

出國報告(出國類別：考察)

參加「Seatrade Cruise Asia Pacific 2024」暨亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 年會

服務機關：臺灣港務股份有限公司

姓名職稱：總公司港棧處	謝大偉 研究員
總公司港棧處	吳大維 經理
花蓮分公司	蔡青萍 督導
交通部航政司	賴彥臻 專員

派赴國家：菲律賓馬尼拉

出國期間：113 年 11 月 11 日至 11 月 14 日

報告日期：113 年 12 月 20 日

內容重點摘要：

本次的 Seatrade 亞洲郵輪展與菲律賓政府合作於馬尼拉舉辦，並由菲律賓總統於迎賓酒會出席開場演說，宣示菲律賓推廣郵輪的決心。藉由亞太郵輪論壇機會，亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）召開年度常會，會中除討論協會會務、會員港口近況更新、協會主席選舉之外，本公司亦與日本金澤港交流震後觀光復甦的經驗及針對 2025 年度的聯合招商計畫進行討論。港務公司亦透過會前與郵輪航商約訪，藉由一對一訪談了解郵輪航程規劃需求重點，以客制化說法行銷，並於會場進行展攤拜訪與郵輪業者、港口及郵輪從業人員直接交流。針對近期各航商航線布局與亞洲港口的合作及郵輪旅遊情勢進行討論，在本次業務會談中，積極向郵輪業者推廣臺灣各城市的多元文化及良善的港口設施。希望能以臺灣隊合作分工模式，向外推廣臺灣觀光景點、跳島旅遊及完善的旅運設施。

目次

壹、目的.....	4
貳、出國期間與考察行程	5
參、考察內容	6
一、亞太郵輪展.....	6
(一)亞太郵輪展介紹.....	6
(二)論壇演講分享.....	10
二、亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）年會	23
(一)各港口業務分享.....	23
(二)郵輪產業趨勢和未來展望討論.....	25
(三)2025 年度的聯合招商計畫	25
三、積極與國際郵輪業者交流.....	26
(一)荷美集團(HAG, Holland America Line Group).....	26
(二)挪威郵輪集團(Norwegian Cruises Group).....	27
(三)皇家加勒比(Royal Caribbean Group).....	29
(四)MSC Cruise 地中海郵輪	31
(五)商船三井郵輪公司 (MITSUI OCEAN CRUISES).....	31
肆、心得與建議	32

壹、目的

本次參展主要目的係因應疫情旅遊復甦，在各大國際郵輪已逐漸復航的情況下，本公司除積極展開招商外，亦積極宣導推廣轄下各港港口條件及旅運設施更新與優化情形，加強國際行銷，擴大郵輪業務推廣，爭取臺灣各港郵輪靠泊能見度。

說明如下：

- 一、透過約訪郵輪業者加大國際郵輪靠泊臺灣各港意願並爭取未來的掛靠港安排。
- 二、藉由亞太郵輪論壇機會，亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）召開年度常會，會中除討論協會會務、會員港口近況更新、協會主席選舉之外，亦與日本金澤港交流震後觀光復甦的經驗及針對 2025 年度的聯合招商進行討論。
- 三、透過 ACTA 聯合攤位參展與拜會方式行銷臺灣。
- 四、加強亞洲區域合作：與東北亞港口濟州、沖繩、釜山的港口進行意見交流，期盼共同開創東北亞多母港航線。東南亞部分，與蘇比克灣有深度交流，並邀請對方來台參訪高雄旅運設施建設規劃，共同為高雄與菲律賓的郵輪航段做努力。

貳、出國期間與考察行程

本次出國期間與考察行程內容詳如下表 1 所示。

表 1、出國期間與考察行程一覽表

日期	主要行程
11/11(一)	搭機前往馬尼拉 Seatrade 大會報到 迎賓晚會
11/12(二)	1. ACTA 年度常務會議及聯合行銷會議 2. Seatrade 參展暨國際會議論壇 (1) 佈展及行銷 (2) 參與論壇演講
11/13(三)	Seatrade 參展暨國際會議論壇 (1) 參展及行銷 (2) 參與論壇演講
11/14(四)	搭機至返臺

參、考察內容

一、亞太郵輪展

(一)亞太郵輪展介紹

本次 Seatrade Cruise Asia Pacific 2024 於菲律賓馬尼拉舉辦，該大會委託全球知名海事媒體集團(Seatrade)辦理，該集團以辦理國際型郵輪活動，包含年度例行於美國邁阿密及亞洲太平洋舉辦之郵輪論壇。今年的主題訂為「推動亞洲郵輪的未來」，超過 17 家郵輪業者出席論壇活動，亞太郵輪論壇為亞洲太平洋地區定期郵輪論壇活動，本公司歷年常態性參與，爰規劃參加本次論壇活動，藉此行銷臺灣港群並接觸重點郵輪航商，會展中心場地簡介及參與業者說明如下：



圖 1、菲律賓總統出席開場演說

1. 會展中心地理位置

本次論壇活動於馬尼拉香格里拉城堡酒店舉辦，位於馬尼拉大都會區的達義市，為重要的住宅、商圈和工業中心。

2. 大會場地規劃及參與業者

本次大會論壇及展覽活動均規劃在同一樓層，本次共有 15 個參展攤位(如圖 2)，大致上分為各國郵輪港口、觀光單位、船務代理等，因攤位設置處為會場自助午餐處，故參與論壇的來賓享用午餐時都必須進入展攤位置，可有效增加參展單位

與來賓的互動機會。



圖 2、參展單位一覽



圖 3、展攤會場一覽

3. 亞洲郵輪碼頭協會 ACTA 聯合攤位

本公司為亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）會員，ACTA 於本次論壇期間辦理會員大會，並設置 ACTA 攤位，供會員國共同行銷展示。港務公司本次於聯合展攤行銷臺灣港埠優勢及港口城市觀光，行銷重點除了臺灣郵輪港口外，也著重向郵輪業者說

