

三

商周BW Talks
改變·正發聲

登入 / 註冊

商周BW Talks
改變·正發聲

全民直選關鍵話題
週週抽大獎！

投票拿好禮



焦點 | 時事分析

國旅熱，可能是另一個災難！台灣觀光教父嚴長壽看到什麼？



面對國旅即將進入爆發期，觀光教父嚴長壽接受商周獨家專訪時語重心長提醒，要養出「旅遊文明」，才能讓台灣旅宿業真正蓬勃。(攝影者：駱裕隆)

撰文者：採訪整理：管嫻媛

商周頭條 | 2020.06.08 466,483

等了數月，國內旅遊終於解禁！交通部觀光局今天正式公布安心旅遊國旅補助方案，將從7月1日起正式上路；不只國內旅宿業者摩拳擦掌，等著搶攻這塊國旅大餅，國人也「悶」壞了等著出遊，可預見下半年全台將掀起「國旅熱」。

不少人將之視為國旅發展的大好機會，但人稱「觀光教父」的前亞都麗緻董事長嚴長壽，卻憂心忡忡。

近三年，嚴長壽不接受媒體採訪，也甚少公開亮相。但這一回，因為疫情，他點頭接受商周專訪，因為，此刻既是台灣觀光旅遊業的機會，卻也可能是災難，「我怕（台灣）錯過這次機會，產業又會走錯路……。」

廣告

《改變·正發聲》關鍵話題全民直選，週週投票抽大獎！

為什麼他認為，現在這個機會點，若觀念不對，反變成災難？以下為商周專訪摘要：

商周問（以下簡稱問）：因為疫情讓國人無法出國旅遊，是否恰好是國內旅遊發展的大好時機？

嚴長壽_小檔案

出生：1947年

學歷：基隆高中

經歷：美國運通台灣區總經理、圓山飯店總經理、麗緻餐旅集團總裁、亞都麗緻董事長

現職：慈心華德福教育實驗國民中小學榮譽董事長、公益平台文化基金會董事長、台東均一國際實驗高中的董事長

廣告

我那時就強調，台灣如果只用觀光來賺大陸人錢，我都看不起我自己。我們應該要讓他們看到台灣的文明、民主跟自由；反過來說，你應該（吸引）讓對的人來台灣，而不是只把台灣當成一個觀光景點。我們更要讓對方帶著感動回去，覺得台灣是文明的地方。

一條高速公路，就能帶來客源？

問：為什麼會說可能是災難？

答：這是素養問題，如果你沒有美學、文化素養，你看不到生活文化，那你只是一個住宿跟觀光旅遊的「提供者」而已，然後又開越來越多的停車場、設施，或辦一大堆觀光活動像熱氣球、馬拉松……。

我從李登輝、陳水扁、馬英九時代都去被邀請去總統府演講，從產業東移到蘇花高，我一直阻擋的原因是：為什麼我們看不到自己的優點？

你認為一條高速公路就可以帶來客源，但如果客人水準沒有準備好，只會讓他們快速來、快速走，製造一堆垃圾，或讓一堆人來買土地，讓花東的人被取代。

快速來、快速走，這叫觀光、走馬看花，他們去一趟太魯閣，就覺得「我已經到過花蓮」，那他不會再來。

宜蘭雪隧開通前，前縣長劉守成找我去演講，我說宜蘭人必須要在路開之前，了解自己的優點在哪？什麼地方該開發、什麼地方要保護？你最棒的是蘭陽平原、溫泉、太平山這些自然風貌，不能重度開發，應該要創出不一樣的特色。但最後雪隧一開，就全毀了，田中央都是農舍。

同樣情形，九二一地震後，我去南投演講，我跟當地業者說，你們不要只賣茶，可以學納帕郡（Napa Valley，酒莊）一樣，做品茶的地方，每人都要打坐、禪修再品茶……，還有音樂、古琴環繞，旅人看到的就非常優雅莊嚴的環境，以及一眼望去的一片茶園，此時你不是在賣茶，是在賣文化。你想想，住在當地民宿的人會多感動？他如果住在那邊，會不會跟你買茶？會不會再來？

可惜，我去講了兩次，也沒有效果。

金門戰地要開放前我也去演講，當時戰地風光是他們最好的資產，把碉堡變成生活體驗不是很好？結果金門現在變成了賣高粱酒的地方……。

你要知道什麼是你的優點，這就好像一群牛群要趕著衝破你的圍籬，但在打開圍籬前，你要把水源、花草圍籬好，他們衝進來才不會踐踏到你的花草水源。

每個地方我「無役不與」，但最後我發現，這是素養教育，是社會整個基礎的素養教育問題。

體驗生活、漫遊，跟觀光不一樣

問：你的意思是政府與業者都要有「素養」，如果具備這個，我們旅遊產業就會不一樣？

答：我分享台東長濱、豐濱的故事。（編按：豐濱、長濱剛好是花蓮最南、台東最北的地方，從花蓮跟台東過去都有一段距離，非大眾景點，但也因為這樣當地保存完整文化與地景風貌。）

