

出國報告（出國類別：其他）

參加台灣駐溫哥華觀光服務分處(TTIC) 揭牌暨推廣活動報告

服務機關：交通部觀光署

姓名職稱：林信任 副署長

派赴國家/地區：美國西雅圖、加拿大溫哥華

出國期間：113 年 9 月 29 日至同年 10 月 5 日

報告日期：114 年 1 月 7 日

摘要

加拿大為美洲地區來台第二大客源國，為北美洲重要市場。疫情後 2023 年加拿大民眾到訪台灣的人次已約恢復至疫情前之 70%，將加拿大人口數與造訪台灣之旅客人次比與美國人口數與造訪台灣旅客人次比相較，加拿大是台灣觀光極具開發推廣的潛力市場，本署希望藉由台灣駐溫哥華觀光服務分處的設立，增加相關資源的投入，讓加拿大民眾對台灣旅遊資源認知及來台旅遊意願更上一層樓，並透過與當地業者合作送客，進一步促進當地民眾來台旅遊。

本次出國行程自 113 年 9 月 29 日台北啟程前往西雅圖，10 月 5 日返回台北。此行主要行程係代表主持台灣駐溫哥華觀光服務分處揭牌活動，以及旅遊業者交流晚會，行程中並安排拜會達美航空西太平洋區域總部洽談合作、拜會駐西雅圖台北經濟貿易代表處、與華航、長榮、星宇參家國籍航空西雅圖分公司代表交流，以瞭解美國西北地區及加西地區客源市場之未來發展及送客旅行業者之合作需求，以研商後續穩固並開拓北美旅遊市場相關觀光推廣措施事宜。

目 次

壹、目的-----	1
貳、過程（活動）概要-----	2
參、心得與建議-----	8
附錄-----	11

壹、目的

2024-2025 年是疫後振興來台旅遊市場的關鍵時刻，本署逐步推廣設置全球 8 個台灣觀光服務分處(Taiwan Tourism Information Centre, 簡稱 TTIC)，加拿大溫哥華為美洲地區設置的第一個台灣觀光服務分處，作為繼印度孟買、印尼雅加達、法國巴黎觀光服務處之後，海外市場拓展戰略的重要據點。

加拿大為美洲地區來台第二大客源國，為北美洲重要市場。疫情後 2023 年加拿大民眾到訪台灣的人次已約恢復至疫情前之 70%，將加拿大人口數與造訪台灣之旅客人次比與美國人口數與造訪台灣旅客人次比相較，加拿大是觀光極具開發推廣的潛力市場，本署希望藉由相關資源的投入，讓加拿大民眾對台灣旅遊資源認知及來台旅遊意願更上一層樓，並透過與當地業者合作送客，進一步促進當地民眾來台旅遊。

台灣駐溫哥華觀光服務分處 (Taiwan Tourism Information Centre) 是本署在加拿大的第一個行銷及服務據點，不但可以加強對業者之服務，且由於加國民眾海外旅遊習慣事先諮詢，是以期盼溫哥華服務分處發揮效益達成加拿大來台人數成長之政策目標，同時期盼服務處成立後，可提供加西地區旅遊業者及民眾更好的旅遊諮詢等相關服務，深耕加西地區一線城市旅遊市場，並開拓二線城市的觀光宣傳力道，以提升並強化台灣觀光在加拿大市場的旅遊目的地意象，增加來台旅客人數成長。