明港務公司 2025、2026 年度碼頭碇泊費、旅客服務費的減免優惠。此外，亦針對花蓮震災後的旅遊復甦加強推廣。



圖 4、ACTA 聯合攤位

4. 與參展攤位交流

本次展攤期間交流的相關照片如下：

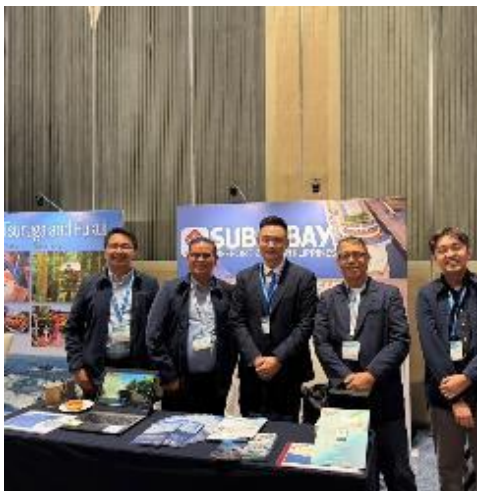


圖 5、與蘇比克灣交流



圖 6、與經偉船務代理交流



圖 7、於展攤介紹行銷



圖 8、於展攤介紹行銷



圖 9、與金界旅行社共同行銷台灣



圖 10、與釜山港交流



圖 11、與濟州島共同行銷



圖 12、與金澤港交流

(二)論壇演講分享

1.主題：亞洲郵輪客源市場的復甦：概論與未來展望

(1)講者：Ted Blamey

(2)會談重點：

在疫情之前，東亞郵輪市場經歷了顯著的增長，尤其是在中國大陸，該市場成為全球第二大郵輪市場。然而，2017年3月中國大陸暫停前往韓國的團體旅遊，導致行程選擇減少，需求隨之下降。疫情對東亞郵輪業造成了毀滅性打擊，導致國際郵輪公司撤出該地區。雖然東南亞和南亞市場復甦較快，但東亞的復甦仍然緩慢。儘管如此，中國大陸最近重新開放國際旅遊和放寬旅行限制，預計將推動東亞郵輪市場的復甦。國際郵輪公司正在慢慢重返東亞，而中國郵輪公司也正在擴大其業務。隨著中國大陸市場的預期增長以及國際郵輪公司重返市場，預計東亞郵輪旅遊業的供需將會復甦。值得注意的是，新加坡在疫情後的復甦表現出色，成為亞洲最大的郵輪市場，其旅客滲透率在全球範圍內也最高。

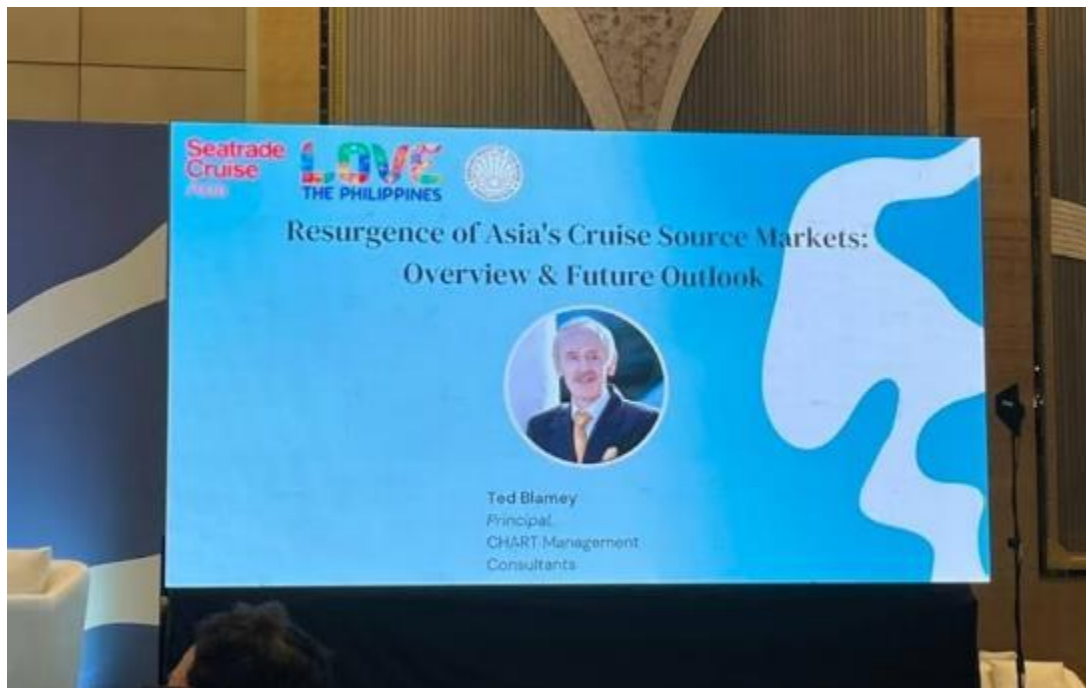


圖 13、演講現場

2. 主題：東南亞郵輪旅遊發展

(1) 與談人：Errol Chicano、Tina Cortez、Dato' Sri Koh Yock Heng、Jacqueline Tan

(2) 會談重點：

東南亞郵輪旅遊市場正處於一個充滿機遇的階段，但同時也面臨著一些阻礙其發展的挑戰。

甲、市場潛力巨大

東南亞擁有龐大且年輕的人口，這為郵輪旅遊提供了廣闊的客源基礎。隨著東南亞經濟的快速增長，人們的可支配收入不斷增加，對休閒旅遊的需求也隨之提升。許多東南亞國家政府也意識到郵輪旅遊的經濟效益，積極投資改善基礎設施，例如建設現代化的郵輪碼頭，以吸引更多郵輪停靠。此外，迪士尼郵輪預計於 2025 年進駐新加坡，勢必將吸引大量遊客，並進一步提升東南亞郵輪旅遊的國際知名度。

乙、基礎設施與航線仍待完善

儘管部分東南亞國家在郵輪碼頭等基礎設施方面已取得進展，但整體而言仍有待完善，特別是在容納大型郵輪方面。部分國家缺乏足夠的碼頭泊位，現有的碼頭也可能需要升級改造以滿足大型郵輪的需求。此外，現有的郵輪航線主要集中在新加坡和馬來西亞等地，其他地區的航線選擇有限，限制了郵輪旅遊的發展。

