



特別企劃
SPECIAL REPORT

愛旅行

2013
臺北國際旅展
論壇紀實

樂齡遊 迎接銀髮族市場 自由行 成熟觀光市場標的

2013 ITF 台北國際旅展落幕，今年最後一天的旅遊論壇，無論是上下午的論壇參與人次，平均每場都有 250 次人左右，創歷年研討會與會人次新高。今年的旅遊論壇分為上午與下午各一場，兩場主題均緊扣愛旅行的概念，邀請國內外專家學者，一同針對「銀髮族」與「自由行」兩大族群的消費模式，做深度的趨勢探討。本次欣傳媒《旅@天下》也為論壇進行完整的影音紀錄，為旅遊業界知識積累，提供給民眾更優質的服務。

旅遊業逐漸走向產品區隔化的發展，隨著全球高齡化社會的來臨，分齡旅遊的需求也日益受到重視，其中具備高

消費力的銀髮族群，也成了旅行業發展藍海市場的重心之一。在這場論壇中，除了邀請專家說明銀髮族旅遊的趨勢，同時也針對銀髮族旅遊產品之需求規劃，與行程中應注意事項等部分做深度的剖析。

隨著網路的興起，旅客旅遊自主意識高漲，自由行已成了全球趨勢，甚至已經成為衡量旅遊業成熟度的重要指標。在這波自由行的浪潮中，旅行業要如何掌握自由行商機，針對自由行旅客重點行銷，也成了旅行社關注的課題。在這場論壇中，除了分析自由行市場的展望與魅力，另也針對自由行旅客行銷策略，做深入淺出的探討。



↑ (左起)老爺酒店集團執行長沈方正、夏威夷大學旅館管理學院榮譽院長朱卓任、台北國際旅展主任委員蘇成田、日本指宿海濱飯店株式會社執行董事有村青子、雄獅旅行社總經理黃信川。

銀髮族旅遊面面觀

主持人

台北國際旅展主任委員 蘇成田

主講人

夏威夷大學旅館管理學院榮譽院長 朱卓任
21世紀迎接銀髮族觀光新浪潮

與談人

老爺酒店集團執行長 沈方正
如何迎合銀髮族旅遊服務需求

雄獅旅行社總經理 黃信川
如何開拓銀髮族旅遊市場暨產品之規劃

日本指宿海濱飯店株式會社執行董事 有村青子
銀髮族旅遊活動之接待

銀髮族旅遊面面觀

樂齡旅遊規劃需多元考量 產品、行銷須雙管齊下

文/簡佑庭；圖/吳育光

隨著戰後嬰兒潮逐漸步入 65 歲大關，全球許多國家人口老化的問題開始浮現。今年台北國際旅展特別針對這群銀髮族，舉辦銀髮族旅遊面面觀的論壇。邀請國內外專家學者，一同討論這波銀髮旅遊浪潮。

世界各國正面臨人口老化問題，台灣也不例外，人口老化將會出現一批銀髮族。目前台灣銀髮族人口約 11%，但隨著戰後嬰兒邁入 65 歲大關，銀髮族人口將快速成長。根據經建會的資料預測，2060 年，台灣超過 65 歲的人口將高達 40%。不少銀髮族有錢也有閒，更有休閒旅遊的需求。蘇成田將銀髮族定位成沒有腳，不是因為他們不會走路，而是沒有交通工具。現階段旅遊行銷都針對年輕人，沒有為銀髮族設想，對於 IT 工具不熟悉，更無法掌握旅遊訊息。此外，銀髮族有體力上的限制，產品設計更需要考慮他們的需求。尤其現在旅行團，常常將男女老幼都放在一起，有些耗費體力的行程反而造成銀髮族困擾。由於台灣旅遊都集中於周末，一般上班族周休二日，旅遊業者反而感歎自己周休五日。建議業者利用平日離峰時間，推出更優惠，更優質的旅遊產品，吸引銀髮族上門。