貳、過程（活動）概要

一、行程

本次出國行程自 113 年 9 月 29 日台北啟程前往西雅圖，10 月 5 日返回台北，
相關行程如下：

日期	行程
9 月 29 日	台北啟程/抵達西雅圖
9 月 30 日	1. Delta 西雅圖分公司拜會 2. 拜會台北駐西雅圖經濟文化辦事處 3. 國籍航空西雅圖分公司交流會議
10 月 1 日	1. 奇胡莉玻璃藝術公園（ Chihuly Garden and Glass- Art Museum）參訪 【風景區管理處經營管理案例參訪：長時間設置之裝置藝術與地景環境融合，引導遊客與作品互動】 2. 車行前往溫哥華
10 月 2 日	1. 台灣駐溫哥華觀光服務分處揭牌 2. LS 頻道專訪、Travel Press、Canada Newswire、Travel & Tour World 等媒體訪問 3. Gala Dinner 業者交流活動
10 月 3 日	1. Sky Train 電車廣告活動現勘 2. 史坦利公園（Stanley Park）【風景區管理處經營管理案例參訪：濱海自行車道與相關經營管理參訪】
10 月 4 日	溫哥華啟程返台
10 月 5 日	返抵台灣

二、台灣駐溫哥華觀光服務分處揭牌暨旅遊業者交流會議

(一) 觀光服務分處介紹

1. 台灣駐溫哥華觀光服務分處之籌設係採公關計畫方式委託專案團隊承辦，協助租賃場地、配置規劃、聘僱服務人力提供旅遊資訊服務，作為推廣台灣豐富文化、自然美景和獨特旅行體驗的樞紐，以深耕加西地區當地之旅遊市場，為加拿大民眾提供必要的資源來規劃他們的台灣之旅，擴大旅遊業者的案整體服務效益。
2. 服務處設置在加拿大 BC 省溫哥華列治文市(Richmond City, Vancouver) 的 Three West Center (Unit 626, 6081 No. 3 Rd, Richmond, BC V6Y 2B1)，為鄰近 CF Richmond Centre 購物中心和電車 Canada Line 加拿大線 Richmond-Brighouse Station 站旁的商務辦公室，交通便利，購物中心的大型停車場與 Canada Line 電車，可滿足洽詢民眾及旅行業者的停車與交通需求。
3. 溫哥華觀光服務分處的辦公空間約 500 平方英尺(面積約 50 平方公尺)，內部空間規劃設置辦公區、洽談區、休息及儲藏區。公共空間配置文宣展示架、視聽影音播放器、本署品牌形象牆。於意象牆旁放置台灣觀光服務分處門首名牌，並於專用進出口門框上方玻璃處以中、英、法三語書名台灣觀光服務分處。規劃由 2 名具中英雙語能力服務人員進駐提供服務，並由負責加西市場開發之舊金山辦事處指導並監督營運狀況。

（二）觀光服務分處揭牌活動

- 1.日期：113 年 10 月 2 日（星期二）上午 10 時
- 2.揭牌活動由本署林信副署長、台北駐溫哥華經濟文化辦事處劉立欣處長、僑務諮詢委員陳曾志英、世華工商婦女協會曾文瓊會長、華航總經理 Jeff Chang、長榮航空總主任 Cotrina Yeh、One dream travel 副總 Ricky Phoon、超值旅旅加拿大總經理 Esther Lin、雄獅旅行社 Jimmy 莊董事等貴賓及本署駐舊金山辦事處李思賢主任共同進行溫哥華 TTIC 揭牌儀式。
- 3.揭牌後由公關公司向在場貴賓及媒體介紹本署在加西地區的第一場行銷宣傳活動-Catch the Waves of Wonder 與大型戶外廣告宣傳，並由林副署長接受中央社、星島日報、自由時報等華文媒體聯訪及 LS 頻道電視台節目專訪，宣傳台灣觀光品牌 3.0 及未來本署在加西地區的行銷推廣計畫。

（三）業者交流會議

- 1.繼上午的揭牌儀式、下午的 LS 頻道採訪之後，晚上於 Hilton Vancouver Airport 舉辦的業者交流會議，共有台北駐溫哥華經濟文化辦事處劉立欣處長、新聯華國際旅遊科技集團執行長陳曾志英、華航總經理 Jeff Chang、長榮航空總主任 Cotrina Yeh、台加文化協會理事長 Steven Chang、世華工商婦女協會曹文瓊會長、LS 頻道執行長 Danny Wang 等貴賓，及媒體與旅行業者等共超過 150 位嘉賓蒞臨。
- 2.活動由林副署長、經文處劉處長致詞開始，再藉由上午 TTIC 揭牌活動錄影、SkyTrain 大型戶外廣告介紹與現場嘉賓分享之後，以流沙儀式宣告 TTIC 自即日起於溫哥華 Richmond 為加拿大遊客提供旅遊諮詢、業者教育訓練、台灣觀光宣傳等服務，並接受包括 Travel Press、Canada Newswire、Travel & Tour