丙、簽證與市場推廣需加強

東南亞各國簽證政策各不相同，遊客在跨國旅遊時可能面臨簽證問題，這也成為阻礙郵輪旅遊發展的因素之一。此外，部分東南亞民眾對郵輪旅遊的認知仍然不足，將郵輪視為交通工具而非休閒度假方式。郵輪公司和旅遊機構需要加強市場推廣，提升民眾對郵輪旅遊的認知度和興趣。

丁、區域合作與永續旅遊發展至關重要

東南亞各國應加強區域合作，共同推動郵輪旅遊產業發展。建立統一的簽證政策，例如類似申根簽證的制度，可以方便遊客跨國旅遊。此外，建立區域性的郵輪旅遊管理機構，協調各國政府和相關部門的工作，也有助於促進產業的健康發展。同時，在發展郵輪旅遊的過程中，也應注重永續發展，保護當地文化和環境，確保郵輪旅遊為當地帶來長期效益。

戊、結語

東南亞郵輪旅遊市場前景光明，但挑戰與機遇並存。通過解決基礎設施、航線、簽證和市場推廣等方面的問題，並加強區域合作，東南亞有望成為全球重要的郵輪旅遊目的地，為該地區帶來更大的經濟效益和社會效益。



圖 14、演講現場

3. 主題：東亞地區郵輪營運復甦情形

(1) 與談人：Anthony Kaufman、Dr Zinan Liu、Oliviero Morelli、Jianfeng Tong、Richard Wu

(2) 會談重點：

新冠疫情重創全球旅遊業，郵輪產業更是首當其衝。東亞地區作為全球郵輪產業的重要市場，其復甦之路也充滿挑戰與機遇。可以觀察到的是疫情後的東亞郵輪市場呈現出與以往不同的面貌，本土郵輪品牌的崛起成為一大趨勢，同時也為產業發展帶來了新的變數。

甲、中國市場：從國際主導走向本土崛起

在疫情之前，中國郵輪市場主要由國際郵輪公司主導，皇家加勒比、MSC 等國際巨頭憑藉雄厚的資金實力和豐富的營運經驗，佔據了中國市場的大部分份額。然

而，疫情的爆發打亂了原有的格局。由於國際航線受阻，國際郵輪公司紛紛撤離中國市場，而中國本土郵輪公司則抓住這一機遇，迅速填補市場空缺。中國政府正積極推動本土郵輪產業發展，計劃整合國有郵輪公司，並投入巨資建造郵輪。此舉旨在提升中國郵輪產業的自主創新能力和國際競爭力，但也引發了國際郵輪公司的擔憂。Anthony Kaufman 指出，中國本土郵輪公司通常航線較短，且主要集中在中國沿海地區，這將會影響到整個亞洲地區的郵輪產業發展。Dr Zinan Liu 則認為，雖然中國政府的扶持政策可能會在短期內對國際郵輪公司造成一定的壓力，但從長遠來看，國際郵輪公司憑藉其先進的技術、管理經驗和服務水準，仍然會在中國市場佔據重要地位。

乙、日本市場：國際遊客為主，本土市場待開發

與中國市場不同，日本郵輪市場長期以來以國際遊客為主，本土遊客的比例相對較低。這主要是由於日本本土郵輪公司的發展相對緩慢，缺乏吸引本土遊客的產品和服務。然而，疫情後日本郵輪市場的快速復甦，顯示出日本郵輪市場的巨大潛力。Anthony Kaufman 分析，日本郵輪市場的增長主要得益於日圓貶值、安全旅遊形象以及新航線的開闢。他認為，隨著日本郵輪公司開始重視國內市場，未來日本乘客的比例將會提升。Dr Zinan Liu 則指出，日本市場的發展需要國際郵輪公司和本土郵輪公司的共同努力，國際郵輪公司可以帶來先進的技術和管理經驗，本土郵輪公司則需要開發更符合日本遊客需求的產品和服務。

丙、港口建設：避免盲目投資，注重區域合作

東亞地區近年來興建了大量郵輪碼頭，但部分碼頭的利用率偏低，投資回報率堪憂。Jianfeng Tong 指出，港口建設應與市場需求相匹配，並建議政府應加強區域合作，簡化通關流程，促進郵輪旅客跨境流動。Dr Zinan Liu 則認為，中國部分港口的規劃缺乏前瞻性，只考慮了客源市場，而忽略了港口與旅遊目的地之間的距離等因素。

丁、競合與共贏：東亞郵輪產業的未來展望

東亞郵輪產業的未來發展充滿機遇與挑戰。國際郵輪公司與本土郵輪公司之間的競爭將日益激烈，同時也存在著合作共贏的空間。Richard Wu 認為，各方應加強溝通與協調，共同制定產業發展策略，促進市場健康有序發展。Oliviero Morelli 則強調，郵輪公司應積極創新產品和服務，提升乘客體驗，並根據自身

優勢和市場需求，制定差異化發展策略。

戊、結論

東亞郵輪產業的未來發展，取決於各方能否攜手合作，共同打造一個具有國際競爭力和吸引力的郵輪旅遊目的地。只有在競爭中合作，在合作中競爭，才能實現產業的長期可持續發展。



圖 15、演講現場

4. 主題：郵輪旅遊的 CIQ 考量

(1) 與談人：Jaime Castillo、Dickson Chin、Jae-hwan Choi、Ravi Pavade、Marcus Puttich、Patricia Yuen

(2) 會談重點：

郵輪業的成長和成功與高效的海關、出入境和檢疫(CIQ)流程息息相關。郵輪公司高層和目的地當局在論壇中強調合作和創新的必要性，以解決旅客和船員面臨的挑戰。

甲、法規和流程的標準化

各與會者一致認為，標準化海關法規和流程是確保該地區郵輪業順暢運作的關鍵。由於不同國家和港口對酒精飲料和電子煙等物品的法規不一致，造成郵輪公司混

亂和潛在的法規問題。郵輪公司高層呼籲制定透明、一致的準則，以簡化供應程序和營運。此外，儘管大部分的 COVID-19 限制已解除，但某些亞洲國家仍然實施檢疫措施，導致不必要的延誤。業界領袖敦促這些國家重新審視其檢疫規定，並與全球趨勢保持一致，以提供更順暢的旅行體驗。

