

2012「台東計程 e 化」及「導覽能力提升」計畫

緣 起 |

公益平台文化基金會於 2010 年協助台東縣政府推動親善運將計畫期間，曾舉辦過多次培訓課程，透過課程訓練強化計程車司機的服務品質，並且加強導覽解說能力，讓計程車司機擴大專業服務內容；2011 年 10 月，基金會協助台東縣政府成立「台東親善運將計程車服務車隊」，授證予 14 位司機，希望透過認證制度，讓計程車服務品質成為保證。

台東縣內目前約有三百九十二輛計程車，過去因不具經濟規模，一直未能設立衛星導航系統與建置叫車服務中心。然基金會認為計程車實為推廣自助旅行、銀髮族或青年旅遊等個人化觀光的重要運輸平台。目前基金會已獲得國科會計畫之一 ~ 「計程車雲端派遣系統」主持人侯勝宗老師應允，將此研究成果運用於台東縣計程車業者。預計此計劃執行之後，將可提供旅客方便的叫車服務，讓台東縣計程車業者能成為台東縣重要的觀光尖兵。

然而初期推動計程車雲端派遣計劃時，由於當地計程車司機對於電腦的使用能力不足，加上車行深怕「計程車雲端派遣系統」執行之後影響日後的營運利益，因此對派遣系統之施行有相當多疑慮。基金會多次與當地車行溝通，希望了解計程車業者需求，發現由於個人旅遊時代來臨，旅客大多透過網路資訊做旅遊程規劃，然因台東司機對於電腦使用並不熟悉，因此一直無法透過電腦行銷自己，目前全縣只有四~五位司機在網路上透過部落格行銷，因此為推動「計程車雲端派遣系統」，必須先讓司機具備電腦使用能力。基金會亦於訪談司機時了解大多的司機希望提升導覽解說能力，因此基金會評估各項需求之後，將以提升計程車業者導覽解說能力與電腦使用能力做為第一階段的目標，並以長期陪伴的方式經營計程車社群，最後再推動「計程車雲端派遣系統」之使用，最後期待計程車能成為台東縣重要的觀光尖兵，做為推廣台東自助旅行和醫療照護等個人化的重要運輸平台。

台東計程車業者現況說明 |

縣內目前約有 392 輛計程車，其中台東市區占了約 200 台，其它則分散在各

鄉鎮。一年當中農曆春節及每年 6-9 月的生意最好，收入可達一個月 4-5 萬元；10 月至隔年 5 月的生意清淡，扣掉油料費和養護費，所剩不到 2 萬元。

台東最大的車行為「一桐交通有限公司」(和大台東合作社老闆一樣都是廖勝龍)，約有 100 多臺計程車靠行；約有 200 多位司機加入「台東計程車小客車商業同業公會」；其餘 90 多位則屬個人車行。靠行者需繳交每月 1200 元費用，車機費用每半年 7000 元，大台東合作社靠行費最低每月 600 元；而台東計程車小客車商業同業公會採自由加入無需費用。

平時載客來源多為定點排班(如：火車站、機場、醫院、市場旁、富岡漁港)，火車站約可排 60 輛車、機場約可排 25 輛車；撥電話至車行叫車者多為台東地區居民或飯店業者。

目前最大的問題為利益分配不均，以火車站排班為例，許多司機不願和大家一起排班，改採停靠在洗手間旁招攬散客，其中也包括部分親善運將司機，而火車站前常因此發生口角。據一桐老闆表示，四月份車站前的司機因此成立自救委員會。

計畫內容 |

第一階段：以培養運將學習使用平板電腦和部落格來行銷自己。

第二階段：以經營社群的方式，讓運將產生認同感與歸屬感，同時並介紹新科技—雲端派遣概念。

各階段執行細節如下：

第一階段：培養運將使用部落格，行銷自己

執行期間：2012 年 4 月-6 月底

執行單位：逢甲大學服務創新與行動設計中心、公益平台文化基金會

執行細節：

1. 講師由逢甲大學服務創新與行動設計中心主任侯勝宗及公益平台基金會董事蘇國堯擔任。
2. 公益平台號召熟悉電腦操作之資訊志工約 10 名，協助運將蒐集部落格素材，編輯部落格資訊。

3. 培訓課程主軸為 1.平板電腦操作 2.網頁應用 3.解說導覽能力。
4. 公益平台持續介紹旅客予個人&車行。

第二階段：經營社群、建立歸屬感 and 編修部落格

執行期間：2012 年 7-10 月

執行單位：逢甲大學服務創新與行動設計中心、公益平台文化基金會

執行細節：

1. 舉辦社群活動，e.g.電影日或家庭日。
2. 介紹新科技 e.g.雲端派遣系統、GPS 定位系統、app 等...