我們有個群組，裡面一共147個人，各種行業如炒海鹽、種稻、經營民宿的都有，他們彼此串在一起，他們推崇體驗生活、漫遊，（跟旅客）分享部落與在地人文化，跟景點式的觀光不一樣。

其實我當年在八八風災後，就建議政府推香港飛台東（航線），幾乎快成功了！但正好，兩岸剛好開放，一開放，所有飛機都往大陸飛了……。

答：你要因勢利導，設計成雙城（旅遊），讓香港人來台東生活、去日本觀光；日本人可到台東生活，再去香港觀光。

現在正是時候，因為第一，兩岸關係還是不會太積極，飛機空著，（業者）就會比較願意開發這種路線。第二，我們不是去歐洲紐約推廣，而是要在亞洲對所有外國人推廣，例如上海、東京、香港有多少外僑？從這邊就可以看到機會。

問：政府需要有素養、扮演整合者的角色；那業界想發展這種深度旅遊，我們是否有足夠具備素養的人才？

答：（搖頭）很遺憾，我們的教育沒有教這些（素養），這是文化教育的問題。

瑞士是小國，發展成一流的觀光勝地、有一流的餐旅學校，我當時也促成高雄餐旅學院等（高雄餐旅大學前身），但後來很多學校轉型……，因為全台灣都虛榮著要變成科技大學，每校都爭取要變學院。其實，給廚師給專科訓練是最紮實啊，但他們說，要變學院，否則連排隊照相都要排到後面去；然後又要有3個學院才能變大學，因為他們說，不變大學會被看不起，結果就是現在一堆大學，卻都招不到學生。我們應該教人做「匠」（職人），但沒有辦法……。

我也跟他們（指大型旅遊業者）都說過，甚至帶他們去台東，但大陸一開放，還是都去了。我從以前講到現在，但現在，或許在危機時講，才可以讓大家聽進去。

我從1970年代一路見證（產業發展）到現在，我當時在美國運通，掌握全台60%的出境市場，大型旅行社的也把客人交給我們，因為當時美國運通在全球有分公司、信用卡、旅行支票，我因此躬逢其盛；當時最多的是歐美客人，來亞洲就是去日本東京、京都，再到台灣、香港，然後就回去了，也是導遊最賺錢的時候，是個黃金時代。

第二波是日本客來，那時台灣人也慢慢出國去了。第三波，正好是我離開，雄獅王文傑剛好進入，那正是台灣人大量出國的時候，雄獅也因此網路興盛時開始爆發。現在因為疫情，要重新再來（一波），旅行社一定要轉型。

問：如果從現在開始培養素養，以期發展有深度的國旅，大家要怎麼轉念？

答：我都跟花東夥伴都說，永遠不要提「觀光」，重要是與旅人分享生活與文化。

花東不缺土地，而是缺整合。花東人其實很富有，台東人有全台十分之一的土地、百分之一的人口，每人都是大富翁。我曾跟長濱人說，昨日的蘭陽平原，可能是今日的長濱；明天的長濱，也可能是今日的宜蘭。你想想，池上如果變成這樣（蘭陽平原的豪華農舍），會不會心痛？

要發展這種（深度旅遊），就要讓青年願意返鄉。我的total solution（完整方案），就是青年、老人、教育要綁在一起，像宜蘭的不老部落，是我覺得最成功的地方創生案例。

他們最大特色就是「不貪」，但也不會因為自己是原住民就（把旅遊體驗產品）價格拉低，對客人收費兩千多元，但一天只接待30人，不讓人自己開車上山，怕外人破壞環境，現在預約已經客滿到半年以後。同時，他們把部落中輟孩子帶來，找志工教授英文、財經等課程，讓孩子有高中學歷。

問：所以之前國旅到底出了什麼問題？為何國人寧可去琉球也不願去墾丁？

答：這是雞生蛋、蛋生雞，如果旅客只有週末去，那就會促成業者只想短短的撈一筆錢，平日沒有生意。

台灣旅遊習慣需要改變。國外真正的度假是兩、三週到一個月，國外企業也鼓勵員工得到完整休息、預先規劃；但台灣喜歡把假期零碎、拆開，大部分都是圍繞週末並前後多幾天，作為休假方式，最後就變成觀光。國外旅人都是固定去一個地方，讓自己放鬆漫遊，了解當地文化跟生活文明。

這是我覺得台灣有待推廣的「旅遊文明」，台灣正在逐步改變，但需要時間。這樣才真正讓人有完整的休假，也才能衍生出完整的商機、提供服務品質。
(更多精彩內容，請見《商業周刊》1700期封面故事)

責任編輯：林思妍

延伸閱讀

九份、日月潭外國遊客只愛來一次！日本調查：小巷弄是台灣觀光救星

林佳龍專訪》獨家回應：國旅補助、三倍券為何不同步？旅宿會不會藉機漲價？