乙、簡化出入境流程

冗長的出入境流程會影響乘客下船並探索目的地的時間，這一點一直是郵輪公司關注的問題。為了解決這個問題，高層建議採用面部辨識、預先清關和資料共用等技術，以加快移民流程。

此外，有人提議建立「過境港口」的概念，即乘客在某個國家停留時間不超過 24 小時時，視為過境旅客，免除全面出入境通關程序。這種做法在貨運業已行之有年，若能應用於乘客，將可大幅減少出入境流程所需的時間。

丙、解決船員更換的挑戰

郵輪公司高層也強調了船員更換所面臨的挑戰，包括簽證要求不一致、海員證書處理問題，以及船員抵達和離開時的延誤。他們呼籲簡化簽證規定，採用標準化的海員證書，並優先處理船員的入出境程序，以促進船員的流動。

此外，與會者還強調了尊重和善待船員的重要性，認識到他們對提供優質乘客體驗所做出的貢獻。他們敦促當局確保船員受到尊重和友善的對待，將其視為對旅遊業做出貢獻的重要勞動力。

丁、目的地當局的觀點

香港和韓國的代表分享了他們為改善 CIQ 流程所做的努力，包括取消 COVID-19 相關規定和簡化入境程序。韓國當局還計劃安裝自動通關系統，以進一步縮短通關時間。

與會者強調持續溝通和合作的重要性，讓郵輪公司和目的地當局共同解決問題並改善 CIQ 流程。他們也認同需要成立專責小組，讓相關的政府機關和業界代表齊聚一堂，協調努力並制定有效的解決方案。

戊、數位化和技術的作用

展望未來，與會者一致認為數位化和高科技將在優化 CIQ 流程方面發揮關鍵作用。新加坡的無護照通關計畫被視為該地區其他國家的一個潛在典範。業界領袖支持採用面部辨識和自動通關系統等技術，以加快處理速度，而資料共用和預先

清關也能進一步簡化移民流程。

己、結論

論壇強調了郵輪公司和目的地當局之間合作的必要性，並以標準化法規、利用技術和簡化流程為重點，共同創造順暢高效的 CIQ 流程。



圖 16、演講現場

5. 主題：制定郵輪策略並改善港口基礎設施

(1) 與談人：Paul Chong、Grant Holmes、Wen Ciu Lee、Javier Rodriguez Sanchez、Ana Karina Santini

(2) 會談重點：

基礎設施投資對於郵輪旅遊的成功至關重要。郵輪碼頭的適當基礎設施對於確保乘客的順暢上船和下船流程至關重要。這包括有效的上下船流程、無障礙服務和精心設計的設施。高效率的流程不僅可以增強乘客滿意度，還可以優化營運效率。此外，投資數位工具和創新可以進一步簡化營運流程並改善碼頭功能。例如，旅客追蹤系統可以根據員工的技能和經驗分配工作人員，而人工智慧的平台可以優化交通物流。

除了高效率的基礎設施外，郵輪公司和政府之間的緊密關係對於推動有效的戰略和吸引投資也至關重要。當政府傳達明確且一致連貫性的郵輪旅遊發展政策時，

郵輪公司更有可能進行投資。日本的成功證明了這種合作方式，政府在國家、縣和省級的明確政策吸引了皇家加勒比、地中海郵輪、雲頂和嘉年華等郵輪公司的投資。同樣，日本熊本縣和韓國麗水港與郵輪公司建立的牢固夥伴關係也帶來了重大的基礎設施發展和投資。

在建立牢固的政府關係時，利害關係人的參與至關重要。郵輪公司強調了讓當地社區、政府機關和郵輪公司等所有相關利害關係人參與進來的最佳實務。積極主動地讓利害關係人參與有助於建立群體共識，並確保旅遊業的效益能為當地經濟帶來好處。利用數據分析的方式對於理解郵輪旅遊的經濟影響至關重要，定期進行經濟影響研究，如新加坡所進行的研究，可以為政府提供必要的數據，以證明對郵輪旅遊的投資是合理的。

展望未來，預計中國將成為一個主要的客源市場，上海和香港將成為重要的母港。預計對基礎設施的投資將集中在日本、印度尼西亞和菲律賓等地區，這些地區的郵輪旅遊業具有巨大的增長潛力。區域合作與協調對於釋放亞太地區郵輪旅遊的全部潛力至關重要。政府需要共同努力，制定國家級政策，並在亞洲範圍內協調努力，以創造一個有利於郵輪業發展的區域。

總體而言，郵輪業的成功取決於基礎設施投資、利益相關者合作以及政府對郵輪旅遊業的明確戰略的支持。通過優先考慮這些因素，亞太地區可以利用其巨大的增長潛力，並成為一個蓬勃發展的全球郵輪旅遊目的地。



圖 17、演講現場

6. 主題：亞洲郵輪市場的 ESG

(1) 與談人：Kamal Abdollah、Jeff Bent、Bud Darr、Sascha Gill、Joel Katz

(2) 會談重點：

郵輪業在實現永續發展目標方面面臨著多重挑戰，特別是在環境、社會和治理 (ESG) 方面。目前主要的挑戰是減少溫室氣體排放的必要性。由於海運業是出了名的難以脫碳，郵輪公司正在投資數十億美元用於更潔淨、更高效的船舶技術，如生物燃料、氫燃料電池和混合動力電力系統。目標是在 2050 年實現淨零排放，郵輪公司積極倡導支持政府政策和投資，以促進永續燃料的發展和採用。

