結果僅提供學術參考，謝謝您！

● 基本資料（單選，請在適當的內打勾）

1. 性別：

男 女

2. 年齡：

20歲以下 21~25歲 26~30歲 31~35歲 36~40歲  
41~45歲 46~50歲 50歲以上

3. 月所得：

無固定收入 20,000元以下 20,001~30,000元 30,001~40,000元  
40,001~50,000元 50,001~60,000元 60,001~70,000元  
70,001元以上

4. 教育程度：

高中職以下 高中職 專科 大學 研究所 其他

5. 職業：

---

6. 職稱：

---

7. 工作年資：

- 未滿1年   1年以上   2-5年   5-10年   10-15年   15-20年  
20-25年   25-30年   30年以上

**※請注意以下問卷之重要程度及滿意程度兩項都需勾選**

1. 各式廣告打開知名度										
	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重 要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿 意
(1)兩岸三地代言人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)有關郵輪觀光之偶像劇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)與大陸特殊節日配合，推出各項優惠活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)在大陸社群網站宣傳(微博)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)與知名社交軟體推出限定貼圖(Line、微信)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. 與兩岸三地合作										
	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重 要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿 意
(1) 與知名網路平台合作(淘寶網)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兩岸交流協會協商合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 鼓勵台灣與大陸學生(觀光系)交流、合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 與兩岸三地協商，飛機與郵輪連線(來台坐飛機, 回坐郵輪；來台坐郵輪, 回坐飛機)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 與大陸綜藝節目合作，來台錄製節目	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 培養相關人員及研討如何促進兩岸推廣郵輪觀光										
	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重 要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿 意
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
(1) 召開台灣產官學座談活動，擬定與兩岸三地合作事宜，促進郵輪觀光之方針	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 邀請兩岸三地郵輪業者來台參加研討會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 建構兩岸三地服務設施網路溝通平台	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 加強接待遊客及導覽之觀光人才	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 簡化郵輪出入境手續	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 鼓勵大專院校學生參予郵輪工作，培養下一代專業人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. 增加硬體設施										
	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
(1) 使港口與市區交通便利(吸引遊客自由行)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 建造屬於台灣的郵輪，打造獨特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 港口周邊建造商城	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 設立郵輪相關單位(處理合作、糾紛等問題)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 建構 24 小時遊客服務中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 推出各式行程及活動										
	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
(1) 推出高檔行程，鎖定中高端市場	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 推出旅遊套裝行程(如：101、夜市、老街等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 推出迎送賓相關措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 郵輪上舉辦特殊主題活動(舞台劇、音樂會、義賣會、拍賣會等等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 吸引郵輪業者及增加遊客滿意度										
	重要程度					滿意程度				
	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常 重要	重 要	普 通	不 重 要	非常 不 重要	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不 滿意
(1) 邀請兩岸三地郵輪業者來台熟悉旅遊資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 郵輪業者靠泊優惠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 訂定優惠及獎助措施，吸引及鼓勵郵輪業者及旅遊業者將台灣納入行程中	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 結束後進行滿意度調查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 推出紀念品或伴手禮(例如：台灣高山茶以精緻包裝成小包裝)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 聯合周邊景點，擬定優惠或優等服務(如：旅遊套票、優先入場、各店家聯合提出優惠專案等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 郵輪港口的績效評估

中華大學國際企業學系

指導老師:陳俊安

撰寫:許財旺

## 目錄

第三章 緒論.....	
1.1 研究目的與動機.....	
1.2 研究範圍與內容.....	
1.3 研究流程.....	
第二章 文獻探討.....	
文獻回顧.....	
SWOT 分析四港.....	
2.1 亞太郵輪現況.....	
2.2 台灣郵輪現況.....	
2.3 吸引郵輪停靠之因素.....	
第三章 研究架構與方法.....	
3.1 研究架構.....	
3.2 重要-表現程度分析法.....	
第四章 資料分析.....	
4.1 分析.....	
4.2 小結.....	
第五章 結論與建議.....	
附錄	

# 第一章緒論

## 第一節研究目的與動機

### 一、研究動機

現代人重視生活品質與休閒活動，使得觀光休閒產業多元發展，海洋休閒觀光之郵輪旅遊已經發展成為集交通、娛樂休閒、住宿、餐飲、健身、購物於一體的綜合型旅遊產品。而根據國際郵輪協會 CLIA(Cruise Lines International Association)研究調查顯示，郵輪業表現在未來數年將優於其他類型的旅遊，自 1990 年以來年平均成長約為 7.4%，預計 2020 年全球遊輪遊客數可達三千萬(觀光局,2014)。

而台灣四面環海，位處東北亞與東南亞的交會點，地理位置佳，每年觀光客逐年提升，海運郵輪市場潛能提高。過去台灣四大港口以發展貨運為主，而現今郵輪產業日漸成長，台灣發展郵輪產業除了可增進港埠的功能外，也可帶動周邊及大的經濟效益，然而根據交通局統計，2013 年 1~7 月來台國際商港旅客，較 2012 年同期成長 47.28%，由此可見台灣郵輪旅遊逐漸熱絡(中時電子報,2007)。

### 二、研究目的



本研究主要研究目的，在於了解國際郵輪市場及未來發展之趨勢，以進一步研擬台灣各主要港口發展成郵輪停靠港口之區位選擇之策略，針對郵輪產業之區位選擇、需求動機、旅客意願偏好等方面進行探討。

## 第二節 研究範圍與內容

### 一、研究範圍

本研究將以建構郵輪產業市場發展的趨勢與潛力以及旅客在選擇行程上的偏好等，作為選定台灣郵輪港口區位的主要研究方向。透過文獻的探討，找出台灣最適宜停靠與發展郵輪的港口。