World 等主流媒體聯訪。

3. 之後透過台灣觀光資源介紹、國籍航空服務介紹與台灣觀光線上問答競賽，最後在抽出當晚活動最大獎後，賓主盡歡，溫哥華 TTIC 活動圓滿成功。

三、拜訪達美航空西北太平洋區域總部與各航空公司洽談合作

- (一) 達美航空西北太平洋業務總經理 Reed Forrester、營運總監 Joan Wang 及旅遊業務部經理孟莉分享該公司將於西雅圖市中心規劃戶外廣告推廣臺灣為旅遊目的地，位於亞特蘭大的行銷部門也已著手進行數位廣告，要將旅遊臺灣推廣給大西雅圖都會區主流民眾；另達美航空分享該公司非常注重消費者滿意度，現行有一指標 Net Promoter Score (NPS) 可作為消費者滿意度準則，也分享顧客對該公司的高度認可及忠誠度。

- (二) 長榮、華航與星宇 3 家國籍航空西雅圖分公司代表皆於交流期表示竭誠歡迎本署至西雅圖設置 TTIC，願意與觀光暑合作協助未來西雅圖 TTIC 之運營及宣傳。國籍航空代表指出西雅圖地區除了市中心 Downtown 以外，Bellevue 為近 15 年的高科技、新創及物流公司的重要發展區，高知識、高收入的人口移入為一待開發的區域。同時亦表示 2025 年規劃在開拓美國西北地區及內陸城市進行更大規模的行銷宣傳計畫，希望觀光暑屆時可以加以支持。

- (三) 本署駐舊金山辦事處於 2024 年第 4 季與西雅圖營運直飛臺灣航線之航空公司有密切合作，包含和長榮航空西雅圖分公司合作旅行業者踩線團、及達美航空業者團參加臺北國際旅展 ITF 及臺灣行程踩線等，為強化與各航空公司之

合作關係、配合 2025 設置台灣駐西雅圖觀光服務分處之政策指示，勘查未來於西雅圖設置服務分處之潛力場址、及深入了解西雅圖旅遊市場，在林副署長率領下，舊金山辦事處李思賢主任及行銷專員孫采瑩於 9 月 29 日-10 月 1 日赴西雅圖，分別拜會達美航空西雅圖辦公室、駐西雅圖經濟文化辦事處、與國籍航空長榮、華航、星宇西雅圖分公司交流討論，了解當地市場資訊並參訪奇胡莉藝術公園，作為風景處地景藝術案例研。

四、拜會西雅圖經濟文化辦事處及辦理相關轄訪作業

(一) 2024 年西雅圖除了原有的長榮航空直飛西雅圖-台北航線以外，達美航空於 6 月首航西雅圖-台北，中華航空於 7 月復飛西雅圖-台北，星於航空於 8 月首航西雅圖-台北，西雅圖躍升為繼洛杉磯、舊金山之後，北美-台灣載客量第 3 大之國際機場。且其與溫哥華不到 4 小時的車行時間，更適宜疏運加拿大往返亞洲城市的民眾，其於開拓北美旅遊市場的重要性亦趨重要。

(二) 西雅圖經濟文化辦事處甄國清處長分享 2023 年西雅圖人口數突破 75 萬大關，並以每年平均 2%持續成長，竭誠歡迎本署至西雅圖設置 TTIC，亦分享西雅圖及波特蘭都會區特色亮點活動，如波特蘭玫瑰花節(Rose Festival)、貝爾維尤市(Bellevue)的新年活動等。