然而，實現這些目標的道路並不會總是一帆風順，不同的地區採用不同的方法。例如，岸電被視為一種有潛力的減排解決方案，但其有效性取決於為供電的能源來源。在擁有潔淨廉價電力的地區，如太平洋西北地區、阿拉斯加和挪威，岸電已被證明是有益的。然而，在亞洲的許多地區，由於電力主要由煤炭產生，鼓勵船舶使用岸電可能會對環境產生負面影響。這議題凸顯了對全球脫碳制度的區域性差異。

除了環境問題外，郵輪業還必須應對目的地管理和當地社區參與的挑戰。郵輪公司認識到有必要確保旅遊業為目的地帶來長期利益。這包括與當地社區合作、支

持居民的生活品質、創造經濟機會以及尊重訪問地點的獨特文化遺產。

旅客對永續發展的態度也很重要。雖然旅客越來越期望企業實施永續發展的做法，但永續發展因素在實際購買決策中所起的作用並不總是那麼明確。郵輪公司正在努力將永續發展措施納入其產品和體驗中，例如舉辦海灘清理活動和支持當地社區項目。這不僅滿足了旅客的期望，還創造了正面效應，增加了旅客的旅行體驗。

為了有效應對這些挑戰，郵輪公司與國際海事組織（IMO）等全球主管機構密切合作，制定標準並推動行業變革。然而，在國家、區域和地方各級仍然存在著廣泛的倡議和法規，這對郵輪公司的營運帶來了挑戰。為了應對這些複雜的問題，需要一個統一的全球脫碳監管制度，以平衡區域差異。此外，蒐集有關郵輪旅遊業經濟影響的可靠數據至關重要，以便為與地方政府的討論提供依據，並證明永續發展投資的合理性。

總之，郵輪業面臨著獨特的永續發展挑戰，需要在減少排放、目的地管理和社區參與方面採取多方面的方法。通過擁抱創新、促進合作和優先考慮數據驅動的決策，該行業可以努力實現經濟增長、環境保護和社會福祉之間的平衡。



圖 18、演講現場



圖 19、演講現場

7. 主題：發展新興目的地的體驗

(1) 與談人：Sae Ichikawa、Bok Soon Leem、Christine Manjencic、Alvin Materi、Joel Katz、Director for Product and Market Development

(2) 會談重點：

郵輪產業正經歷轉變，從以往退休人士的長途旅程，逐漸轉變為迎合年輕族群的短途、道地體驗。郵輪公司與當地政府、旅遊業者合作，開發獨特的行程，例如參觀醬油工廠、體驗當地文化等，以滿足旅客的需求。

菲律賓政府積極參與其中，與旅遊業者共同開發行程，並提供資金支持，以確保行程符合菲律賓的品牌形象，並提供旅客道地的體驗。會中也強調郵輪公司在行程開發中的角色，他們不僅是行程的創作者，更重要的是與當地居民和目的地合作，發掘並培養獨特的體驗。郵輪公司也會在行程前向旅客傳達相關資訊，讓旅客了解目的地和行程內容，並提高他們對環境和文化保護的意識。

對於希望吸引郵輪旅客同時保護當地文化和遺產的亞洲目的地而言，最重要的是保持真實性。目的地應該「做自己」，要忠於自己的傳統旅遊路線。

政府在文化保護方面也扮演著重要的角色。政府應該掌握情況，特別是在文化保護和保持國家提供的真實性方面。建議政府與利益相關者和供應商合作，為遊客提供真實的體驗。

此外，會中還強調了基礎設施對郵輪目的地成功的重要性。基礎設施包括適當的碼頭、碼頭腹地和通關流程。高效的基礎設施對於確保遊客能夠快速下船並在當地進行消費至關重要。排隊等候下船或上船的時間過長會對目的地的評鑑分數產生負面影響，且繁複的通關法規可能會造成延誤，建議郵輪業應獲得某種「郵輪通行證」，以簡化流程。

最後，會中強調了語言導遊對於在亞洲發展郵輪產品的重要性。Sae Ichikawa 分享了他們在為一個主要針對日本遊客的 66 天亞洲航程尋找講日語的導遊時遇到的挑戰。他強調，簡單的翻譯不足以抓住遊客的心，並強調需要了解日本文化和傳統的導遊。目的地管理公司代表 Alvin Materi 也承認了這個挑戰，並指出他們過去一直專注於向北美和歐洲遊客解釋日本的文化，而現在他們需要調整自己的方法，以滿足日本遊客的需求。



圖 20、演講現場

8. 主題：亞洲水域探險與精緻航程

(1) 與談人：Jens Gorka、Sacha Rougier、Filippos Venetopoulos、Doug Prothero、Julianne Yee

(2) 會談重點：

當奢華型郵輪抵達一個基礎設施有限的港口時，郵輪公司和港口當局都面臨著獨特的挑戰和機遇。郵輪公司必須滿足旅客的期望，這些旅客通常習慣於高標準的服務和便利設施。港口當局則必須找到一種方法，既要滿足郵輪公司的需求，又要保護當地社區及其文化。

Filippos Venetopoulos 強調了事先溝通和協調的重要性。他們需要準確了解港口的可用設施和任何潛在的限制，以便他們能夠相應地告知乘客。他們也強調與當地利害關係人（如港口代理、地接旅行社和政府單位）合作的必要性，以確保順暢和積極的遊客體驗。

會中指出了將正宗的在地體驗與高端旅客的期望如何取得平衡。舉例來說，一次烹飪課程最初計畫在當地人家中舉行，但由於安全和基礎設施方面的擔憂而不得不取消。這突顯了「真實性」的概念可能因人而異，而奢華郵輪公司有責任在不損害當地文化或環境完整性的情況下，為其乘客策劃有意義且令人滿意的體驗。此外會中還討論了郵輪旅遊業對過度旅遊的潛力，即使是在偏遠的目的地。一個例子是一個小漁村對一艘小型郵輪的意外到來感到措手不及。這說明了即使規模較小的郵輪也需要仔細規劃和與當地社區合作，以儘量減少其影響並確保可持續的旅遊業做法。

