

統計應用分析報告

疫情後本市轄管旅遊服務中心遊客人次

臺南市政府觀光旅遊局

113 年 8 月

摘要

自109年新冠肺炎疫情爆發以來，本市積極推動各項防疫、紓困、振興措施，引導在地觀光產業配合政策為疫後觀光超前部署，運用大型觀光活動，提升國內旅遊熱度，積極推動臺南觀光優勢，也為疫後的國際旅遊市場創造契機。此分析報告主要針對疫情後110年至112年旅服中心遊客人次統計資料進行比較論述，針對外籍遊客人次以國籍別分析，依據不同年齡級距遊客人次分析其數據差異情形，另針對交通場站型、景區型旅遊服務中心於疫後遊客到站人次數據變化，進而瞭解國內外旅客於疫情後，來台南旅遊之樣態，作為爾後服務項目、觀光行銷活動、觀光景點解說內容、客製化遊程規劃之方向。

交通部觀光署疫情期間於韓國舉行美食餐車、宣傳活動等觀光行銷推廣，以及本局赴韓國釜山舉辦臺南旅遊推廣說明會，並於2023釜山國際旅展(BITF)出展臺南館，以臺南400古都意象為主題，透過「Truly Tainan」臺南國際形象廣告，向韓國旅客行銷臺南古都魅力。統計112年韓國遊客諮詢人次占比為13.7%，相較於111年人次占比為5.94%，其成長率幅度最大，顯示成功提升韓國旅客訪台的熱度及好感度。因應韓國遊客人次成長，各旅服中心陳列韓語版文宣摺頁供遊客索取，並推薦「台南旅遊網」韓語版介面，遊客可快速取得最新旅遊資訊。

112年各旅遊服務中心遊客諮詢人次，其年齡級距占比相較於111年的人次百分比，「45歲至54歲」年齡級距占比增加最多，「35歲至44歲」、「55歲至64歲」年齡級距亦呈現成長，顯見中高齡遊客較偏好於到站詢問旅遊資訊。

目錄

頁次

| | |
|------------------------------------|----|
| 壹、前言 | 2 |
| 貳、現況描述 | 2 |
| 一、疫情後(110~112年)外籍遊客諮詢占比分析 | |
| 二、疫情後(110~112年)遊客諮詢占比按年齡級距分析 | |
| 三、疫情後(110~112年)交通場站型旅服中心到站人次 分析 | |
| 四、疫情後(110~112年)景區型旅服中心到站人次分析 | |
| 參、結論與建議 | 14 |
| 一、疫情後推動本市觀光亮點 | |
| 二、加強各旅服中心服務效能 | |

壹、前言

疫後旅遊觀光業快速復甦，服務需求量能增加，第一線服務人員積極參與交通部觀光署辦理之教育訓練課程，檢討改善服務流程，提升服務效能，加強旅遊諮詢服務專業素養，協助推動觀光行銷活動，建置國際友善觀光環境。

貳、現況描述

目前本市設置10處旅遊服務中心，站點位於交通場站節點為台南火車站、新營火車站、高鐵台南站、台南航空站等4處旅遊服務中心，站點位於園區或館區為臺南左鎮化石園區、月之美術館、虎頭埤風景區等3處旅遊服務中心，站點位於老街景區、古蹟景點為無米樂、安平、原合同廳舍等3處旅遊服務中心。

月之美術館為開放式展示館場，每年月津港燈節活動，館外陳設大型裝置藝術，月之美術館遊客旅服中心人次統計資料研究限制，故未加計於統計數據。另虎頭埤風景區以團體購票入園方式居多，遊客入園後難以區分國籍及年齡級距，因其統計資料研究限制，亦不加計虎頭埤風景區旅服中心遊客人次於統計報表數據。

各旅遊服務中心提供全方位的旅遊諮詢、行程安排、高齡友善、行動裝置充電服務、計程車代叫、旅遊文宣資訊、無線上網、提供遊客預訂輪椅及輔具借用等服務，積極培訓服務人員解說能力，規劃多元型態遊程，推薦本市觀光景點特色，讓遊客體驗臺南友善親切及豐富的文化底蘊。

