

一、計畫緣起

2018 年花東的觀光先是因為中國旅客來台數字衰退，受到極大的衝擊，後因花蓮大地震，一些懷抱夢想返鄉從事觀光的業者受傷嚴重，公益平台藉此整合大家、凝聚共識，以雙濱做為重新包裝的試點，透過舉辦工作坊促進業者對話、彼此了解，2019 年舉辦媒體踩線團，借助媒體影響力，提高雙濱能見度，吸引優質旅客認識雙濱。2020 年雖疫情翻覆了世界，台灣在國境封閉的同時，因疫情控制得宜，國內旅遊甚至有逆勢成長的趨勢，雙濱業者雖然也受到影響，但大多撐過這段非常挑戰的過程。為了提醒雙濱業者要在疫情停滯中厚植自己的能力、超前佈署，公益平台於 2022 年 4 月再次聚集雙濱業者，透過反思與討論，希望在國際旅遊開始熱絡之前雙濱業者能為未來市場開放後做準備。

為了推廣「永續觀光」的理念並於生活實踐，雙濱以「雙濱共好」為倡議訴求，公益平台委任在地駐點人員與在地店家共同協商如何落實 SDGs 聯合國永續發展目標，讓店家從環境保育、人文特色保存與社區共好著眼，重新找到自己的定位。

二、計畫目標

- (一) 共好：透過聚會，增加在地業者對雙濱藝術、人文資源的了解，共同創造永續旅遊模式，以實踐 17 項聯合國永續發展目標 SDGs。
- (二) 培力：透過工作坊與個別探訪輔導，解決業者經營上遇到的困難。
- (三) 開拓優質客源：邀請具影響力的媒體與人文旅遊作家，設計踩線團一起推廣深度旅遊，開拓海內外優質客源。
- (四) 更新雙濱旅遊網站相關旅遊資訊：彙集各業者的深入介紹及旅遊資訊，讓旅客對此地有更多想像，並提高到此旅遊的便利性。

三、主辦單位

公益平台文化基金會

四、活動時間地點

時間：2022 年 4 月 17 日「長濱、豐濱旅遊發展平台工作坊」

地點：舞嗨文化工作坊

五、參與對象

- (一) 長濱、豐濱民宿業者

- (二)長濱、豐濱餐飲業者
- (三)藝術家及藝術工作坊
- (四)其他特色業者：如水上運動、山林文化運動、部落體驗、導覽解說等

六、計畫內容

嚴董事長以「後疫情時代，客人從哪裡來」為題，邀集雙濱老朋友、新朋友一起聚會，並邀請雙濱業者高山森林基地創辦人馬中原(小馬)及伊浪工作室負責人王婷瑤(Candy)分享疫情間對產品的反思，業者透過小組討論交流，瞭解彼此的產品，找問題，也找到未來合作、共同前進的方向。

2022.04.07 長濱、豐濱旅遊發展平台工作坊：

時間	內容
10:00-11:00	嚴董事長分享：後疫情時代，客源哪裡來
11:00-11:30	小馬分享：產品策略的反思，對於合作的想像與期待
11:30-12:00	Candy 分享：產品策略的反思，對於合作的想像與期待
12:00-13:30	午餐時間
13:30-14:00	蘇國堯老師引言：針對資源整合/彼此合作討論的事前說明
14:00-14:40	討論一 A.如何透過彼此合作，解決人力不足的問題。 B.如何形成在地共榮合作平台，哪些關鍵原因需要克服?
14:40-15:00	分享與 QA
15:10-15:50	討論二 A.民宿與店家如何形成合作模式 B.店家間如何串聯，一起推廣散客市場。
15:50-16:10	分享與 QA
16:15-16:40	總結 總裁/蘇國堯老師

七、執行概況

(一)參與人數：32 人

1. 長濱業者報名出席率：83%
線上報名 15 人。出席 12 人。現場報名參加：3 人。
2. 豐濱業者報名出席率：100%
線上報名 15 人。出席 15 人。