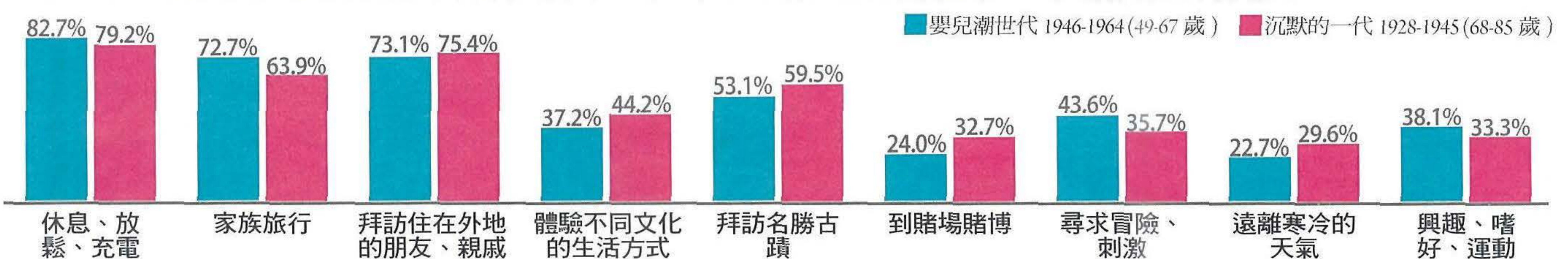
主持人

台北國際旅展主任委員

蘇成田

“銀髮族旅遊浪潮，剛好彌補觀光業週間淡季的市場空缺。”

美國與加拿大地區的銀髮族～嬰兒潮與沉默的一代旅遊動機



了解銀髮世代、動機 旅遊需求各有不同

根據夏威夷大學旅館管理學院榮譽院長朱卓任指出，西元 2050 年全球將有超過 20 億的人口年齡超過 60 歲。是西元 2000 年人數的三倍，大大超過 15 歲的人口。除了對未來銀髮社會的憂慮，就觀光產業來說，未來銀髮族觀光的市場勢必增加。

亞洲地區中國，南韓以及日本同樣面臨人口老化的問題，到了 2030 年三個國家的平均年齡將從原本的 33 歲上升至 41 歲。而台灣地區的老年人口，2016 年，老年人口會超過年輕人口的總數，2050 年台灣年齡中數將從 37 歲升高至 56 歲。而至 2060 年，65 歲以上的人口將從 11.2% 上升到 39.4%，80 歲以上的人口將從 25.4% 上升至 41.4%。老年人口成長同時人們也活得越久。

朱卓任表示，行銷銀髮族應以世代來劃分，分析整個世代的特性，而非透過實際的年齡

主講人



夏威夷大學旅館管理學院
榮譽院長

朱卓任

銀髮族旅遊求知慾高 環境安全更是關鍵

上面提到美國加拿大地區銀髮族旅遊的動機，朱卓任也整理出台灣銀髮族旅遊的推動力以及吸引力。

台灣銀髮族旅遊目的，除了休息放鬆與國外的研究一致，還包括「社交、認識新朋友」、「自我滿足」、「學習新知」、「改變既有的作息」等動機。很多台灣的銀髮族，兒子孫子媳婦都要上班上課，所以常常是自己一人悶在家裡，旅遊是個結交朋友的健康管道；自我滿足動機讓銀髮族為了實現年輕的夢想而踏出旅行之路；學習新知為導向的銀髮族通常參加博物館、研討會等相關的知識之旅；而改變既有作息動機則是對原本一成不變生活感到無聊，所以選擇旅行出門透透氣。

此外，吸引銀髮族旅遊的因素當中，安全與清潔是最重要的，因為一生病常常都不是簡單的急救箱藥品就能處理的，因此朱卓任提到，很多銀髮族旅行團到了飯店，一到房間第一個看的地方就是浴室乾不乾淨。

