



TTR 台灣趨勢研究報告

旅行及相關代訂服務業發展趨勢

2015 年 7 月

TEL : (02)7709-1068

Email : survey@twtrend.com

Web : www.twtrend.com

台灣趨勢研究
逆向思考 順勢而為

旅行及相關代訂服務業

根據行政院主計總處於 100 年所頒布之「中華民國行業標準分類」第 9 次修訂之定義，「旅行及相關代訂服務業」係凡從事旅行及相關代訂服務之行業，如安排及販售旅遊行程（食宿、交通、參觀活動等）、提供旅遊諮詢及旅遊相關之代訂服務等。提供導遊及領隊服務亦歸入本類。

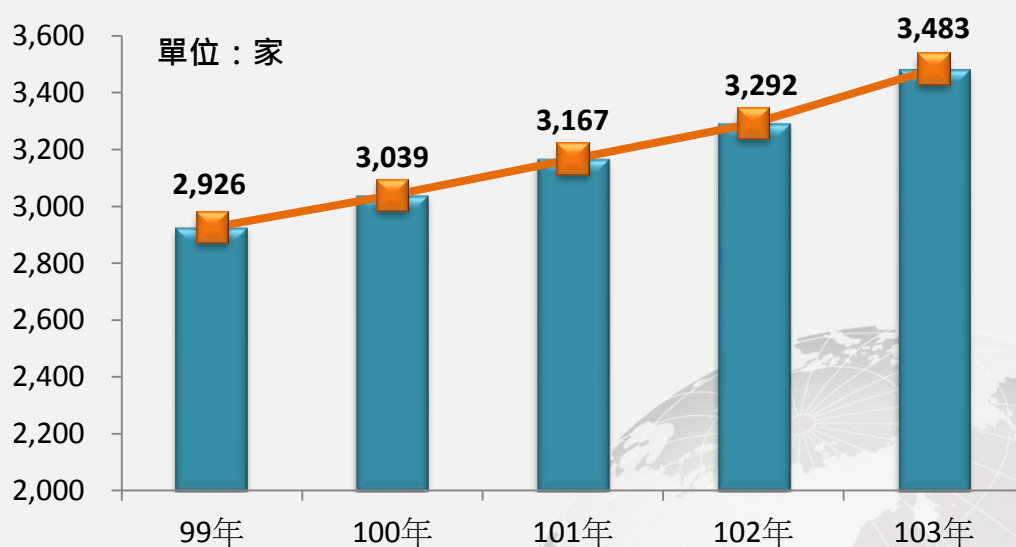
旅行及相關代訂服務業是屬支援服務業，故是以「人」為產業之核心，透過人的服務來進行價值傳遞。而旅行及相關代訂服務業最重要之特性為具有季節性，會受旅客來源國及旅遊地點的氣候、假期、特殊景色及節慶等因素影響而有明顯之淡旺季，需求變動大，且產業易受外在因素諸如經濟、天災、戰爭、疾病等因素的衝擊，需承擔較高之風險。



旅行及相關代訂服務業所提供之商品為整合各項觀光資源及勞務服務之無形商品，故須透過業者之形象來樹立消費者對這些無形商品的選購信心。此外，其所提供之商品同質性高、產品容易被模仿，且資金需求低、產業進入門檻低，故旅行及相關代訂服務業之家數眾多、競爭相當激烈，要能於百家爭鳴的產業競爭環境中脫穎而出，須仰賴差異化的服務為旅客創造價值。

在國內商家數方面，透過近 5 年的統計資料可發現（詳見圖 1），我國旅行及相關代訂服務業之家數呈現逐年增加的趨勢，從 99 年的 2,926 家，成長至 103 年的 3,483 家；自 99 年起，每年增加的家數均在 110 家以上，其中 102 年至 103 年間則有較大幅度的成長，增加了 191 家。