(二)活動內容

1.馬中原(小馬)分享：產品策略的反思，對於合作的想像與期待

小馬分享他在地方部落第一線經營多年，無論是族人同胞或是移居夥伴，為了堅持永續發展的理念，大家都很辛苦。這幾年許多返鄉和移居東海岸的族人朋友，用文化的內涵，自發性的創新創意，這 3 到 5

年雙濱蓬勃發展出多元的體驗和接待樣貌。

小馬描述在創業初期，店家為了存活，也跟著市場努力接旅行社的團客，然而他發現這些客人常拍了照片就走了，對於他們費心準備的文化分享並不感興趣。加上旅遊市場大多集中在假日和連假的揪團，平日的接待狀況普遍不理想，旅人也都習慣周末假日的旺季型態，仔細一算，發現這樣的營運根本沒有利潤。在市場主導下，大者恆大，許多熱情卻勢單力薄的夥伴並沒有被市場看見；東海岸多元的風貌，客人也無法在匆促的行程中細細品味。過度乘載的旅客人數，不僅破壞地方環境，業者相互模仿彼此競爭，為部落永續發展埋下未爆彈。

東海岸經歷這些年的磨練，對應近來市場的趨勢，一些部落體驗、民宿、餐飲業者及其他夥伴經營散客多年，在各自經營下累積一定的忠實客群，感受週間散客的需求不斷出現，因而開始思考雙濱形象—「主打週一到週五量少質精的散客市場在台灣旅遊市場成為典範」的可能。

接續思考居住環境，部落環境散居，座落人煙稀少的傳統領域，逐山海溪而居，幾乎是小而美的點，正是優勢，對發展生活感的人文體驗最合適，可以扭轉市場發展週一到週五的散客市場。如此的影響力更讓雙濱的創新力與文化內涵會被多元看見與激發。

後疫情旅遊如何繼續？小馬分享到：「市場產品不斷推陳出新，但我們必須反思，這樣的產品是否可以同時帶動在地生活往永續的方向前進？」雙濱應創造一種全新的旅行選擇，為台灣旅遊提供出路，為部落、也為雙濱業者的生活帶來更好的選擇。

小馬呼籲雙濱業者可以進行的行動：

- (1) 勇敢接散客促進市場多樣化，讓經濟動能流串在每個小而美的空間。
- (2) 周末或連假，在旅行社多年的經營下，已保持一定的機制與風氣。雙濱業者應經營平日想要體驗山海與深度文化的旅人，並讓消費者直接對口在地經營者。
- (3) 散客市場人少質精與團客性質迥異，常帶者優雅與尊重而來。接待點的創新與文化內涵很容易被多元看見，對雙濱及部落發展生活感的人文體驗最合適。
- (4) 以往雙濱及部落經營散客，用大團的接待模式反而越接越虧，就算有平日可以接待的點，也常因孤軍奮戰無法在市場上形成風氣而停擺。東海岸店家若能彼此串連形成默契，民宿、體驗、部落，共同發起平日接待的量能，集結在地公部門及民間力量，透過理念傳達、行銷，吸引平日的旅人，將營造出新的旅遊態度。
- (5) 共同呼應適合雙濱及部落生活的旅遊型態，從平日散客開始示範，

不同於很趕的、走馬看花的、大團的節奏，形成在地意識以集體力量主導旅行方案。集結公部門的資源，基金會的號召，民間的力道，打開平日散客市場的解方，對應這群旅人的素質。

- (6) 部落夥伴彼此激發提醒，對內嘗試描述客群輪廓，針對平日市場的需求提出假設和想做的方向。

透過上述的思考展望今年，夥伴們對接的資源有足夠的了解，不是品牌相仿、網內互打，而是由下而上挖掘出更多元的產業特色與接待型態。

2. 王婷瑤(Candy)分享：產品策略的反思，對於合作的想像與期待

怎麼做到「我好、你好、大家好」，這是在部落最大的一門課題。我非常贊成小馬登高一呼，要我們從內部的優勢和需求主動出擊，一起走出下一個4年的共識與目標。這也是我這幾年一直自我勉勵的事，不因為公部門的資源而改變，而是我們走對了，資源來了我們就可以順勢走得更快更遠。所以找到我們要一起走下去的目標很重要，再來才是邊走邊提出需求，陪著我們走得快、走得穩、走得長久。謝謝公益平台願意主動提出人力方面的支援，由在地夥伴協助相關連繫工作。