### 二、研究限制

在資料蒐集的過程中發現，台灣郵輪港口的評估選擇上，主要涉及的問題包括：

1. 自然條件的限制
2. 與港口配合的觀光資源及其開發推廣
3. 國家現階段的法令與規章
4. 港口事務管理與建設

## 第三節 研究流程

本研究之流程，如圖 1 所示。

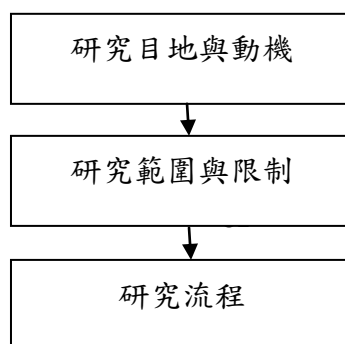


圖 1

## 第二章文獻探討

### 文獻回顧

有關於郵輪區位選擇的影響因素，呂江泉(2008) 灣發展郵輪停靠港之區位評選研究中表示，下列郵輪航線特性不但與郵輪旅客需求與滿意度切身相關，對郵輪相關人、事、物等都是不容被忽視的。

- (一) 易達性:某些地表旅遊環境受地形、位置條件限制，不是何從事汽車或航空旅遊。如:美國阿拉斯加沿岸。
- (二) 地域性:某些地表旅遊環境區位由地形地勢、規模條件之限制，完全不適合從事汽車或航空旅行。如愛琴海、加勒比海等。
- (三) 安全性:某些政治條件較差，傳統旅行具有淺在風險。如美國為避免淺在的恐怖分子攻擊風險，以包船方式承租冠達海運旗下的馬利皇后二世號為 2004 年希臘雅典奧運的選手村。
- (四) 季節性:Mill(1990)指出除了郵輪個別航行海域之地理區位差異外，氣候亦扮演著相當吃重的角色地位。世界百分之七十七以上之郵輪航線地理區位均以陽光普照、氣候溫和之海域為其行程規劃之重要依據(Cartwright ,and Baird，1990)。並進一步對以下四個港口的背景及其條件做出以下說明。
  - (一) 基隆港:台灣第二大國際商港，是台灣最經常有國內外郵輪、客貨輪在此靠泊的港灣，對促進海洋觀光旅遊之發展助益良多。基隆港接近政治、經濟中心，都會區周邊又密布各類型工業區，腹地廣大，人口稠密，資源豐富，向為台灣地區高價值貨物吞吐最主要之門戶，港埠地位甚為顯要。為突破瓶頸，改善聯外道路系

統為當前首要的工作(基隆港務局全球資訊網, 2008)。是天然形成的良港, 但同時也受港域狹小, 水深不足、東北季風吹拂等自然條件限制。

- (二) 高雄港: 為台灣最大之國際商港, 除了為台灣主要之貨櫃轉運樞紐港外, 亦為台灣南部主要貨物進口港埠。高雄港務局並挾有安平港作為附屬港, 布袋港、澎湖馬公港則為其附屬港(高雄港務局全球資訊網, 2008)。高雄港也是受東北季風影響最小的港口, 一年四季均適郵輪停靠。
- (三) 台中港: 位於台灣西部海岸中央, 為一新興的國際商港。1970 年代, 為紓緩基隆和高雄兩港的營運壓力及減輕內陸運輸負荷, 政府自民國 65 年開始完成第一期工程並正式啟用通航。台中港結合周邊自然人文景點, 致力發展成為一個融合觀光、遊憩、工商綜合的全方位港口, 為提升國人休閒品質及強化觀光產業提出貢獻(台中港務局全球資訊網, 2008)。台中港除了受東北季風的影響外, 其港區長期受河流淤砂, 吃水較深之船舶並不適合停靠。
- (四) 花蓮港: 於 1963 年間開放為台灣東部主要國際港, 因受到港口航道狹窄天然條件限制影響, 又為配合開發東部資源及航運需要, 陸續於 1991 年完成港區各碼頭整建作業, 漸次達成配合產業東移, 並兼顧提供親水空間發展觀光遊憩之區球(花蓮港務局全球資訊網, 2008)。花蓮港因位處台灣東部, 直接受東北季風影響, 冬季不適合郵輪停靠。

研究最後的結果, 得出高雄港為最適合發展成為台灣郵輪之停靠港, 其次依序為基隆港、花蓮港、台中港。

### SWOT 分析四港

陳健豪(2008)在促進台灣四大國際商港郵輪觀光之策略研究中曾對台灣四大港口進行分析, 如下表。

表 1

	基隆港	高雄港	台中港	花蓮港
<b>Strengths</b>	1. 擁有郵輪旅客中心之規劃 2. 靠泊點鄰近市中心	1. 為台灣最大之國際商港, 港口機能性較強 2. 港區腹地廣大, 港口也可容納眾多大型船舶	1. 擁有全台設備規劃最齊全之郵輪旅客中心 2. 港區腹地廣大, 便於後續建設	1. 專用泊位可容納大型郵輪靠泊
<b>Weaknesses</b>	1. 港區腹地較小, 不利大型建設規劃及發展 2. 旅客中心不適用	1. 缺乏郵輪旅客中心, 郵輪旅客接待必須採用臨時設置之規劃	1. 碼頭停泊位稍為不符合大型郵輪靠泊	1. 缺乏郵輪旅客中心, 郵輪旅客接待必須採用臨時設置之規劃

<b>Opportunities</b>	1.已有郵輪航商選 定為郵輪母港 2.為目前現階段每 年國際郵輪選擇靠 泊次數最多之港口	1.緯度低，不受東北 季風影響，全年適 合郵輪營運 2.港區周圍觀光資 源規劃完善，交通 便利	1.為台灣中不，觀光 旅遊規劃彈性高 2.離中國廈門國際 郵輪母港距離最近	1.具有獨特性觀光 資源
<b>Threats</b>	1.港市整體規劃不 足、門市老舊 2.受東北季風影響	1.獨特性觀光資源 有待開發	1.港市分離，港區大 眾運輸工具缺乏 2.受季風影響	1.港市分離，港區大 眾運輸工具缺乏 受東北季風影 響