(三) 甄處長亦提及目前於太平洋西北地區推廣觀光之挑戰，由於西雅圖經文處不像舊金山經文處可線上辦理持中國、港澳護照申請臺灣觀光入境許可證，目前西雅圖居民持中國、港澳護照者須經由西雅圖經文處寄件回臺灣辦理觀光

入境許可證，拜會期間該處同仁刻正大力協助達美航空旅遊業務部經理孟莉陪同業者參加臺北國際旅展 ITF 邀訪案。

五、Catch the Waves of Wonder Campaign

- (一) 除進行台灣駐溫哥華觀光服務處揭牌儀式外，本署並結合台灣觀光品牌 3.0 Taiwan Waves of Wonder，同步規劃了第一波為期 3 個月的 SkyTrain 加拿大線 Canada Line 電車廣告宣傳活動。
- (二) 本署邀請長榮及華航等兩家國籍航空聯合舉辦行銷推廣活動，將台灣經典美景包裝在電車車體上，鼓勵溫哥華地區民眾捕捉台灣觀光流動的影像，參加線上抽獎活動，幸運的民眾可以獲得長榮或華航的溫哥華台灣來回機票及其他好禮。
- (三) Sky Train 電車廣告、Catch the Waves of Wonder 品牌宣傳活動與溫哥華 TTIC 揭牌同時啟動，以線上線下方式擴展對於加拿大西部地區民眾的台灣觀光品牌 3.0 的露出，為台灣為觀光旅遊目的地意象踏出穩定的第一步。

參、心得與建議

一、設立溫哥華 TTIC 為開拓加西市場建立重要灘頭堡

根據加拿大統計局的最信數據，不列顛哥倫比亞省（卑詩省）2023 年之人口數約為 550 萬人次，從 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 7 月 1 日，卑詩省的人口年度成長率 3%，創下 1974 年以來的最高年度成長率。大溫哥華地區為卑詩省的第一大城，其人口數於 2024 年 2 月已突破 300 萬人，其人口構成以多元著名。其中有色人口佔人口組成的 54%，而華裔人口佔有色人口近 50%，針對此人口組成特性推出適合的旅遊產品於加西市場行銷宣傳，為後續觀光推動的重要方向。

二、直航航班不足，將推動直航增班，鼓勵加國航班加入及西雅圖轉機選項

加拿大並未開放天空，現行只有中華航空及長榮航空等 2 家國籍航空公司提供溫哥華-台北航點的直飛服務，運能有限不利市場開拓。後續除將推動直航增班，長期朝鼓勵加國航空加入外，亦將在推動台灣觀光宣傳時，將運用加拿大民眾習慣轉機之旅遊習慣，且溫哥華至西雅圖車行時間不到 4 小時，且西雅圖直飛台北的航班運量較多及航空公司的聯盟優勢，短期內鼓勵加西民眾轉機西雅圖，增加赴台旅遊人次。

三、擴展台灣觀光廣告投放與實體推廣活動區域

加拿大為幅員遼闊的國家，以往囿於推廣人力資源，均優先以大溫哥華地區及第二線城市參加旅展，較少實體活動。考量加拿大民眾習慣於自己所在國家進

行旅遊諮詢，或至實體店面蒐集旅遊規劃服務資訊的偏好與習慣，建議後續廣告宣傳投時應加強宣傳本署已於溫哥華地區設置服務據點的訊息，留下 TTIC 的聯絡電話與辦公室地址資訊，結合旅行業者擴大至第二線城市及內陸城市如艾德蒙頓(Edmonton)、卡加利(Calgary)、基洛納(Kelowna)、里賈納(Regina)等區域進行實體活動辦理 B2B 業者教育訓練或是 Roadshow 宣傳活動，以強化台灣觀光品牌的露出，擴大宣傳範圍。