表1-臺南市各旅遊服務中心資訊

| 旅服中心 | 服務時間 |
|--|--------------------|
| 新營火車站旅遊服務中心 TEL:06-6378821 臺南市新營區中山路1號 | 09:30~18:00 全年無休 |
| 臺南火車站旅遊服務中心 TEL:06-2290082 臺南市東區北門路二段4號 | 09:30~18:00 全年無休 |
| 臺南航空站旅遊服務中心 TEL:06-3359209 臺南市南區機場路775號 | 09:30~18:00 全年無休 |
| 高鐵臺南站旅遊服務中心 TEL:06-6008338 臺南市歸仁區歸仁大道100號 | 09:30~18:00 全年無休 |
| 臺南左鎮化石園區旅遊服務中心 TEL:06-5732629 臺南市左鎮區榮和里61-23號 | 09:00~17:00(每週三休館) |
| 無米樂旅遊服務中心 TEL:06-6622725 臺南市後壁區菁寮75號 | 09:00~17:30(每週一休館) |
| 安平旅遊服務中心 TEL:06-2281382 臺南市安平區安平路790號 | 09:30~18:00(每週一休館) |
| 原合同廳舍旅遊服務中心 TEL:06-2219527 台南市中西區中正路2號 | 09:00~17:30(每週一休館) |
| 月之美術館遊客旅服中心 TEL:06-6324453 台南市鹽水區中山路23號 | 09:00~17:30(每週一休館) |
| 虎頭埤風景區旅服中心 TEL:06-5901325 臺南市新化區中興路42巷36號 | 06:30~19:00 全年無休 |

資料來源:臺南市政府觀光旅遊局

一、 疫情後(110~112年)外籍遊客諮詢占比分析

有關110年、111年、112年本市各旅遊服務中心外籍遊客諮詢占比，按照日本、韓國、中國大陸、港澳、東南亞、歐美、其他等國籍區分，統計110年外籍遊客諮詢占比最高比例為歐美35.51%、次之為東南亞28.98%、再次之為日本17.09%，港澳8.96%，其他6.03%，韓國1.93%，中國大陸1.51%。

統計111年外籍遊客諮詢占比最高比例為歐美33.94%、次之為東南亞26.02%、再次之為日本19.84%，港澳9.01%，韓國5.94%，其他3.46%，中國大陸1.79%，相較於110年韓國來台旅遊人次占比呈現大幅成長。

統計112年外籍遊客諮詢占比最高為歐美25.49%、次之為東南亞24.47%，再次之為日本19.82%，港澳14.27%，韓國13.70%，中國大陸1.16%，其他1.09%，相較於111年韓國、港澳諮詢人次占比明顯大幅增加，韓國旅客訪台的熱潮升溫，來臺人次快速成長。

表2-統計110、111、112年外籍遊客諮詢占比-按國籍分

| 年度 | 日本 | 韓國 | 中國大陸 | 港澳 | 東南亞 | 歐美 | 其他 |
|------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|
| 110年 | 17.09% | 1.93% | 1.51% | 8.96% | 28.98% | 35.51% | 6.03% |
| 111年 | 19.84% | 5.94% | 1.79% | 9.01% | 26.02% | 33.94% | 3.46% |
| 112年 | 19.82% | 13.70% | 1.16% | 14.27% | 24.47% | 25.49% | 1.09% |