**結論:**

以內部優勢、弱勢而言目前以台中港狀況最佳，其次為基隆、花蓮和台中  
以外部機會、威脅而言目前以高雄港狀況最佳，其次為基隆、台中和花蓮  
以台灣各郵輪港口未來發展而言基隆與高雄港可進一步考慮提升港口內部條件使之  
更具備有成為郵輪光關港之能力。甚至，可進一步朝向郵輪母港之發展。

Hsu, Tsai and Wu (2009)運用層級分析法 (AHP) 與模糊理論 (Fuzzy Theory) 探討旅客其選擇台灣8大旅遊景點時，分析遊客選擇的動機並依權重予以排序。研究報告中指出，最受觀光客喜愛的前三名觀光景點分別為台北101、墾丁國家公園與日月潭。台北101因北部有交通便捷、飲食安全、醫療發達和方便購物等特性，故被評選為最受喜歡之觀光景點。另外墾丁國家公園則因南部鄉親朋友的熱情，故被評選為排名第二受歡迎的旅遊景點。另外，觀光旅客認為日月潭為最適合放鬆身心的地方，故被評選為第三受歡迎的景點。

宋佩玲與王明元 (2007) 針對郵輪旅客對台灣的意象進行研究，運用問卷調查方式調查搭乘郵輪來台之外籍旅客，其認為在行銷上「意象」佔極重要的角色，所以探討郵輪旅客對台灣的意象，才能研擬有效之行銷策略而進行市場開發。研究發現搭乘郵輪來台之外籍旅客對台灣之意象為正面的，並進一步指出外籍旅客於實際上岸後，對台灣之人文風情與自然景觀之感受皆為正向，而且對台灣料理有非常高之嚐試意願。研究結果並建議以高雄港做為接待郵輪旅客之窗口，除了本身具備發展商港之優勢外，更可連結陸、空交通網，發展全方位之旅遊以促進台灣整體觀光產業。

林育德(2005)發表會議展覽產業區位選擇之研究-以台南縣為例的論文中提到，郵輪產業上下游組織廣義包括公部門的交通部、觀光局與港務局(港務公司)，私部門的郵輪船隊公司、航空公司、旅行業、旅客服務中心及周邊協力廠商等相關行業，關聯產

業彼此互相影響。除了產業條件與硬體設施之外，區域地理位置與經濟優勢也有其相關。一個國家或地區之政治穩定度、經濟自由度、交通條件、治安與環境衛生品質等社會經濟因子，都是郵輪業者選擇停靠之考量因素。因此，發展郵輪產業除了動員產業上下游行業協力外，仍然需要公部門政策、海關稅務及港口服務等配合支持。

趙元鴻(2004)在我國郵輪觀光港之發展策略研究的論文中指出，我國主要港口如基隆港、台中港、高雄港、花蓮港為求提昇競爭力，在發展方向上均已逐步開始考慮加強觀光遊憩之機能，包括興建旅客綜合服務大樓等設施、以及港口綠美化等。有鑒於郵輪產業有極大的經濟效益，台灣的港口亦具有發展郵輪觀光的潛力，該研究探討郵輪觀光發展趨勢、分析發展為郵輪停泊港口所需投入的資源、港口相關發展政策及其與都市發展的關係。

## 一、亞太區郵輪現況

郵輪市場為目前休閒旅遊成長最為快速的產業，蘊藏了巨大的郵輪經濟發展潛力。根據聯合國發展計劃的最新報告，到了 2030 年，全球大約三分之二的中產階層人口將會在亞洲。由於不斷成長的亞洲中產階層人口需要尋求新的消閒途徑，這個人口動態的轉移將為郵輪公司帶來新機遇(觀光動態,2014)。

依據英國遠洋船務顧問 OSC(Ocean Shipping Consultants)指出，亞洲搭乘郵輪旅遊人數約占全球 8~9%，2010 年旅遊人次比起 2005 年旅遊人次成長超過 40%，平均年成長率 8.78%。2015 年更將可能超過 200 萬人次，其中以中國、南韓及台灣成長潛力最為明顯。而現今亞太地區處於新興郵輪市場的階段，莫約一至二星期的航行，主要的經營者為歐美的輪船公司。香港、新加坡以及馬來西亞，因擁有便利之航空運輸支援，所以成為郵輪船隊主要之轉運點，也列入歐美郵輪全球旅程之一環，成為亞洲郵輪市場之主力港灣。亞太地區的遊輪潛力，已經在 2004 年時被國際郵輪協會所注意到，並且做出相關的評估與研究，其中對於郵輪產業的發展所需具備的經濟能力、人口數目與相關的旅遊習慣，都有明顯的證據顯示是一可發展的產業。(鄭艾瑋,2012)

## 二、台灣郵輪現況

郵輪經濟的發展可創造相當的營利與稅收，觀光導向的使用讓許多港口城市趨之若鶩因為他擁有龐大的經濟與其他效益之潛力(McCarthy, 2003)。田惠華(2001)於消費者選擇旅遊交通工具之研究—以郵輪與飛機為競爭運具為例的論文中指出，郵輪在社交利益以及舒適便捷利益具有優勢，而飛機則在自主利益較具有優勢之結論。屏除經濟因素層面考量，得知傾向以郵輪作為旅遊交通工具的受訪者約占四層，且郵輪所提供之社交利益和舒適便捷利益，為受訪者選擇郵輪作為旅遊交通工具之重要影響變