四、成立西雅圖 TTIC 開拓美國西北地區市場

根據美國人口普查局每年發布的「美國社區調查」，2023 年西雅圖家庭收入中位數創下歷史新高，達到約 12 萬 0608 元，比全美家庭收入中位數 7 萬 7700 元高出 55%，在 50 大城市中高居第三，僅次於聖荷西及舊金山。而華盛頓州收入最高的四個城市，全部位於東區，排在首位的是薩馬米許(Sammamish)，其家庭收入中位數為 23 萬 9,000 元；接著是雷德蒙(Redmond)的 17 萬 3,000 元、貝爾維尤(Bellevue) 15 萬 8000 元和柯克蘭(Kirkland) 14 萬 4,000 元，西雅圖排名全州第五。西雅圖為華盛頓州最大的城市，也是太平洋西北地區的經濟與文化中心。著名企業如亞馬遜和星巴克的總部設於此，並擁有繁榮的科技產業和藝術文化場景。貝爾維尤位於西雅圖的東側，以其快速增長的科技產業、高收入居民和宜居環境而著名。2024 年西雅圖的國際旅遊環境有重要的轉變，值此同時其他亞洲國家旅遊局尚未進場，建議可運用此時間

優勢提早成立西雅圖 TTIC，以積極在大西雅圖地區辦理實體宣傳活動，再結合線上廣告宣傳，擴大美國西北區赴台旅次。

五、開發當地國之航空公司，深化主流市場之開拓

國人海外旅遊因語言及餐飲服務之偏好，多以國籍航空為首選，是以開拓海外市場時，倘若能與當地國籍航空合作，對主流市場開拓有事半功倍之助益。此次和達美航空西北太平洋總經理 Reed Forrester、營運總監 Joan Wang 洽談，達美公司將與本署駐舊金山辦事處合作系列踩線、達美會員行銷合作事宜，由於達美向以堅實顧客忠誠度在業界引以為傲，加以該公司遍布全美，後續合作績效可期，舊金山辦事處亦應持續落實各項合作，以擴大送客，提昇台灣觀光品牌魅力。

附錄

一、活動照片（依報告內容順序排列）



溫哥華 TTIC 建築外觀



溫哥華 TTIC 內部照片



溫哥華 TTIC 正式揭牌前



溫哥華 TTIC 揭牌後合影



林副署長接受媒體聯訪 1



林副署長接受媒體聯訪 2



揭牌貴賓即興表演高山青歌唱及舞蹈



公關公司向媒體與貴賓介紹電車廣告及台灣觀光品牌 3.0 宣傳活動



TTIC 揭牌活動現場交流 1



TTIC 揭牌活動現場交流 2



電車站的台灣觀光品牌 3.0 廣告



電車站內的實體廣告



電車站內的電子螢幕廣告

Train Wrap Design 1-2-F



Train Wrap Design 1-2-B

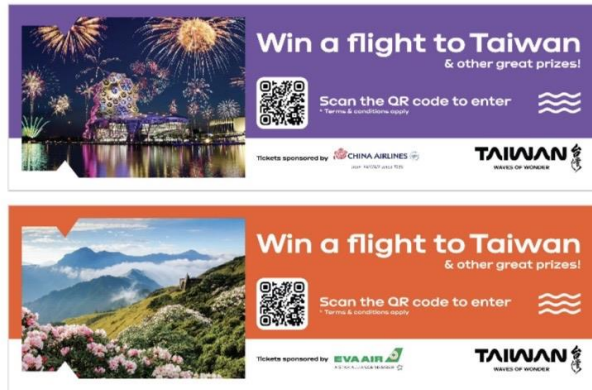
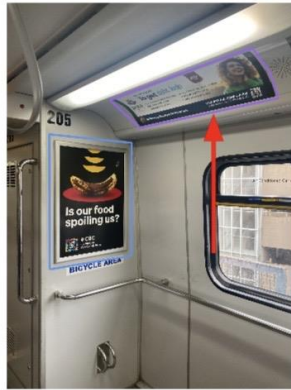