資料來源:臺南市政府觀光旅遊局

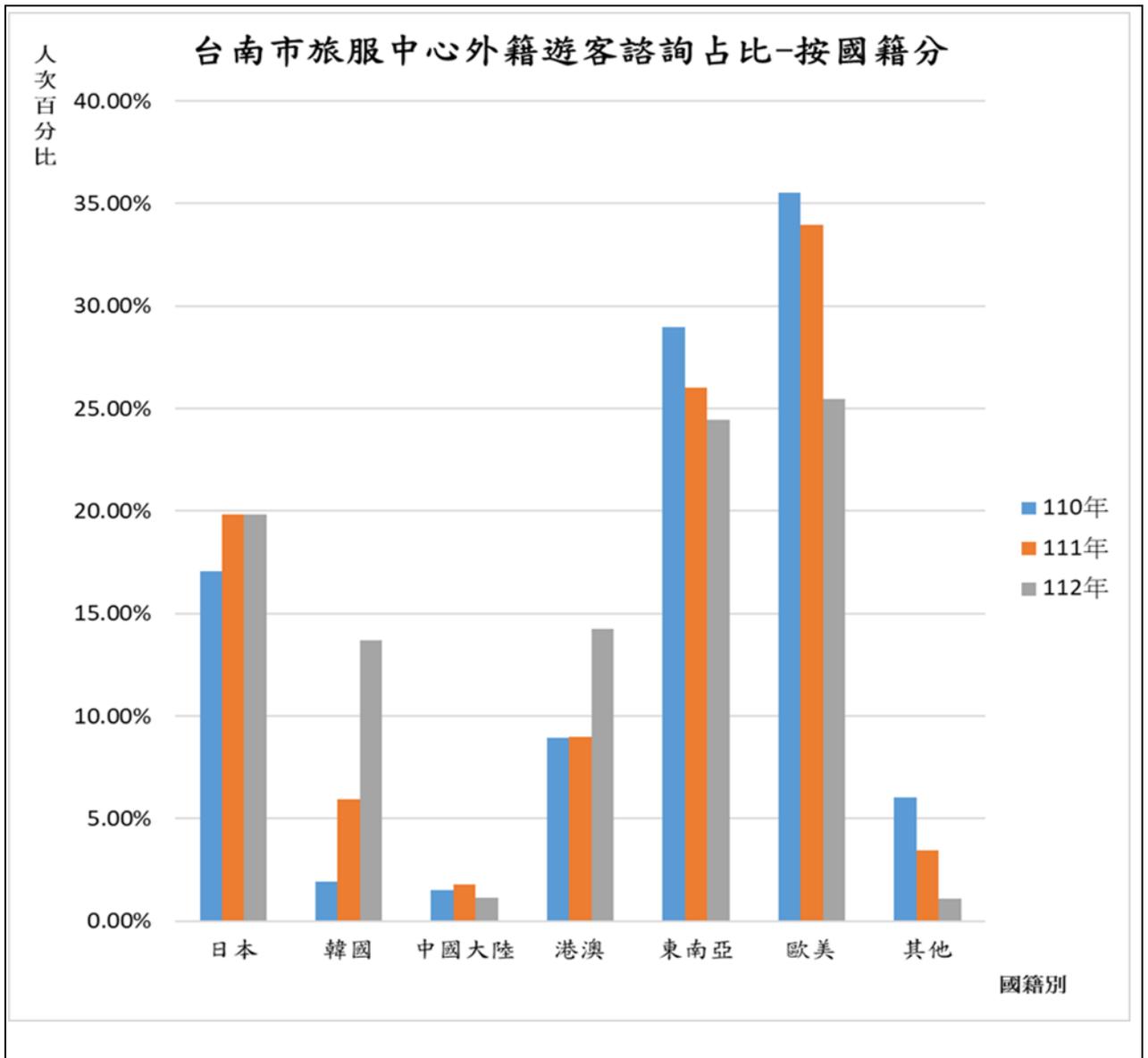


圖1-台南市旅服中心外籍遊客諮詢占比-按國籍分

資料來源:臺南市政府觀光旅遊局

二、疫情後(110~112年)遊客諮詢占比按年齡級距分析

有關本市各旅遊服務中心遊客諮詢人次，依照各年齡級距統計人次占比數據，統計110年各旅遊服務中心最高百分比年齡級距為「25歲至34歲」22.54%，次之為「24歲以下」21.90%，再次之為「35歲至44歲」20.39%，「45歲至54歲」16.78%，「55歲至64歲」11.80%，

「65歲以上」6.59%，其年齡級距「25歲至34歲」之遊客到站諮詢占比最高，顯見疫情期間以青年為主。

統計111年各旅遊服務中心遊客諮詢人次，按照各年齡級距統計，最高占比為「25歲至34歲」22.77%，次之為「24歲以下」20.91%，再次之為「35歲至44歲」20.08%，「45歲至54歲」16.64%，「55歲至64歲」12.20%，「65歲以上」7.39%，相較於110年的遊客諮詢人次占比，「25歲至34歲」、「55歲至64歲」、「65歲以上」年齡級距之占比均增加，顯見新冠肺炎疫情趨緩後，中高齡遊客來台南旅遊人次逐漸成長。

統計112年各旅遊服務中心遊客諮詢人次，其年齡級距最高占比為「25歲至34歲」21.64%，次之為「35歲至44歲」21.22%，再次之為「45歲至54歲」18.37%，「24歲以下」18.18%，「55歲至64歲」13.45%，「65歲以上」7.14%，相較於111年的遊客諮詢人次占比，「45歲至54歲」年齡級距占比增加最多，「35歲至44歲」、「55歲至64歲」年齡級距亦呈現成長，顯見中高齡遊客較偏好於到站詢問旅遊資訊。