數。

截至 2005 年中為止，台灣唯一的固定航班郵輪，一直都是以航行台、日之間的麗星郵輪為主。而後該船隊因營運業績不佳，自 2005 年秋季暫停在台市場的經營。2007 年中麗星郵輪終再以天秤星郵輪進駐台灣港口，恢復台灣基隆港、高雄港暨澎湖馬公港與日本沖繩之間的航線營運。其他不定期停靠台灣港口之客輪航班，則亦以歐美郵輪船隊平均每年十二航班次之到訪(呂江泉，2008)。

2008 年已預訂的台灣郵輪靠泊名單中，除了麗星郵輪公司表示將加派更大型且豪華的郵輪訪台外，皇家加勒比郵輪集團也將加派旗下郵輪首次訪台。隨著國際郵輪公司日漸重視亞洲市場，紛派旗下郵輪常駐經營，台灣旅客就近搭乘歐美旗下知名國際郵輪的機會也增多，截至 2014 年初，已確定皇家加勒比國際郵輪、歌詩達郵輪及公主郵輪等將來台，航班規畫的數量已遠遠超越以往(蘋果日報，2013)。

### 三、吸引郵輪停靠之因素

Cartwright & Baird (1999)於探討郵輪產業之發展與成長一書中，針對全球各區域目的地的自然景觀、歷史文化、購物需求、自由行的程度與提供活動的程度等五項加以評分，評分標準共分為10 級，10 表示最佳，1 則為最差，0 則表示該區域不存在該項目。其認為，任何區域之郵輪港至少必須存在上述五項中之其中一項較具特殊之賣點，如此港口才能較俱備發展成為郵輪港口之能力。

#### 1. 郵輪環境與觀光資源

鄭元鴻(2005)指出，除了客觀評估港口本身的資源外，「觀光資源」仍是主要吸引國際旅客前來的原因，遊輪港口對於都市本身，可藉由大船的美麗意象而增加都市吸引力，再加上城市現代、休閒、豪華的都市意象，這樣的意象對於整個市場及城市的價值都有提昇作用(McCarthy, 2003)。

國際郵輪協會 The Cruise Lines International Association(CLIA)在 2001 年的研究中也有提到，岸上觀光據點是影響旅客選擇郵輪搭乘的重要因素之一。郵輪上及陸上航

程的規劃和旅客是否搭乘是具有直接的關係的。

倪安順、林光等(2005)指出以航商資源基礎坦討港口選擇行為，航商透過需求選擇行為，由滿意度比較分析之決策研判，決定是否要購買相關港口務。航商港口選擇行為關係到企業經營決策與企業資源分配，航商港口選擇行為是為企業資源使用之相互關係。

呂江泉(2008)指出郵輪在台灣北部停靠期間，通常規劃之岸上景點，幾乎都以臺北市區或近郊及故宮博物院為主，行程略嫌單調，將來是否可以考慮包括具有地方、傳統人文特色的景點。

## 2.港口硬體設施與交通

呂江泉(2008)台灣發展郵輪停靠港之區位評選研究的論文中指出，港口以及碼頭設備是發展郵輪母港最基礎的條件，郵輪停靠港的水深和長度需達一定的標準，以具備容納大型郵輪的實力，港口須位於國際機場附近，方便前往周邊旅遊景點。

陳健豪(2008)在促進台灣四大國際商港郵輪觀光之策略研究中曾提及基隆港雖擁有可提供郵輪使用之旅客中心，但目前已逐漸不符合大型化的郵輪之需求。而台中港雖然在旅客中心之硬體設備及規畫上較為完善，但碼頭長度亦已無法容納大型郵輪靠泊。

吳國付、程蓉(2006)發表「港口對地區經濟貢獻度研究」中，郵輪帶給地方的經濟除了直接貢獻，更多的是間接貢獻及波及貢獻，欲使間接貢獻與波及貢獻幅度更廣泛，必須要有良好且便利的聯外交通網路。

李清娟(2004)發表產業發展與城市化一文中提到，發展由輪產業的重要基礎，除應有充裕的港口客運中心、硬體建設之規劃外，也應顧及周邊聯外交通、旅遊、活動等相關配套措施。

## 3.相關法令

2008年開放兩岸大三通後，兩岸透過協商，先開放外籍郵輪以包船模式直航兩岸。2014年，大陸外籍郵輪政策再放寬，外籍不定期郵輪可直航兩岸，不但有利於台灣郵輪市場良性發展，且新的熱潮也已展開(旺e報,2014)。交通部長葉匡時表示，開放國際郵輪航行兩岸，對我國港口拓展國際郵輪業務，帶動周邊觀光產業發展，有很大的幫助。根據業者預估，開放國際郵輪直航兩岸，將使來台旅客成長超過十萬人次(國

家發展委員會，2011)。

陳健豪(2008)提到，目前台灣各港口之郵輪靠泊接採用特案規劃之方式，因此每當國際郵輪選擇靠泊時，各港務局皆必須自行統合規劃港警、海關、移民署與出入境管理局之配合，如此未整合規劃之情況下，或多或少也造成港務人員及郵輪航商之不便。

蕭丁訓、林光(2005)等在由上海港的發展看台灣港口的競爭策略中提出，從上海港發展成功之經驗中，認為台灣港口須訂製整套策略競爭，不再以低價取勝，而是應以更有效率的通關作業、港埠作業來吸引航商。