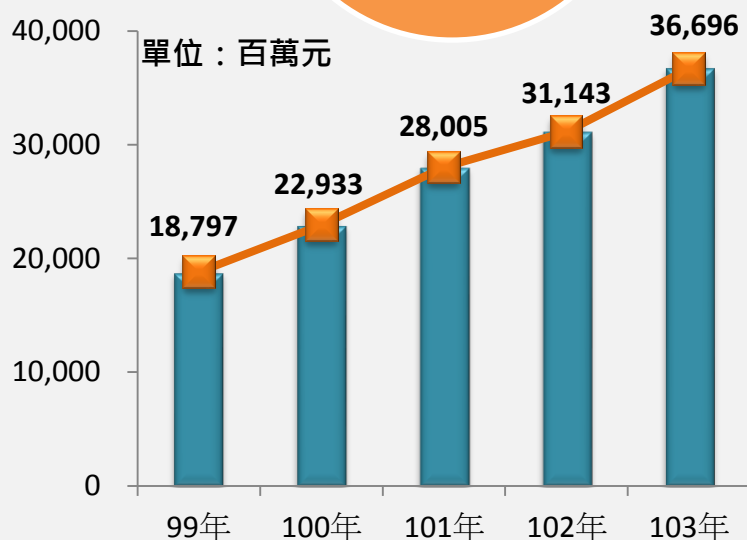
圖 1
99 年~103 年我國旅行及相關代訂服務業之營利事業家數



資料來源：財政部資料中心，本研究整理

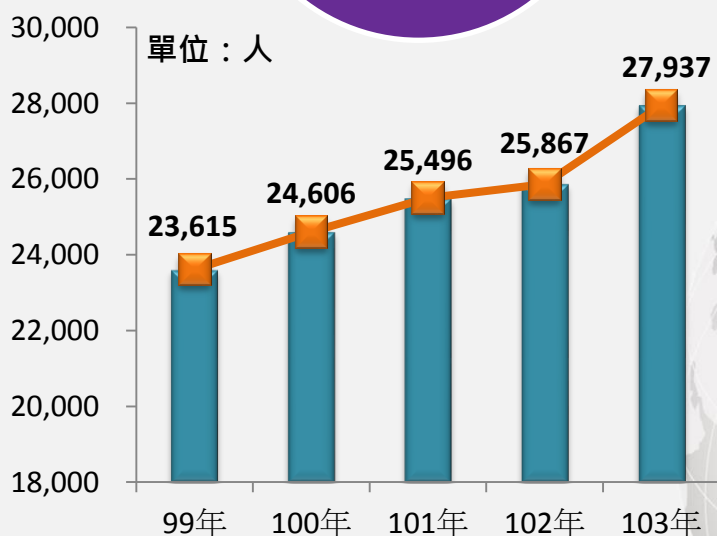
在營業額方面，由近 5 年的統計資料可發現（詳見圖 2），旅行及相關代訂服務業的營業額在近 5 年呈現逐年成長的趨勢，在此 5 年間成長了約 95%，且每年營業額的成長皆在 30 億以上，其中 102 年至 103 年間營業額的成長幅度最大。

圖 2
99 年~103 年我國
旅行及相關代訂服
務業之營業額



資料來源：財政部資料中心，本研究整理

圖 3
99 年~103 年我國
旅行及相關代訂服
務業之從業人員數

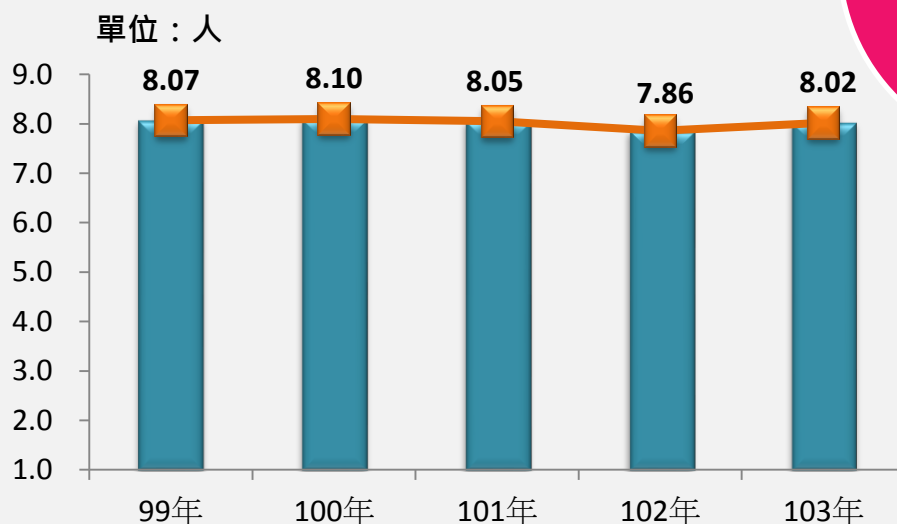


資料來源：行政院主計處，本研究整理

在從業人員數方面，近 5 年的統計資料顯示（詳見圖 3），我國旅行及相關代訂服務業之從業人員數呈現逐年增長的趨勢，在此 5 年間成長了約 18%，其中 102 年至 103 年間的增加幅度最大。我國出、入境的人數在 99 年至 103 年間皆呈現逐年增加的趨勢，並不斷創下歷史新高，帶動旅行及相關代訂服務業從業人數的逐年攀升。

在平均各家從業人數方面，雖然旅行及相關代訂服務業家數及從業人數均有所增長，但近 5 年的平均各家從業人數仍維持在 8 人左右（詳見圖 4），與過去並無明顯之變動，且因家數成長過快，即使從業人數有所增長仍無法彌補缺口，使平均各家從業人數自 100 年開始下滑，至 102 年達最低點的 7.86 人，然而 103 年因從業人數的大幅成長，使平均從業人數又回升至 8.02 人。