表3-統計110、111、112年遊客諮詢占比-按年齡級距分

| 年度 | 24歲以下 | 25歲至34歲 | 35歲至44歲 | 45歲至54歲 | 55歲至64歲 | 65歲以上 |
|------|--------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 110年 | 21.90% | 22.54% | 20.39% | 16.78% | 11.80% | 6.59% |
| 111年 | 20.91% | 22.77% | 20.08% | 16.64% | 12.20% | 7.39% |
| 112年 | 18.18% | 21.64% | 21.22% | 18.37% | 13.45% | 7.14% |

資料來源：臺南市政府觀光旅遊局

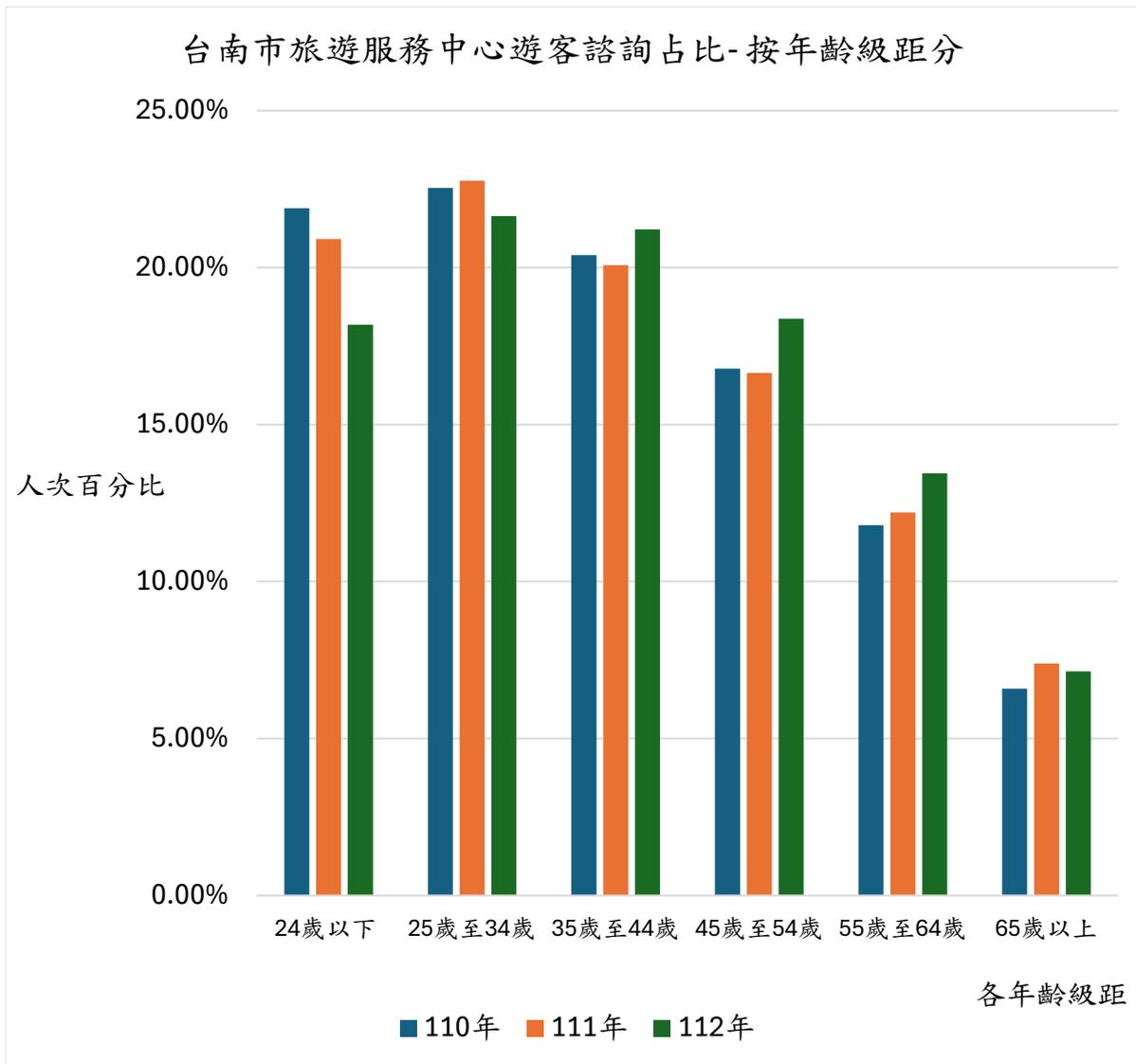


圖2-台南市旅遊服務中心遊客諮詢占比-按年齡級距分

資料來源:臺南市政府觀光旅遊局

三、疫情後(110~112年)交通場站型旅服中心到站人次分析

本市設置於交通重要節點為「台南火車站」、「高鐵台南站」、「台南航空站」、「新營火車站」等4處旅遊服務中心，台南火車站及新營火車站位於臺鐵台南站出口處，便於遊客到站諮詢，市區、幹線公車及觀光公車路線起始站，站牌設置於台南火車站圓環周邊，附