## 第三章研究架構與方法

### 第一節研究架構

#### 郵輪港口的績效評估

人力資源

郵輪產業環境

港口內部

港口外部

客訴與檢討

辦事效率

人才培訓

營運政策

旅客安置

交通網絡

連結空運能力

港口形象

硬體設施

穩定的合作

天候狀況與位

特色與活動



圖 2

## 重要-表現程度分析法(Important-Performance Analysis , I.P.A)

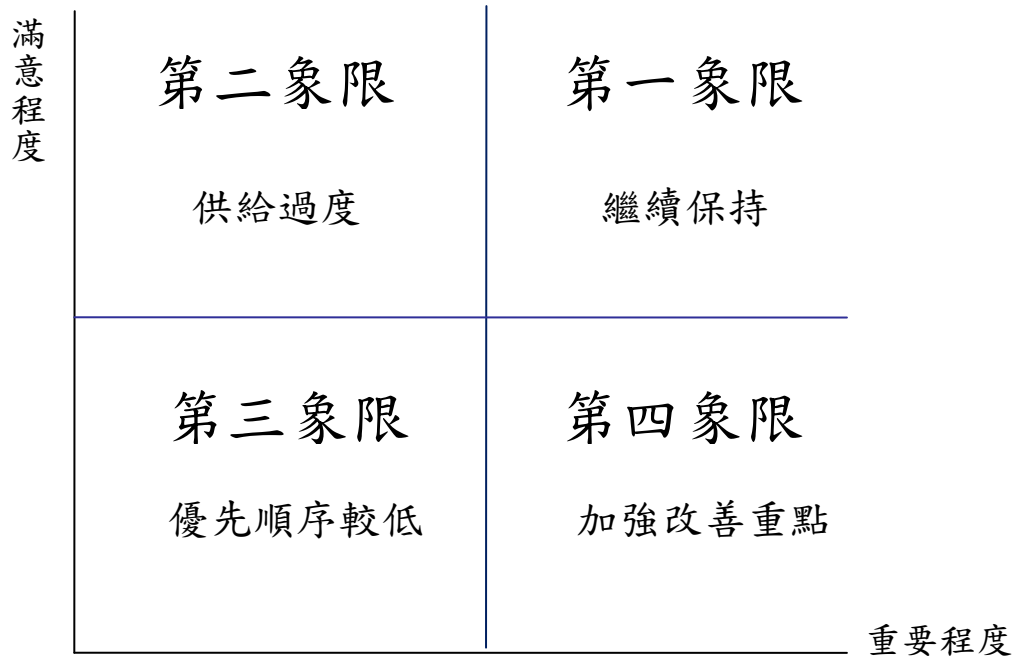
重要-表現程度分析法式呈現顧客對於行前期望體驗程度的相互比較關係。此分析模式為 Martilla 與 James 兩位學者從顧客所獲得的各項服務因素得重視程度與滿意程度，繪製成重要程度-表現程度分析座標圖。此圖通常以橫軸表示重要程度，以縱軸表示表現程度。並以平均數來區隔重要程度和表現誠度的高低，作為港口區位選擇之應用。

在眾多研究的應用之後，IPA 已經成為廣泛使用於不同企業中品牌、產品、服務和劍力銷售點的優劣修正分析的普遍管理工具。

IPA，其分析方法一般而言可分成下列四個步驟(O'Sullivan,1991)：

1. 列出活動或服務各屬性，並發展成問卷向形式。
2. 讓使用者針對這些屬性分別在重要程度與表現程度兩方面評定等級。前者是使用者對產品或服務等屬性的偏好、重視程度；後者是該項產品或服務的提供者在這些方面的表現情形。而重要程度係指該項產品或服務的提供者在這些方面的表現情形。而重要程度係指該屬性對於參與者與該活動的重視程度；表現程度則指供給者在該項屬性上表現如何。
3. 重要程度為橫軸，表現程度為縱軸，各屬性在重要與表現程度評定等級為座標，將各屬性標示在二維空間的座標中。
4. 以等集中點為分隔線，將空間分成四項線，  
象限 I: 表示重要程度與表現程度皆高，落在此象限的屬性應該繼續保持。  
象限 II: 表示重要程度低而表現程度皆高，落在此象限的屬性為供給過度。  
象限 III: 表示重要程度與表現程度皆低，落在此象限的屬性優先順序較低。  
象限 IV: 表示重要程度高但表現程度皆低，落在此象限的屬性為供給者應加強改善重點。

圖 3



## 第四章 資料分析

### 4.1 指標屬性重要表現程度

平均而言，受訪的專家學者對各項指標的表現皆給予不錯的評價(平均數值 4.12)，其中最高的前三項分別為:擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作)(4.40)、擁有具吸引力的周邊觀光條件(4.43)、對內聯外皆有完善的交通網絡(4.43)、擁有優良的相關人才提升服務品質(4.33)、擁有完善的緊急危難應變方案(4.33)。

### 專家學者指標屬性重要程度統計表

表 2

指標編號	指標內容	重要程度
------	------	------

B3	擁有具吸引力的周邊觀光條件	4.43
B5	對內聯外皆有完善的交通網絡	4.43
D6	擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作關係)	4.40
C2	擁有完善的緊急危難應變方案	4.33
A1	擁有優良的相關人才提升服務品質	4.33
A3	有效率的讓旅客通關	4.31
B6	擁有設施完善的旅客服務中心	4.30
C3	擁有完善的靠泊設備	4.30
C8	擁有良好的港口形象	4.30
A4	港口擁有高效率的作業流程	4.30
A2	定期開檢討會改善缺失	4.21
B4	當地治安穩定繁榮	4.20
C1	擁有足夠可調度的船舶位置	4.06
B1	營運高度的自由化(權力下放港務公司)	4.05
C4	高效客貨分離的交通管理	4.05
D5	天候狀況穩定適合旅遊	4.05
D2	多樣性的行程配套與促銷	4.03
B9	提供完善的後勤服務	4.03
D1	舉辦特色性的慶典活動	4.03
D4	位於郵輪容易到達的位置	4.03
B8	設有大型商場供旅客消遣	4.00
C6	空運與海運具高度連結性	3.95
A5	設有客怨處理機制及旅客建言系統	3.95
C7	設有維修船舶的設施	3.90
D3	舉辦博覽會、商展等特殊活動吸引旅客	3.88
C5	擁有空運支援能力與金費	3.86
B7	擁有足夠可調度的住宿接待能力	3.78
B2	擁有獨特的歷史文化背景	3.70