Overall Train Wrap Design



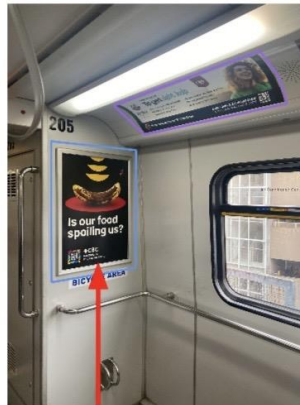
電車車廂包車廣告設計

Interior Card Design (2 design)



64

Vertical Card Design (1 design)



65

Station Posters Design (2 design)



66

車廂內部廣告設計



林副署長接受 LS 頻道採訪介紹台灣觀光品牌 3.0 及未來加拿大市場行銷宣傳計畫



正式業者交流會議前之業者交流



正式業者交流會議前之業者報到情形



業者交流會議之一景



林副署長於業者交流會議致詞



林副署長接受加拿大媒體採訪



林副署長與駐溫哥華經濟文化辦事處劉亦欣處長與開幕舞師合影



流沙顯字儀式宣告溫哥華 TTIC 正式啟動



舉杯向在場加拿大旅行業者宣告本署正式於溫哥華建立灘頭堡



於業者交流會議介紹台灣觀光品牌 3.0 及電車廣告宣傳計畫



業者交流會議當日活動最大獎華航機票由總經理 Jeff Chang 親自交付幸運得主



拜會達美航空西雅圖辦公室 Reed 業務總經理(左二)、Joan 總監(左三)及孟莉經理(右一)



拜會西雅圖經濟文化辦事處甄國清處長(中間)，秘書楊子賢(右二)陪同



向西雅圖經文處介紹台灣新興旅遊景點 – 基隆和平島地質公園



與國籍航空長榮、華航、星宇西雅圖分公司代表交流討論



林副署長信任向國籍航空業者介紹本署推動米其林星級評鑑，將台灣美食推向國際



設定主題(Fashion)，透過經典風景再現，營造旅遊目的地(London)意象



掃描 QR Code 即可將使用者身影與其所選擇的風景合影(AI 的運用)



大樓外的香蕉小站反映大樓內進駐廠商的特性 (amazon fresh food)