近之「臺南轉運站」亦為本市重要大眾運輸之據點，假日遊客人潮多，到站諮詢服務量能需求大。

新營火車站旅服中心位於臺鐵新營站內，其為幹線公車節點，便於遊客轉乘溪北區幹線公車。自疫情解封後台南航空站之國際線、國內線增加航班，旅客至台南航空站旅服中心諮詢人次逐年成長。高鐵台南站旅服中心位於高鐵2號出口處，服務人員提供遊客即時性、便捷性服務品質，第一線服務人員引導遊客搭乘高鐵接駁車、臺鐵沙崙支線、其他市區及幹線公車轉乘資訊。

統計疫情期間111年高鐵台南站旅服中心到站人次為33,317人，相較於110年遊客到站人次為17,879人，其成長率最高為86%。

112年台南火車站旅服中心遊客到站人次為61,188人，相較於111年遊客到站人次36,619人，其成長率最高為67%，顯見搭乘臺鐵到台南旅遊，有明顯諮詢需求。

表4-統計110、111、112年交通場站旅服中心遊客到站人次數據

| 旅服站 | 110年 | 111年 | 112年 |
|-----------|--------|--------|--------|
| 臺南火車站旅服中心 | 31,450 | 36,619 | 61,188 |
| 臺南航空站旅服中心 | 14,555 | 19,100 | 31,156 |
| 新營火車站旅服中心 | 6,235 | 10,784 | 11,347 |
| 高鐵臺南站旅服中心 | 17,879 | 33,317 | 46,680 |