## 指標屬性滿意程度

表 3

指標編號	指標內容	滿意度
B4	當地治安穩定繁榮	3.98
D5	天候狀況穩定適合旅遊	3.86
A4	港口擁有高效率的作業流程	3.86
C1	擁有足夠可調度的船舶位置	3.85
C5	擁有空運支援能力與金費	3.81
D6	擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作關係)	3.81

A1	擁有優良的相關人才提升服務品質	3.80
D4	位於郵輪容易到達的位置	3.78
B5	對內聯外皆有完善的交通網絡	3.70
C2	擁有完善的緊急危難應變方案	3.66
A5	設有客怨處理機制及旅客建言系統	3.66
A3	有效率的讓旅客通關	3.65
A2	定期開檢討會改善缺失	3.63
C4	高效客貨分離的交通管理	3.61
C8	擁有良好的港口形象	3.60
B2	擁有獨特的歷史文化背景	3.58
C6	空運與海運具高度連結性	3.56
C3	擁有完善的靠泊設備	3.51
D1	舉辦特色性的慶典活動	3.50
D2	多樣性的行程配套與促銷	3.46
B9	提供完善的後勤服務	3.46
B6	擁有設施完善的旅客服務中心	3.43
B7	擁有足夠可調度的住宿接待能力	3.40
C7	設有維修船舶的設施	3.40
B3	擁有具吸引力的周邊觀光條件	3.40
D3	舉辦博覽會、商展等特殊活動吸引旅客	3.28
B1	營運高度的自由化(權力下放港務公司)	3.28
B8	設有大型商場供旅客消遣	3.21

### IPA(重要-表現程度分析法)

本部分主要透過重要表現程度分析法，探討專家學者對於現今臺灣港口的滿意度。以下依各指標的重要程度及實際感受後的滿意度之總平均切割成 I、II、III、VI 四個象限，並對受訪者所填寫之問卷加以分析。

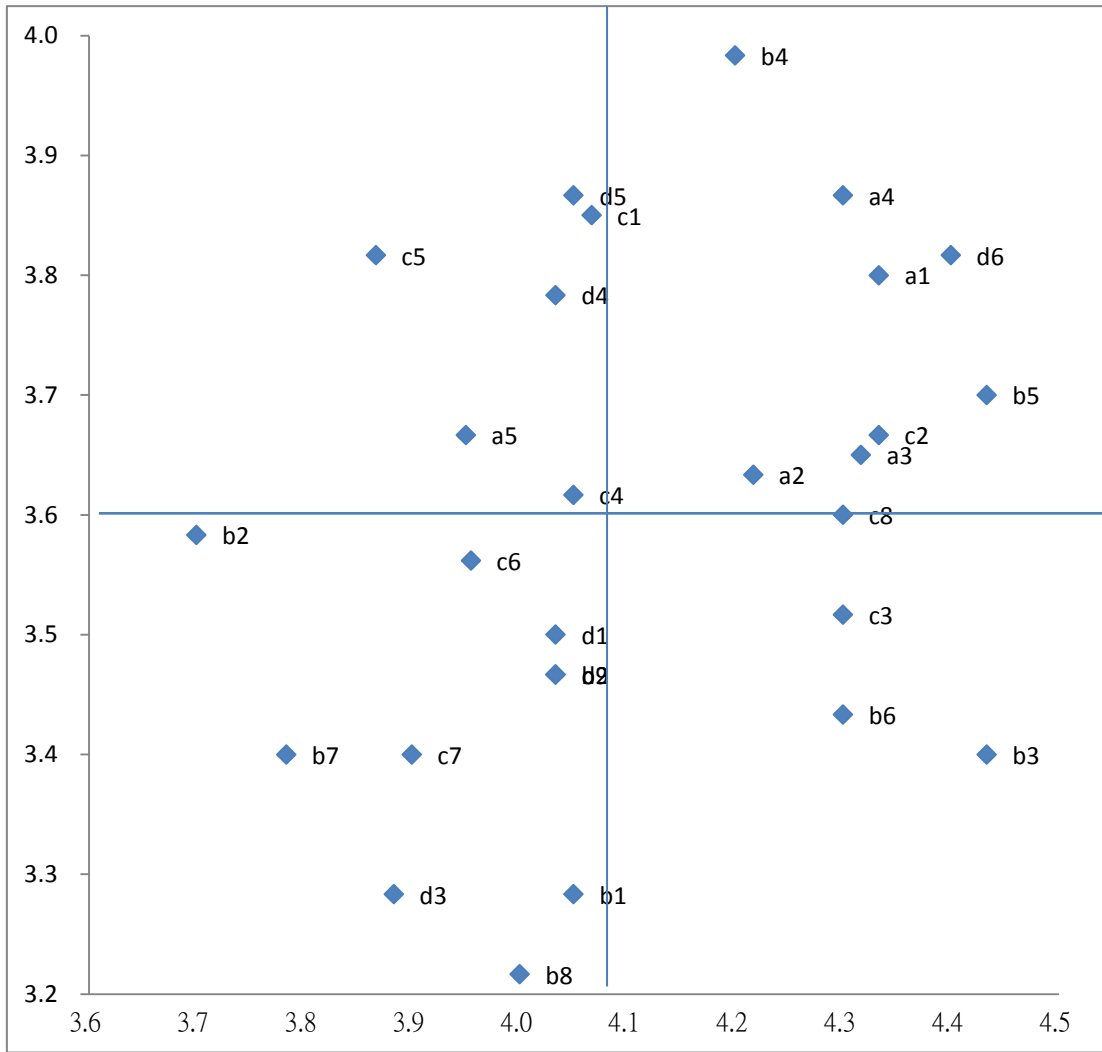


圖 4

分析結果

第一象限

(繼續保持)