奇胡莉玻璃藝術公園（Chihuly Garden and Glass- Art Museum）長時間設置之裝置藝術與地景環境融合，引導遊客與作品互動



玻璃平台上的玻璃作品反射實體作品的倒影，呈現虛實呼應的景象



透過解說人員介紹欣賞燈光投射呈現作品內的玻璃真實顏色



史坦利公園（Stanley Park）為溫哥華地區的重要景點，海岸管理僅移除人工垃圾，保留漂流木，營造次生態環境，提供不同物種的生養空間。



史坦利公園 (Stanley Park)動力車輛車道、自行車道與人行步道細分開設置，避免自行車的速度與遊客的步行速度衝突，造成遊憩安全的疑慮。與相關經營管理參訪



史坦利公園 (Stanley Park)於公園設置加拿大原住民族的圖騰柱，並透過現場告示牌介紹各圖騰柱所代表的文化意義及該族的生活特色

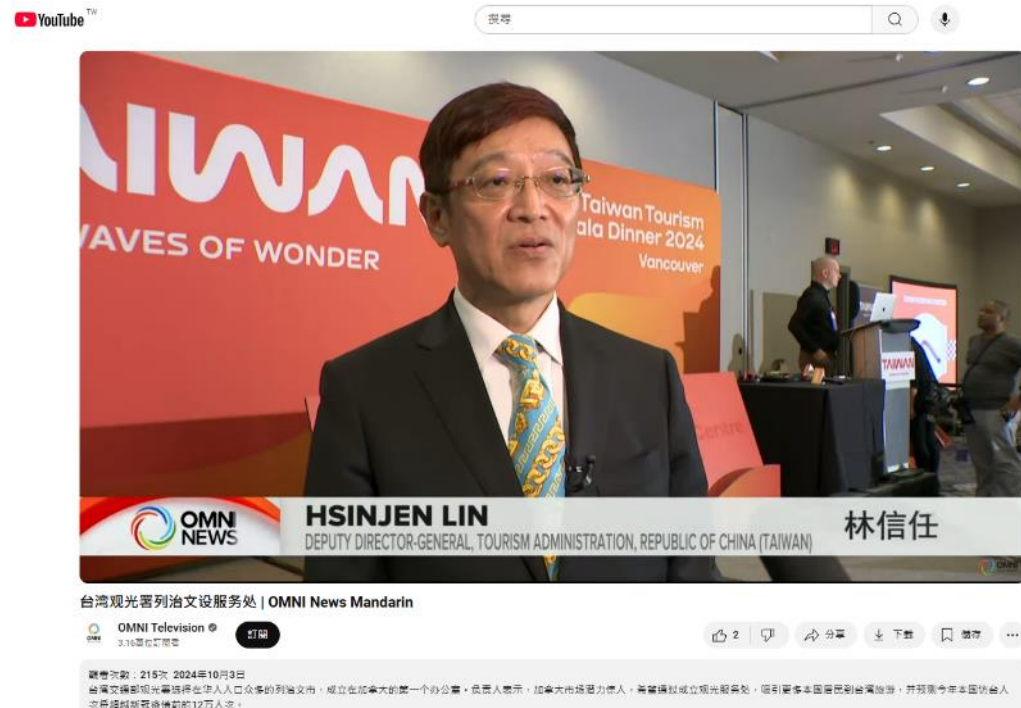
二、媒體報導

LS 電台專訪



https://youtu.be/gb_0QXPjR9c?si=xWD7H0Ng_ijVGs-S

OMNI TV 新聞報導



https://youtu.be/42qVNUZf_SA?si=Gtf1EL1WZBWxgquk

英文報導

Travel Press

<https://www.travelpress.com/first-taiwan-tourism-office-opens-in-richmond-bc/>

Taiwan News Taiwan opens tourism information center in Vancouver

<https://www.taiwannews.com.tw/news/5946384>

Canada Newswire

<https://www.newswire.ca/news-releases/taiwan-tourism-information-centre-launches-in-vancouver-896663762.html>

Travel & Tour World

<https://www.travelandtourworld.tw/news/article/taiwan-tourism-welcomes-canadian-travelers-at-new-vancouver-information-hub/>

The Global & Mail

<https://www.theglobeandmail.com/investing/markets/markets-news/Newswire.ca/28873764/taiwan-tourism-information-centre-launches-in-vancouver/>

華文媒體

LS 電台專訪

https://youtu.be/gb_0QXPjR9c?si=YEW-sESdNMPM9Vnj

OMNI TV

https://youtu.be/42qVNUZf_SA?si=gdrG6cVsW8D1rxO

中央社 看好加拿大市場 觀光署設立溫哥華觀光服務分處

<https://www.cna.com.tw/news/ahel/202410030202.aspx>

聯合新聞網 看好加拿大市場 觀光署設立溫哥華觀光服務分處

<https://udn.com/news/story/7314/8268317>

華視新聞

https://news.cts.com.tw/cna/international/202410/202410032384241.html#google_vignette

星島日報 【秋遊寶島專題 1】台灣觀光署列治文設加拿大首個服務分處

<https://www.singtao.ca/6882600/2024-10-03/news-%E3%80%90%E7%A7%8B%E9%81%8A%E5%AF%B6%E5%B3%B6%E5%B0%88%E9%A1%8C1%E3%80%91%E5%8F%B0%E7%81%A3%E8%A7%80%E5%85%89%E7%BD%B2%E5%88%97%E6%B2%BB%E6%96%87%E8%A8%AD%E5%8A%A0%E6%8B%BF%E5%A4%A7%E9%A6%96%E5%80%8B%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%88%86%E8%99%95/?variant=zh-hk>