總之，小型奢華郵輪在基礎設施有限的港口停靠需要郵輪公司、港口當局和當地社區之間的精心規劃和協調。溝通、期望管理和對真實性和永續性原則的承諾對於創造對遊客和東道主雙方都有益且令人難忘的體驗至關重要。



圖 21、演講現場

二、亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）年會

（一）各港口業務分享

1. 濟州島：旅客量大幅增長，面臨碼頭擁擠、交通不便、岸上觀光行程品質參差不齊等挑戰。預計明年 10 月啟用韓國首個自動通關系統，並積極改善交通和觀光行程，同時規劃建設新港口以提升基礎設施。
2. 金澤：今年 1 月發生的地震對能登半島造成嚴重損害，目前正積極進行重建工作，預計兩年內全面恢復。今年共接待 47 艘郵輪，與去年持平。未來將繼續推廣金澤港，吸引更多豪華郵輪停靠。
3. 台灣：基隆港客運量已恢復至疫情前 85.7%，預計明年將達到 90%。政府正積極推廣高雄港作為第二個母港，並持續升級各港口設施，包括新建客運碼頭和提供岸電服務。花蓮 2024 年 4 月受嚴重地震影響，最受歡迎的太魯閣國家公園受損嚴重，航商取消多船靠泊的計畫，當城市發生重大傷害時，除救災外，重振經濟是重大的議題，航商於此時又取消到港，讓城市經濟雪上加霜，航商在取消航程前，是否可以考慮維持航程變更景點方式，協助受災城市經濟，儘速走出傷痛及恢復榮景。
4. 神戶：預計 2024 年將接待 95 艘郵輪，已接近疫情前水準。神戶港是通往世界

著名瀨戶內海航線的門戶，吸引許多中小型豪華郵輪停靠。

5. 京都舞鶴：今年共接待 11 艘郵輪，以小型港口而言表現出色。當地居民積極參與接待工作，提供和服體驗和茶道表演等服務。

6. 堺港：今年共接待 31 艘郵輪，預計明年將超過 34 艘。新郵輪的部署和國際旅客的增加顯示出該地區的吸引力。

7. 上海：今年預計接待 208 艘郵輪，明年預計 188 艘。中國國內郵輪市場復甦不如預期，但長期前景看好。上海港已升級設施，提高旅客接待能力和效率，並提供岸電服務。

8. 新加坡：受紅海地區衝突影響，部分航線取消，但未來幾年的預訂情況良好。新客運碼頭預計於 2026 年投入使用，屆時將提升通關效率和旅客體驗。



圖 22、吳大維經理進行臺灣港群近況更新簡報



圖 23、蔡青萍督導介紹花蓮港

(二)郵輪產業趨勢和未來展望討論

1. 永續發展: 郵輪公司越來越重視環境保護和 ESG 目標，積極採用液化天然氣 (LNG) 等替代燃料，並推廣岸電服務。港口需積極配合，提供相關基礎設施和服務。
2. 行程規劃: 郵輪公司傾向於規劃更長的行程，以提供更豐富的目的地體驗。港口需積極與郵輪公司溝通，推廣自身特色，爭取更多停靠機會。
3. 旅客體驗: 郵輪公司高度重視旅客體驗，港口需提升通關效率、優化岸上觀光行程、提供高品質服務，以滿足旅客需求。
4. 市場競爭: 中國國內郵輪品牌的崛起為亞洲郵輪市場帶來新的競爭。各港口需提升自身競爭力，以吸引更多郵輪公司和旅客。

(三)2025 年度的聯合招商計畫

1. ACTA 將於 2025 年度於邁阿密郵輪論壇期間，舉辦聯合介紹會，邀請各郵輪航商航程規劃部門，讓港口會員針對各港進行港口設施、觀光景點推銷。
2. ACTA 將由新加坡郵輪中心代表與新加坡旅遊局協調，預計於 2025 年於亞洲最大的新加坡旅遊展覽會中，以新加坡旅遊局資源媒介，開設 ACTA 郵輪專區並邀請航商岸上旅遊開發、航程規劃部門參加聯合行銷。
3. ACTA 將會與航商建立統一窗口，固定提供航商所需會員港口資料，郵輪客戶搭乘回饋意見等，以便會員港口持續精進。



圖 24、ACTA 會員合照

三、積極與國際郵輪業者交流

疫後重啟的郵輪公司，在航線部署上，大多優先選擇以歐美市場為主而較少著墨於亞洲市場。今年度郵輪公司逐漸將營運策略移向亞洲市場的重啟，但也看得出部份郵輪公司在母港、掛靠港的選擇上仍以日本、香港、新加坡為主。

為期望臺灣能在眾多亞洲國家中取得郵輪公司關注的目光，本次特別約訪郵輪航商目的地開發及航線規劃的負責部門主管，針對船型、客源及過往航線部署等資料進行客制化行銷策略研擬，並在會議中輔佐觀光景點的說明，加深其對臺灣各港的良好印象。

(一)荷美集團(HAG, Holland America Line Group)

荷美郵輪集團(Holland America Line Cruises)為全球最大的嘉年華郵輪集團的子集團，旗下包括荷美郵輪(Holland America Cruises)、璽寶郵輪(Seabourn Cruises)、公主郵輪(Princess Cruises)、P&O 澳洲(P&O Cruises Australia)等四大品牌，其中臺灣解封後，荷美郵輪威士特丹號為解封後第一艘靠泊臺灣(2023年3月6日高雄、3月7日基隆)的郵輪，本次亦準備空拍影片同步與業者分享郵輪靠泊臺灣港口的情况。另璽寶郵輪荷美集團旗下的精品郵輪品牌已連續5年獲得世界最佳小型郵輪第1名，船上客服比1:1，提供最為細緻貼心、私密性高的服務，猶如私人招待所一般。以3.2萬噸為主力，在空間規劃上卻相當的舒適且寬闊，船艙自8.3坪起跳至47坪，全船船艙均為海景套房。

本次與伍航亞洲船務代理特別約訪荷美郵輪集團 Ravi Pavade (Director, Port Operations- Asia)，Ravi Pavade 負責荷美郵輪集團旗下船隊，特別荷美郵輪與璽寶郵輪的亞洲區營運，對於作業面的實務問題及成本控管特別注重，雙方交流重點如下：