指標編號	指標內容	表 4
A1	擁有優良的相關人才提升服務品質	
A2	定期開檢討會改善缺失	
A3	有效率的讓旅客通關	
A4	港口擁有高效率的作業流程	
B4	當地治安穩定繁榮	
B5	對內聯外皆有完善的交通網絡	
C2	擁有完善的緊急危難應變方案	
D6	擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作關係)	

以上八項指標皆落於第一象限(繼續保持)，其結果表是這八項指標在港口發展中是極為重要而在專家學者的實際感受上，對於目前臺灣港口現階段而言是足夠的，應該繼續保持。參照表 8。

表 5

## 第二象限(供給過度)

指標編號	指標內容
A5	設有客怨處理機制及旅客建言系統
C1	擁有足夠可調度的船舶位置
C4	高效客貨分離的交通管理
C5	擁有空運支援能力與金費
D4	位於郵輪容易到達的位置
D5	天候狀況穩定適合旅遊

以上六項指標皆落於第二象限(供給過度)，其結果表示這六項指標就臺灣港口現階段而言其重要程度不高而在實際感受上卻有不錯的反應。可考慮將此部分投入的效能移至其他指標項目，以達到效能最大化。參照表 9。

表 6

## 第三象限(優先順序低)

指標編號	指標內容
B1	營運高度的自由化(權力下放港務公司)
B2	擁有獨特的歷史文化背景
B7	擁有足夠可調度的住宿接待能力
B8	設有大型商場供旅客消遣
B9	提供完善的後勤服務
C6	空運與海運具高度連結性
C7	設有維修船舶的設施
D1	舉辦特色性的慶典活動
D2	多樣性的行程配套與促銷
D3	舉辦博覽會、商展等特殊活動吸引旅客

以上十項指標皆坐落於第三象限，表是以上各項目的重要程度不高，實際感受程度也沒得到好的反應，所以我們可以得到就目前而言以上十項可暫且不投入資源經營，將資源投入其他項目。參照表 10。

表 7

## 第四象限(加強改善)

指標編號	指標內容
B3	擁有具吸引力的周邊觀光條件
B6	擁有設施完善的旅客服務中心
C3	擁有完善的靠泊設備
C8	擁有良好的港口形象

以上四項指標項目皆落於第四象限，表是其重要的程度是高的但在實際感受上是不足的，也就是還能做得更好。應將以上四項列入重點發展項目，投入資源改善不足之處。

### 4.2 小結

由數據中可分析出目前急需投入資源的項目，是擁有具吸引力的周邊觀光條件、擁有設施完善的旅客服務中心、擁有完善的靠泊設備、擁有良好的港口形象等四點，應將此四點列入重點投入的項目。第三象限相較於第四象限其重要程度較低，雖不是現階

段須優先考量的項目，但並非完全不經營。可適量的減少投入的資源並將資源移至第四象限的四點項目中。第二象限重的項目，其資源投入過多，應重新評估其所需投入的資源量，並將多餘的資源投入其他項目中。第一項限中的八項項目就現階段而言並無明顯需要改善的地方，可以繼續保持目前經營的方向繼續努力。

## 第五章 結論與建議

在目前全世界都看好亞洲郵輪市場的此刻，台灣應該要加緊腳步跟上世界的脈動，積極拓展亞洲郵輪及其相關產業。推廣一項產業皆須投是大量的時間、金錢等，並非一朝一夕可能，郵輪產業也不例外。各項資源與策劃皆須公營單位與私營單位攜手合作、分配，讓台灣各港發揮優勢營造其價值，吸引個多的旅客及郵輪來台。。本研究彙整台灣郵輪港觀光發展之結論如下：

1. 亞洲郵輪市場逐步受各國郵輪公司注目而產生變化，因此應慎重考量台灣郵輪發展的目標及方向。
2. 推動郵輪產業需相關的單位同心協力，因其涉及的問題廣大且龐雜。而相關法規問題也需中央與地方做好一致性妥善的安排，才有可能使台灣郵輪產業有能力與其他國家競爭這塊大餅。
3. 擁有具有吸引力的周邊觀光條件此項目上有明顯的不足，就目前而言可舊港口為圓心向外擴展，尋找可發展之特色，與當地做結合，將其打造成觀光景點。
4. 台灣各港皆未有設施完善的旅客服務中心，此乃旅客下船後所看見的第一印象，台灣的門面。但除台中港雖有旅客服務中心，但其設備也有明顯的不足。應參考他國成功之範例，儘快規劃建造旅客服務中心。
5. 各港口皆須要更為完善的靠泊設備，以方便郵輪的停靠方便以及安全考量。此點也可參考他國港口成功案例，並評估港口適用性等需求後進行設備的更新。

從他國成功之處吸取經驗，對自身檢視評估發現缺點並改善，推動郵輪觀光有許多仍須許多努力。改善各郵輪彎靠之航站軟硬體設施，短期內先以重點發展之項目為優先，長期則以發展台灣郵輪產業之整體形象為目的發展。