圖 4
99 年~103 年我國旅行及相關代訂服務業之平均各家從業人數



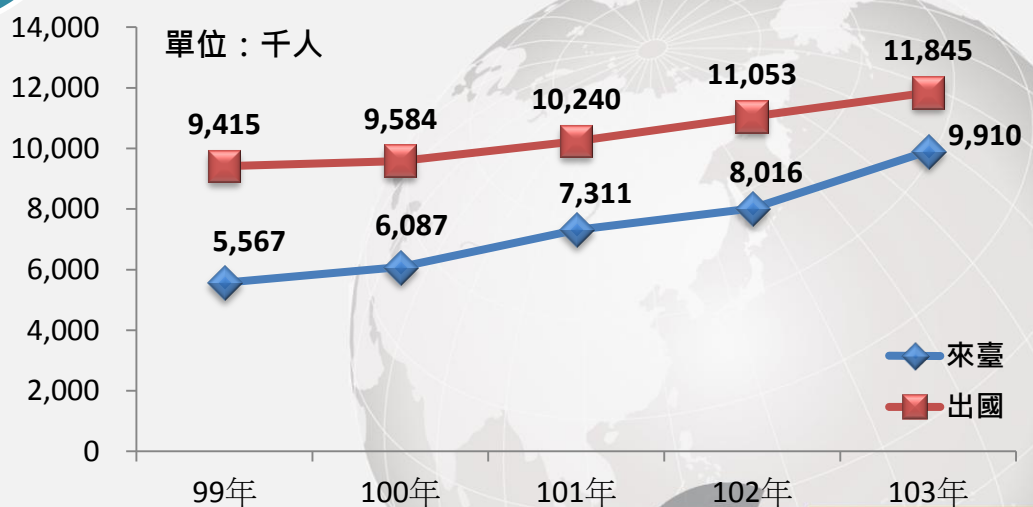
資料來源：行政院主計處，本研究整理

綜觀以上數據，旅行及相關代訂服務業之家數、營業額以及從業人員數，自 99 年至 103 年均呈現逐年成長的趨勢，並皆創下歷史新高紀錄。深究其不斷成長之原因，主要係由外籍旅客來臺以及國人出國旅遊所貢獻（詳見圖 5）。

根據交通部觀光局的統計，在外籍旅客來臺部分，近5年來臺旅客人次年年刷新歷史紀錄，至103年已達991萬人次，預估在104年將可突破千萬人次，而其中以陸客為主要客源，自97年開放陸客來臺後，陸客來臺人次穩定成長，並隨著逐漸擴大開放陸客來臺自由行之城市，來臺陸客人次仍持續攀升當中；而韓劇及韓國綜藝節目來臺取景、共同合作行銷臺灣觀光，亦促使韓國來臺旅遊人次近年大幅提升，103年成長率更居各國之冠；而臺灣交通便利、治安良好的優勢驅動之下，亦帶動日本、港澳及東南亞來臺人次在近年的增長。

而在國人出國旅遊方面，日本實施量化寬鬆政策，日圓自101年開始一路貶值，使國人近年掀起日本觀光旅遊的熱潮；而因韓國流行文化的驅使，近年訪韓人次亦大幅成長；越來越多的廉價航空來臺設點及青年打工度假風氣的盛行亦對旅行及相關代訂服務業有所挹注。

圖 5
99年~103年來臺
旅客及國民出國
人次變化



資料來源：交通部觀光局，本研究整理

我國旅行及相關代訂服務業屬成長發展迅速的產業，受惠於開放陸客、臺灣觀光之國際行銷、政府觀光產業發展政策，以及國人出國風氣的日益增長，致使整體產業營業額逐年創下歷史新高，亦吸引更多業者投入該產業，使旅行及相關代訂服務業之家數年年增長，競爭趨於白熱化。

旅行及相關代訂服務業所提供之商品為「無形商品」，產業之交易是建立在信用之下，維持良好的口碑形象有助於產業發展。故面對日益加劇的競爭，產業之競爭模式也逐漸由原先的追求出團數量之多寡轉變為追求服務品質的提升，以品質及口碑營造高度客製化、差異化之服務，企圖藉此避免陷入價格競爭之泥淖，為產業創造更高價值。

然而，由於產業發展快速，即使觀光餐旅相關科系畢業生數量近年不斷攀升（詳見圖 6），但因其培養之畢業生就業出路廣泛，僅只有一部分會挹注至旅行及相關代訂服務業，仍呈現供不應求的狀況，而教育部於 104 學年度限制觀光餐旅相關科系的招生名額，對產業未來之專業人才招



而因需求的增加與人才的缺乏，將使許多未受扎實訓練的服務人員臨時上陣，降低服務水準，業者的信任受損，形象大受打擊。旅行及相關代訂服務業是以「人」為中心的產業，該產業亦須透過人的服務與互動來傳遞價值，故專業人才的缺乏以及培訓之不足已成為產業發展之隱憂。

除此之外，應打破過去對於產業之想像，以更宏觀的角度來看整個產業，旅行及相關代訂服務業之興盛可帶動其他相關產業的發展，例如住宿及餐飲業、運輸業等皆因此而受惠，而其他相關產業之完備亦可支援旅行及相關代訂服務業的發展，形成良性的循環，故未來政府及業者在相關規劃上應更全面性，以跨產業之方式進行整體規畫，並推動異業合作，扭轉過去產業思維模式。