1. 繼近年議題，再度重申通關效率的重要性及成本的管控，主要希望臺灣能參考亞洲各港的通關效率，針對邊境查驗方式能在更優化，並免除現況移民署派員前站查驗的高成本。
2. Ravi 特別提到香港今年加派通關櫃台人力提升效率的實際經驗分享，並指出希望荷美郵輪靠泊時能有 20 個櫃台，璽寶郵輪靠泊時能也 12-15 個櫃台，以符合他們的需求。



圖 26、與荷美郵輪集團 Ravi Pavade 交流會議

(二)挪威郵輪集團(Norwegian Cruises Group)

挪威郵輪集團(Norwegian Cruise Line Cruise)為全球第三大郵輪集團，旗下包括挪威郵輪(Norwegian Cruises)、大洋郵輪(Oceania Cruises)、麗晶七海郵輪(Regent SevenSeas Cruises)等三大品牌。本次特別於論壇講演結束後與挪威郵輪集團目的地營運副總 Christine Manjencic(VP, Destination Services Operations NCLH) 進行交流。

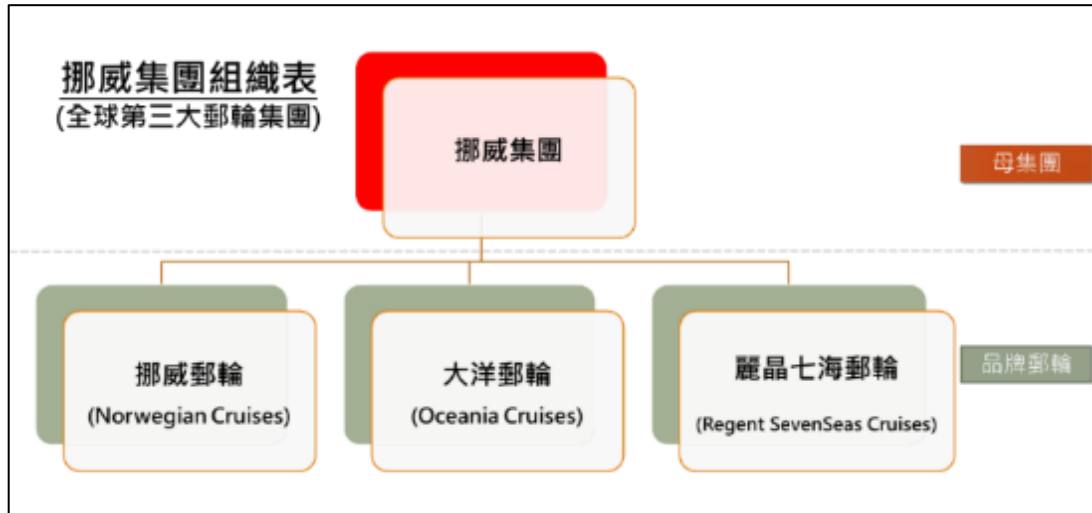


圖 25、挪威集團組織圖

雙方交流重點如下：

1. 挪威郵輪對於 114 年度的亞洲布局有重大調整，靠量燃油成本、港口位置及收入層面，將加強日本及韓國的航線佈局。
2. 115 年底後挪威翡翠號 Norwegian Jade 將會繼 2019 年後重返亞洲，屆時亦有安排靠泊台灣的行程。



圖 27、挪威郵輪集團目的地副總 Christine(右 3)

(三)皇家加勒比(Royal Caribbean Group)

本次透過 ACTA 與皇家加勒比郵輪集團(港口副總 Jamie Castillo、亞洲區域副總 Wendy Yamazaki、日韓本部長服部聰、精緻郵輪亞太區副總 Tim Jones)進行會議及意見交流，皇家加勒比意見如下：

亞洲是皇家加勒比郵輪集團的重要市場，公司將繼續投資於該地區的業務發展。

希望各港口提升旅客體驗，包括通關效率、岸上觀光行程、服務品質等。

建議各港口加強合作，共同推廣亞洲地區的旅遊資源。

希望成立一個代表郵輪產業的協會，以便更好地與政府溝通，解決行業面臨的挑戰。

後續行動：

1. ACTA 秘書處將收集各港口技術規格信息，提供給皇家加勒比郵輪集團。
2. ACTA 將代表成員港口向皇家加勒比郵輪集團索取旅客滿意度調查結果。

3. ACTA 將與皇家加勒比郵輪集團協調，安排在邁阿密舉行的 Seatrade Cruise Global 會議期間舉行專題會議，讓各港口有機會向郵輪公司推廣自身特色。



圖 28、與皇家加勒比亞代表團交流



29、與皇家加勒比亞代表團交流合照

(四) MSC Cruise 地中海郵輪

地中海郵輪(MSC Cruises) 1989 年創設於義大利那不勒斯，是全球最大貨櫃運輸公司地中海航運公司的一部分。地中海郵輪是全球最大的私人郵輪公司，截至 2017 年全球員工總數約為 23,500 名，並在 45 個國家設有辦事處。地中海郵輪也是全球第四大郵輪公司，僅次於嘉年華公司、皇家加勒比國際郵輪和挪威郵輪，目前於臺灣主要佈署郵輪為 MSC Bellissima (地中海榮耀號)。本次會談對象為亞太區總裁 Oliviero Morelli 及財務總監 Sanavio Riccardo，主要負責日韓及東南亞業務，重點紀要如下：MSC 航程目前固定靠泊基隆，對於今年地中海榮耀號在基隆港的表現感到非常滿意，在經過我們介紹之後，對於高雄港也非常感興趣，除 MSC 郵輪外，旗下探索型品牌 Explora Journeys 陸續有新船投入營運，預計在 5 年內有機會到臺灣靠泊。



圖 30、與 MSC Cruise 東亞區總裁 Oliviero 交流

(五) 商船三井郵輪公司 (MITSUI OCEAN CRUISES)