資料來源：臺南市政府觀光旅遊局

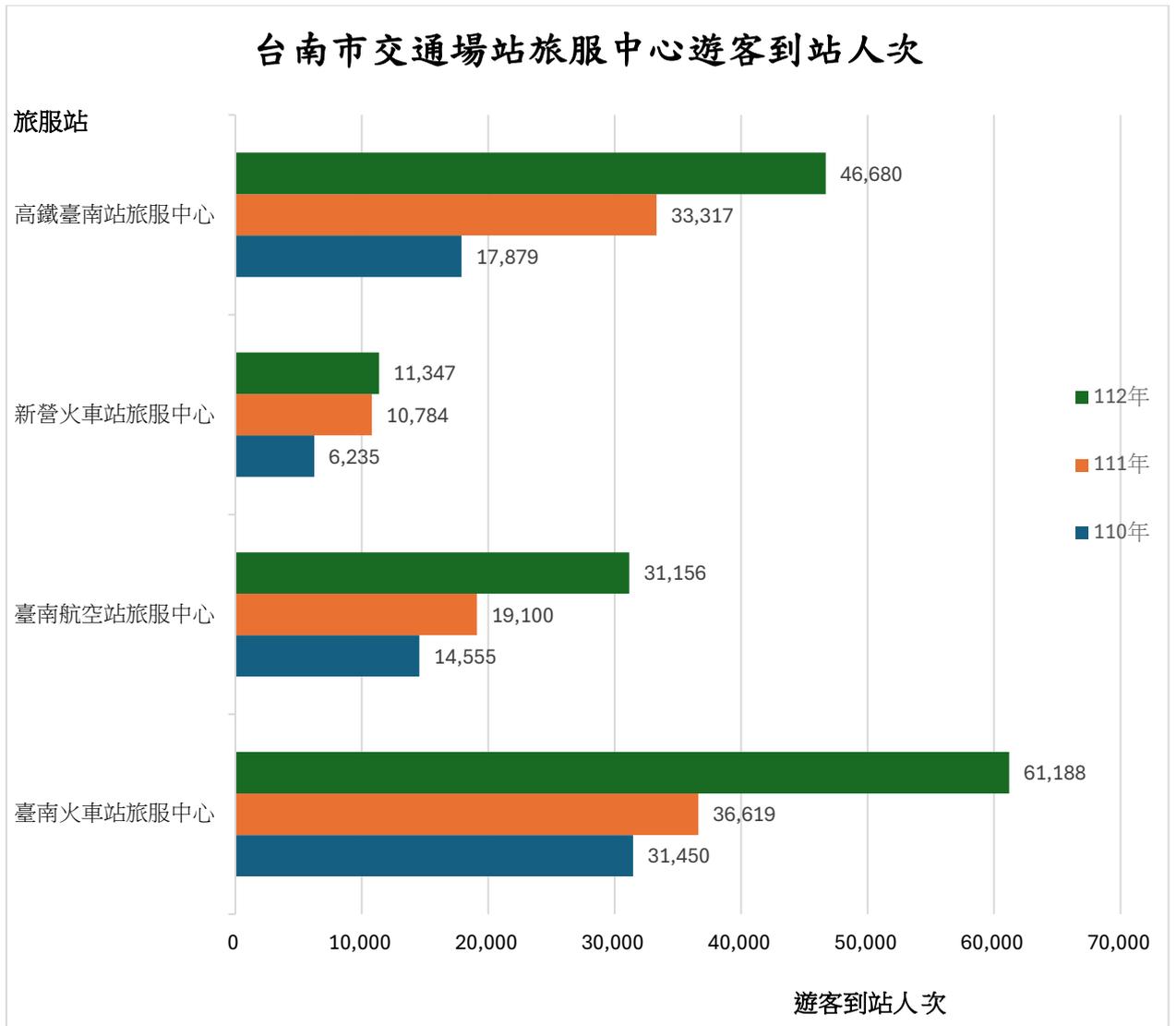


圖3-台南市交通場站旅服中心遊客到站人次

資料來源:臺南市政府觀光旅遊局

四、疫情後(110~112年)景區型旅服中心到站人次分析

本市位於景區之旅服中心為「安平」、「原合同廳舍」、「無米樂」、「臺南左鎮化石園區」、「月之美術館」、「虎頭埤風景區」等6處旅遊服務中心，考量「原合同廳舍」及「臺南左鎮化石園區」旅遊服務中心以入館參觀之遊客為主，其統計資料研究限制，故不分析遊客到站人次數據。

「月之美術館」旅遊服務中心位於館內，旅遊資源以規劃戶外大型裝置藝術等開放式展場較多，服務人員無法統計實際到站人次，其資料研究限制，故不分析遊客到站人次數據。

另「虎頭埤風景區」旅遊服務中心主要為團體入園之遊客，其統計資料研究限制。所以僅針對「安平」及「無米樂」等2處旅遊服務中心，統計110年、111年、112年每月遊客到站人次數據，分析安平區景點及後壁菁寮景區之遊客旅遊季節特性。

(一)安平旅遊服務中心

安平旅遊服務中心位於安平老街及古蹟景點，景區具備豐富歷史、文化、生態、美食等觀光資源，可漫遊古蹟景點、品嚐美食小吃及搭乘運河遊船，安平港邊的港濱歷史公園設置「大魚的祝福」公共藝術創作，亦吸引不少遊客來台南拍照打卡。

安平的店家因疫情承受巨大衝擊，嘗試導入數位化的影片行銷，希望帶動地方小旅行、吸引民眾到安平景點深度體驗，為地方創生帶來嶄新面貌。安平老街為遊客聚集最熱鬧的地方，品嚐巷弄中道地的台南美食和特色小商店，參訪安平古堡、億載金城、安平樹屋等古蹟景點。

統計110年、111年、112年旅服中心遊客到站人次，111年因國內旅遊補助措施，相較於110年旅服中心遊客到站人次數據呈現明顯成長，112年按月統計安平旅服中心遊客到站人次，分析安平景區到站人次高峰期較集中於12月份。