另外，行程中是否包含特殊活動，例如元宵節、旅展或者橫渡日月潭、兩鐵環台等都是吸引他們旅遊的動機。

同樣在價錢上，也會影響旅遊的意願。特別是沈默的一代，包裝上可以透過買一送一，或者涵括許多景點，讓消費者物超所值的感覺才是他們最在意的。

銀髮族旅遊限制多 需考量身心靈需求

一般銀髮族旅遊，大家第一個想到的就是不知道老人家體力能不能負荷，事實上不單單只是身體上的實際限制，生理上、心理上或外在環境的認知限制，也可能導致銀髮族不旅遊。

對未知的恐懼是很多人不僅僅是銀髮族所會面臨的。有時離開台灣，踏出自己的舒適圈就感到驚慌失措，心中出現許多問題，一下擔心自己身體，一下擔心當地飲食不合胃

口。因此，在介紹產品時，業者需要向這些長輩們再三保證，提供照片，或者邀請參加過的旅客現身說法，讓爺爺奶奶們感到安心。此外安全的旅遊目的地，也是讓銀髮族群安心的重要關鍵。

除了本身的身體限制，許多銀髮族都有飼養寵物或者種植盆栽，甚至把寵物當成家裡的一份子，如果沒有找到可以信任託付的人，根本無法放心出門。所以，航空公司或者連鎖飯店，提供所謂的VIP行程，不是所謂的貴賓 (Very Important Person) 而是 Very Important Pet。另外，在大環境不景氣之下，許多X世代和Y世代還賴在家中，讓銀髮族可能還身兼照顧家人的職務，無法說走就走。當然還有最現實的旅遊花費預算。

銀髮族是旅遊業平日重要市場 提供優時、優惠、優質產品

黃信川將銀髮族視為樂齡族，有優時、優惠以及優質等三大特色。樂齡族出遊的時間較具彈性，也因此可以取得優惠的價格，並且在人潮以及交通不擁擠平日，享受高品質的旅遊服務。創造出俗又大碗的優質旅行，同時讓旅遊業者有「天天都是星期天」的榮景。

黃信川建議，根據台灣樂齡族特性，可以安排主題特色鮮明的一日遊，例如以食材為主的食材旅行，搭乘食材觀光巴士載著尋找優質食材；到鄉下體驗一日農夫，讓生活在都市叢林的樂齡族，戴上斗笠，蒙上花布，換上雨鞋，享受田園生活；跟著達人認識新舊建築的主題旅遊，認識建築的巧妙設計，搭配歷史文化的解說，讓硬梆梆的建築物彷彿是歷史老師般的訴說時代的變遷。

另外，海外入境可以提供台北3日生活旅遊，把醫療與休憩結合，從高階健檢，泡湯養生，民宿風光，懷石饗宴。讓國外遊客享受台灣優質的醫療服務，一覽風光明媚的小鎮景致，品嚐無毒有機的新鮮食材。此外，貓空夜景，纜車夜遊，璀璨的台北夜景儘收眼底，24小時的誠品書店，以及美麗華摩天輪，讓台北的夜，越夜越美麗。

當然，台灣樂齡族的海外探險，包括頂級的環遊世界之旅，或是跟隨攝影達人的步伐，記錄旅途中的千變萬化。黃信川永遠記得，曾收到3張感謝函寫著「終於有人幫我圓夢」，道盡環遊世界之旅的美夢不再只是空談，而是一段成真的回憶。

與談人



雄獅旅行社總經理

黃信川

“平日旅遊，讓業者天天都是星期天，同時樂齡族享有優時、優質、優惠的旅遊服務。”

不只提供好產品 更要思索銀髮族群之需求

相較於一般旅客來說，銀髮族其實常常是旅途中的乖寶寶，比起上車睡覺，下車尿尿的年輕團員，銀髮族的爺爺奶奶常常是領隊導遊的最佳聽眾，求知慾也更勝一般人。他們有很高的參與感，也很喜歡與知識淵博的導遊領隊互動。導遊講述景區的故事淵源，爺爺奶奶分享他們的人生經驗，這樣一來一往的知識的交流，雙方都受惠。