對我而言，受邀成為在地聯絡人是一份符合我自己想要發展事業的方向，但對於雙濱夥伴來說，我希望這不是短期在地聯絡人力而已，而是一個雙濱品牌營運辦公室的概念，每個在地的店家都是這個大品牌下面的獨立品牌，我們要實踐的是一個十年計畫，為我們的下一代開創一個永續的生活與獲利的營運模式，讓在雙濱生活的人安居樂業，並以成為雙濱人為榮！

公益平台在雙濱做了什麼？其實具體的說，除了有形的開了幾次工作坊、互訪活動、媒體踩線團，還有每次都會把到台東的貴賓帶到雙濱外，其他的就是總裁持續的努力，讓公部門看到雙濱這顆未經琢磨的鑽石，並將資源放在這個區域，同時總裁也透過他個人的影響力讓更多人看見雙濱的價值。可是這一切過程感覺上又非常的無形。不過當我昨天聽小馬說目前民宿已經串成互助的模式，我發現過去的努力真的沒有白費，因為這些總裁每次都會談到的理念，都已經成為大家對於這片土地的共識，開始有些人嘗試著從單一作戰，做到彼此共好。

老實說，這幾年我們一直最期待的是長濱在地有個駐點的人，協助我們將每次工作坊達成的共識，轉換為未來的行動方案，因為這樣，我們才有可能成為促成改變的加速器。

我之所以持續的要這樣做，實際上是與未來潛在的不當開發在賽跑，未來的努力是讓客人認識雙濱而且留得更久，這才是代表雙濱永續的未來。

3.下午場議程：

由蘇國焄老師引言，針對資源整合/彼此合作討論的事前說明，針對不同議題進行分組討論出下列共識：

- (1)如何創造互相支援的動機，如何透過彼此合作，解決人力不足的問題
 - 人力資料庫：在地人才能力盤點
 - 米巴流：為阿美族語「互相換工」之意，在地業者互相支援
 - 專業培訓：安排專業人才至所需店家進行培訓
- (2)如何形成在地共榮合作平台，有哪些關鍵原因還需要克服
 - 店家間交通接駁載運客人，減少人力成本
 - 共同採買的機制，利用鼎東客運協助運送物品
 - 互訪認識及介紹客源，共好共榮
- (3)民宿與店家如何形成合作模式
 - 把雙濱想像成一個大型渡假村
 - 發掘店家的獨特性在各自的能力下辦理活動
 - 資源整合(資訊布達、一站式服務遊程訂購系統)
- (4)店家間如何串聯，一起推廣散客市場
 - 套裝行程：提供2天、3天、4天不同行程供客人選擇
 - 店家間的總管家制度
 - 制度化的客服：提供客人更貼心的服務

八、計畫執行與回饋

- (一) 本次工作坊時間安排在清明節連假之後，恰巧為許多業者安排休假至外縣市的时间，因此許多店家無法參與。
- (二) 工作坊地點在舞嗨文化工作坊，因近鄰省道旁有車輛行駛聲音的干擾。
- (三) 本次工作坊較以往參與的人數減少，民宿因相對獨立與生意穩定，參與度較少，但平台仍需對於在地的關係加強連繫。

九、活動照片

雙濱共好平台



1	2
3	4
5	6

1. 公益平台嚴總裁分享
2. 公益平台蘇國堯顧問分享
3. 高山森林基地小馬分享
4. 下鄉行動 Candy 分享
5. 工作坊分討討論
6. 工作坊學員大合照