表5-統計110、111、112年安平旅服中心遊客到站人次

| 安平旅服中心遊客到站人次 | | | |
|--------------|--------|--------|--------|
| 月份 | 110年 | 111年 | 112年 |
| 1月 | 4,197 | 6,628 | 6,208 |
| 2月 | 8,168 | 6,907 | 5,778 |
| 3月 | 3,943 | 3,528 | 4,406 |
| 4月 | 5,299 | 4,545 | 6,181 |
| 5月 | 1,823 | 1,377 | 3,921 |
| 6月 | 疫情警戒閉館 | 1,513 | 5,666 |
| 7月 | 632 | 3,479 | 4,842 |
| 8月 | 2,433 | 3,743 | 6,452 |
| 9月 | 2,650 | 4,758 | 3,686 |
| 10月 | 4,752 | 5,061 | 3,893 |
| 11月 | 4,481 | 3,972 | 5,356 |
| 12月 | 7,763 | 4,590 | 9,098 |
| 合計 | 46,141 | 50,101 | 65,487 |

資料來源：臺南市政府觀光旅遊局

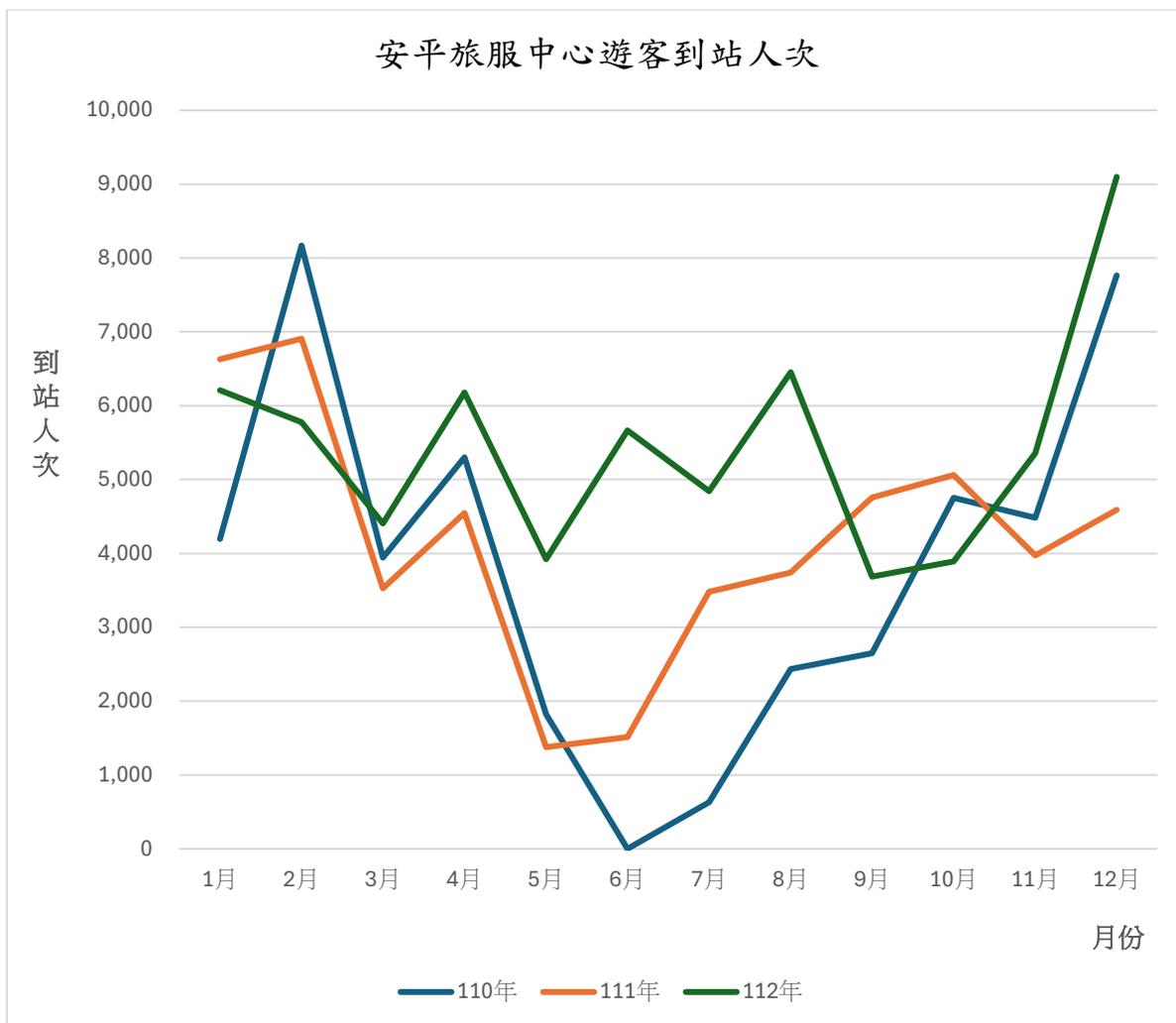


圖4-安平旅服中心遊客到站人次

資料來源:臺南市政府觀光旅遊局

(二)無米樂旅遊服務中心

無米樂旅遊服務中心位於菁寮老街，近年因「俗女養成記」戲劇效應而湧入大量人潮，戲劇拍攝地點成為遊客拍照打卡熱點，當地美食小吃「割稻飯」保存傳統、簡單的道地口味，遊客細細品嚐農村在地食材。

菁寮農村散發著濃厚人情味，感受農村生活的恬靜，在地居民推

動菁寮農村生活文化轉型為文化觀光，期能帶動農村聚落的文化觀光經濟效益。

統計110年、111年、112年無米樂旅遊服務中心每月遊客到站人次，111年為刺激觀光業與鼓勵國內旅遊，交通部觀光署祭出振興國旅補助方案，促使國內旅遊人潮升溫，後續因戲劇效應逐漸消退，拍攝場域不開放參觀，導致遊客造訪後壁菁寮區人次於112年呈現大幅減少。

表6-統計110、111、112年無米樂旅服中心遊客到站人次

| 無米樂旅服中心遊客到站人次 | | | |
|---------------|--------|---------|--------|
| 月份 | 110年 | 111年 | 112年 |