近年的主題旅遊，透過達人專家帶路，讓銀髮族依據嗜好選擇喜好的主題行程，更貼近他們渴望學習的題材。此外，銀髮族的熱心也讓沈方正印象深刻，這群資深的旅行者，不僅會帶著台灣土產讓長年旅居國外的導遊品嚐，一解思鄉之苦；隨身的背包也充滿各式各樣的急救藥品，讓同行的團員倍感安心。銀髮族還有一項特質，就是時間上很有彈性，當旅遊產品需要較長的旅遊天數時，通常整團的平均年齡不會低於60歲。雖然他們有閒參加天數長的行程，並不代表他們會盲目的砸錢在他們不需要的產品上。因此，銀髮族的客群其實是好惡分明的，因為他們明白自己要的是什麼樣的產品，不會因為業務的乞憐討好而購買。當然，對於產品也就特別斤斤計較。

在銀髮族的接待重點上，沈方正也提出幾項原則，首先是「傾聽」，銀髮族會把需求講得很清楚，前因後果，有始有終。要有耐著性子聽他們說完，不要貿然打斷，否則即使服務到了，老爺爺不一定開心；再者就是「環境」，旅遊目的地的環境設施，會不會造成行動不便，是必要的考量，一群20出頭的旅遊團跟平均80歲的旅遊團，同樣是用餐，在上菜，座位上的安排，可能就要多費點心思；第三就是「身體」，必須注意團員的個人問題，有時可能聽力不好，膝蓋有毛病不能站太久等等，行前都需先做足準備；再來就是飲食禁忌，許多銀髮族用餐上有許多禁忌，這方面也要特別詢問清楚。

另外，就旅館的服務來看，旅館應在為銀髮族旅客加設靠墊，拐杖架；餐廳提供毛毯，披肩，無咖啡因飲料的選項。此外，菜單備有大的字體，以及充足的照明設施方便閱讀。浴室的扶手，夜間的自動感應燈，以及榻榻米房間裡的起身輔助器。這些貼心的小細節，讓敬老不再只是口號。

即使見過一次面的朋友 也要誠心誠意地接待

針對銀髮族旅遊活動的接待，有村青子強調必須用銀髮族的心態去設計產品。同時除了硬體設施外，例如放大字體的菜單，浴室旁的扶手等，軟體面其實也相當重要。她引用茶道裡的一句話「今天即使見過一次面的朋友，也要誠心誠意地接待」，透過這樣的概念，誠心接待每個上門的客人。而且雖然只見一次面，優質的服務可以增進客人的回流率，並且透過口耳相傳，提高公司在業界的名聲。

如果服務員受到客人指名，更是一種無上的光榮。此外，訓練年輕服務員時，請他們試想在家如何對待自己的長輩。好的服務不是制式化的按表操課，做到了就是完美的服務，而是要發自內心的處處為對方著想。

有村青子特別提到，東京成功贏得2020年的奧運主辦權，日式誠心誠意的款待是這次日本申奧的主題。這樣的心境，也可以應用於銀髮族接待上。

服務細節也需要特別留心注意，尤其是女性客戶容易發現這類的小瑕疵，像是制服上的汙點。另外，女性客戶無論在產品或者在服務上較為講究，必須有足夠的社會歷練與智慧，並以小心謹慎的態度來接待。另外，宣布事情時，必須放慢速度且不厭其煩耐心解釋，必要時請專人協助。

此外，與客人的談話時，瞭解客人的想法與喜好，提供客制化的服務。

圖

與談人



老爺酒店集團執行長

沈方正

“接待熱心求知慾旺盛的銀髮族，必須秉持著認真傾聽忌打斷、注意旅遊動線、以及留心長輩的身體狀況。”

與談人



日本指宿海濱飯店株式會社
執行董事

有村青子

“接待銀髮族，光有好的硬體設施是不夠的，必須由內而外，誠心誠意的服務來訪的旅客。”