## 資料來源

中文



呂江泉(2008)。台灣發展郵輪停靠港之區位評選研究(博士論文)。中國文化大學地學研究所博士班。取自臺灣博碩士論文系統。

鄭艾瑋(2012)。基隆港轉型之研究—以郵輪停泊為例。台灣國立海洋大學運輸科學系碩士論文。取自臺灣博碩士論文系統。

田惠華(2000)。消費者選擇交通工具之研究—以郵輪與飛機競爭運具為例。朝陽科技大學休閒事業管利系碩士班。取自臺灣博碩士論文系統。

鄭元鴻(2005)。我國遊輪觀光港之發展策略研究。碩士論文，國立成功大學都市計畫研究所。取自臺灣博碩士論文系統。

陳健豪(2008)。促進台灣四大國際商港郵輪觀光之策略研究。國際台灣海洋大學商船學系碩士學位論文。取自臺灣博碩士論文系統。

倪安順、梁金樹、林光(2005)。以航商資源基礎探討港口選擇行為。運輸計劃季刊，第34期第1卷，頁1-26。

蕭丁訓、林光、張志清、陳基國(2005)。由上海港的發展看台灣港口的競爭策略。航運季刊，第14期第4卷，頁85-107。

李清娟(2003)。產業發展與城市化。上海：復旦大學出版社。

李清娟(2006)。長三角產業同構向產業分工深化轉變研究。上海經濟研究院，第四版，頁47-56。

#### 英文

McCarthy, J. (2003). The cruise industry and port city regeneration: The case of Valletta. *European Planning Studies*, 11(3), 341-350.

Cartwright, R. and Baird, C., *The Development and Growth of the Cruise Industry*, Butterworth-Heinemann, 1999.

Hsu, T. K., Tsai, Y. F. and Wu, H. H., "The preference analysis for tourist choice of destination: A case study of Taiwan", *Tourism Management*, Vol.30, No.2, 2009, pp. 288-297.

#### 網頁

交通部觀光局 2014.2.26

[http://admin.taiwan.net.tw/news/news\\_d.aspx?no=249&d=4797&tag=2](http://admin.taiwan.net.tw/news/news_d.aspx?no=249&d=4797&tag=2) 2014.5.15

中時電子報 2007.10.9

<http://news.chinatimes.com/2007Cti/2007Cti-News/2007Cti-News/2007Cti-News-content/0,4521,110503+1120071029000256,00.html> 2014.5.15

觀光動態 2014.3.11 <http://taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0019862> 2014.5.21

蘋果日報 2013.10.30

<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/supplement/20131030/35399911/>  
2014.10.12

國家法展委員會(國發會) 2011.10.5

[http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0012445&ex=1&ic=0000015#.VD4\\_W2AVG00](http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0012445&ex=1&ic=0000015#.VD4_W2AVG00)  
2014.5.24

旺e報 2014.5.5 <http://www.want-daily.com/portal.php?mod=view&aid=111623>

2014.5.23

## 問卷附錄

親愛的專家、學者您好!

很榮幸您能撥冗填寫這份問卷，在此首先感謝您熱心的幫助!

本問卷調查之目的在於了解臺灣港口於提供或吸引遊輪靠泊之主要因素。

本問卷純屬作大學專題之學術研究，個別資料絕對保密，請安心填答。

您的熱心參與是本研究成功的因素，再一次誠摯感謝您的協助。

指導老師： 中華大學國際企業學系 陳俊安老師

學生：許財旺

填寫說明：問卷中分為重要程度和實際感受兩部分，請就各題目在兩部份各勾選一項。

重要程度：就個人認為此項目需要被重視的程度。

實際感受：就實際感受後，該項目是否符合心中所想。

個人基本資料：

性別：

公司職稱：

職稱：

職齡：

學歷：

題號	問卷題目	重要程度				
		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要

1	擁有優良的相關人才提升服務品質					
2	定期開檢討會改善缺失					
3	有效率的讓旅客通關					
4	港口擁有高效率的作業流程					
5	設有客怨處理機制及旅客建言系統					
6	營運高度的自由化(權限下放給港務公司)					
7	擁有獨特的歷史文化背景					
8	擁有具吸引力的周邊觀光條件					
9	當地治安穩定繁榮					
10	對內、連外皆有完善的交通網絡					
11	擁有完善的旅客服務中心					
12	擁有足夠的可調度的住宿接待能力					
13	設有大型商場供旅客消遣					
14	提供完善的後勤服務					
15	擁有足夠可調度的船舶位置					
16	擁有完善的緊急危難應變方案					
17	擁有完善的靠泊設備					
18	高效客貨分離的交通管理					
19	擁有空運支援能力與經費					
20	空運與海運具高度連結性					
21	設有維修船舶的設備					
22	擁有良好的港口形象					
23	舉辦特色性的慶典活動					
24	多樣性的行程配套與促銷					
25	舉辦博覽會、商展等特殊活動吸引旅客					
26	位於郵輪容易到達的位置					
27	天候狀況穩定適合旅遊					
28	擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作關係)					

題號	問卷題目	實際感受
----	------	------

		非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1	擁有優良的相關人才提升服務品質					
2	定期開檢討會改善缺失					
3	有效率的讓旅客通關					
4	港口擁有高效率的作業流程					
5	設有客怨處理機制及旅客建言系統					
6	營運高度的自由化(權限下放給港務公司)					
7	擁有獨特的歷史文化背景					
8	擁有具吸引力的周邊觀光條件					
9	當地治安穩定繁榮					
10	對內、連外皆有完善的交通網絡					
11	擁有完善的旅客服務中心					
12	擁有足夠的可調度的住宿接待能力					
13	設有大型商場供旅客消遣					
14	提供完善的後勤服務					
15	擁有足夠可調度的船舶位置					
16	擁有完善的緊急危難應變方案					
17	擁有完善的靠泊設備					
18	高效客貨分離的交通管理					
19	擁有空運支援能力與經費					
20	空運與海運具高度連結性					
21	設有維修船舶的設備					
22	擁有良好的港口形象					
23	舉辦特色性的慶典活動					
24	多樣性的行程配套與促銷					
25	舉辦博覽會、商展等特殊活動吸引旅客					
26	位於郵輪容易到達的位置					
27	天候狀況穩定適合旅遊					
28	擁有固定的郵輪停靠(穩定的合作關係)					