三井郵輪公司是全球最早的全日製郵輪公司之一，旗下郵輪品牌日本丸為日本老字號郵輪公司，以提供日本式服務、日本道地餐飲為賣點，以往日本丸主要以經營日本境內及亞洲區域航線為主，中小型的船型也相當適合靠泊小型港口、打造特殊航線。看好郵輪市場的經營，商船三井郵輪公司成立全新的郵輪品牌「MITSUI OCEAN CRUISES(三井海洋郵輪)」，旗下共有 2 艘郵輪為「三井

海洋富士」及「日本丸」，可以看出三井郵輪公司對郵輪業務及亞洲市場的重視，為了替新的郵輪品牌宣傳，本次特別與伍航船務代理共同拜會三井郵輪公司市川紗惠部長，推薦臺灣港群郵輪港口並說明港埠優惠方案，期待未來持續靠泊臺灣港口。



圖 31、與商船三井市川紗惠部長交流會議

肆、心得與建議

一、亞太郵輪市場心得

本次透過參加論壇並與郵輪航商、各國港口交流後，針對促進郵輪公司在亞太地區常態化部署與營運，須由港口、政府單位和郵輪公司共同努力。

(一)港口方面：

1. 提升港口基礎設施，滿足大型郵輪的需求、提供岸電服務，響應環保趨勢。全球郵輪市場日益重視永續發展和 ESG 議題。臺灣的基隆港和高雄港預計在 2026 年提供岸電服務，其他港口也應積極規劃，以吸引重視環保的郵輪公司。
2. 優化旅客通關流程，提升旅客體驗。亞洲地區的旅客通關效率常被郵輪公司詬病。港口應與移民局等相關單位合作，簡化通關流程，例如採用自動通關系統和

電子簽證等措施。新加坡的新郵輪碼頭將增設 33%的通關櫃檯，並採用最新的自動通關技術，值得其他港口借鏡。

3.發展多元化的岸上行程，滿足不同旅客需求。郵輪旅客越來越追求深度旅遊體驗，而非傳統的購物行程。港口應與當地旅遊業者合作，開發更具吸引力的岸上行程，例如文化體驗、自然探險和志工服務等。

4.加強與郵輪公司的溝通合作，爭取更多航線部署。港口應積極參與國際郵輪展會，並主動拜訪郵輪公司，推廣港口優勢。此外，郵輪公司應共享旅客滿意度調查結果，港口將可根據回饋意見改進服務。

(二) 政府方面：

1.簡化簽證政策，促進旅客流動

許多郵輪公司反映亞洲地區的簽證要求過於嚴格。政府應考慮放寬簽證政策，例如推出電子簽證或免簽證措施，以吸引更多郵輪旅客。

2.加強區域合作，推廣跨國郵輪行程

亞洲國家可以透過東協等區域組織，協調簽證政策和通關流程，並聯合推廣跨國郵輪行程，打造更具吸引力的郵輪旅遊目的地。

3.提供政策支持，鼓勵郵輪產業發展

政府可以提供稅收優惠、基礎設施建設補助等政策，鼓勵郵輪公司在亞太地區部署更多航線和船隻。

(三)郵輪公司方面：

1.開發符合亞洲市場需求的郵輪產品

亞洲地區的郵輪旅客與歐美旅客的喜好有所不同，郵輪公司應針對亞洲市場開發更符合當地文化和需求的產品，例如推出更短的航程、提供更多亞洲美食和娛樂節目等。

2.加強與當地旅遊業者的合作，提供更豐富的岸上行程

郵輪公司應與當地旅遊業者合作，開發更具吸引力的岸上行程，並確保行程品質，以提升旅客滿意度。

3.積極推廣郵輪旅遊，提升市場認知度

郵輪旅遊在亞洲地區的滲透率較低，郵輪公司應加強市場推廣，例如與旅行社合作、舉辦促銷活動等，提升消費者對郵輪旅遊的認知度和興趣。

二、結論建議

(一) 強化國際觀光量能，提升行銷推廣能力

菲律賓政府為推廣郵輪觀光旅遊，積極與 SEATRADE 合作，辦理亞太郵輪論壇，展現菲國觀光量點，提升國際知名度。臺灣如為鞏固郵輪市場，建議須以發展國際型觀光景點為主軸，同時因應各國旅客所需，加強觀光輔助措施，如推廣穆斯林餐飲認證、各種專業外語導遊能力及大眾交通運輸工具便捷性等。另外針對臺灣城市觀光，以辦理踩線團的方式，邀請郵輪航商實際參觀各地著名景點，推廣北、中、南、東及離島之區域觀光特色，強化臺灣觀光品牌。

(二) 亞太郵輪港口可以透過多種合作方式提升區域整體競爭力：

1. 資訊共享: 港口可以分享關於天氣、氣候變遷以及其他可能影響行程的資訊。例如，颱風等自然災害頻繁發生在東南亞地區，港口之間可以互相通報，以利調整行程規劃。此外，港口也可以分享旅客滿意度調查結果，讓彼此了解優缺點，並促進改善。
2. 聯合推廣: 港口可以共同參與國際郵輪展覽，並舉辦聯合研討會，向郵輪公司高層推廣區域航線。例如，金澤港與其他日本港口合作，在西雅圖舉辦了「日本六港郵輪研討會」。此外，港口也可以互相合作，設計季節性航線，串聯北亞和東南亞的旅遊景點。這種做法可以讓郵輪公司全年都能最佳化航線，並鼓勵郵輪公司全年以亞洲為母港，為旅客提供多元的季節性體驗。
3. 基礎設施升級: 港口可以共同投資升級碼頭設施，例如岸電系統和液化天然氣加氣站，以符合郵輪業的永續發展趨勢。目前，韓國港口尚未設置岸電系統和液化天然氣加氣站；而神戶港預計在 2026 年提供相關設施；上海港則已經提供岸電服務；新加坡也正在評估為郵輪提供液化天然氣加氣服務的風險。
4. 法規協調: 港口可以共同遊說政府簡化簽證和通關程序，提升旅客出入境效率。例如，新加坡移民局正在推廣臉部辨識通關，以加快旅客通關速度。