| 1月 | 2,209 | 10,066 | 13,719 |
| 2月 | 2,575 | 15,558 | 11,019 |
| 3月 | 1,768 | 11,348 | 10,370 |
| 4月 | 1,685 | 9,143 | 13,295 |
| 5月 | 870 | 4,640 | 8,359 |
| 6月 | 疫情警戒閉館 | 8,279 | 7,280 |
| 7月 | 128 | 10,267 | 5,622 |
| 8月 | 1,375 | 9,542 | 5,619 |
| 9月 | 6,518 | 9,407 | 3,653 |
| 10月 | 16,547 | 12,581 | 5,522 |
| 11月 | 16,448 | 9,235 | 4,692 |
| 12月 | 13,215 | 10,294 | 2,956 |
| 合計 | 63,338 | 120,360 | 92,106 |

資料來源：臺南市政府觀光旅遊局

熱潮，讓世界看見臺灣。

因應外籍遊客需求，「台南旅遊網」官網製作多語系網頁，提供英、日、韓語系供遊客查詢旅遊資訊。各旅遊服務中心亦提供外語摺頁文宣品，遊客亦可下載電子檔按圖索驥，暢遊臺南知名景點，品嚐特色美食小吃。

二、加強各旅服中心服務效能

參考112年旅遊服務中心遊客諮詢人次之「年齡級距」，中高齡自由行之遊客成長率上升，各旅遊服務中心將加強高齡友善服務項目，規劃銀髮樂齡族之遊程，加強景點解說服務能力，讓遊客看見多元的臺南景觀。

依據交通場站型旅遊服務中心（台南火車站、新營火車站、高鐵台南站、台南航空站）之服務需求量能，配置第一線服務員額，維持優質服務品質。目前旅遊服務中心提供旅客相對應的語系為英、日、泰、越南等四種外國語系，遊客亦可利用交通部觀光署諮詢服務專線0800-011765，協助民眾解決旅途中的大小事。遊客可使用手機掃描QR-CODE方式加入「臺南市旅遊服務中心」LINE@線上好友，任何有關台南旅遊的問題，可於線上一對一提供諮詢服務，即時掌握臺南旅遊活動最新資訊。

疫情後景區型無米樂旅服中心遊客到站人次明顯減少，第一線服務人員將積極提供場地借用等方式，協助推動後壁區在地小旅行等遊程，且利用「台南旅遊服務中心」臉書訊息的推播，相關摺頁文宣品

放置，提升後壁區景點觀光熱潮。另安平旅服中心之遊客以家族旅遊較多，可提供高齡者友善服務，遊客可進站短暫休息，並提供輪椅、輔具、老花眼鏡借用服務，讓遊客感受臺南最純樸的人情味。