

澎湖世界最美麗海灣全球行銷計畫

方正光 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處處長
施乃琪 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處企劃課課員

壹、緣起

澎湖，一個座落於臺灣西南方且四面環海的群島，由九十座不同大小的火山島嶼組成，整體海岸線總長約 326 公里，總面積約有 126.86 平方公里，而這個看似不大的群島卻蘊藏了極為豐沛的海洋資源及各種鬼斧神工的天然景觀。

澎湖群島是由層塊擠壓及海底火山噴發而成，其特殊的形成方式，使澎湖群島具有豐富的玄武岩地質及特殊景觀，如：小門嶼的鯨魚洞、池西岩瀑、西嶼鄉的大葉葉玄武岩及桶盤嶼的柱狀玄武岩等，都是由玄武岩地質所組成的景點。其豐富的地質及臨海的特性，不僅每年都吸引大批遊客前來欣賞當地海岸美觀及體驗各式水上活動，同時亦深深融入當地居民生活之中。他們不僅利用玄武岩作為家戶門前的石敢當，更以玄武岩堆疊出當地的民間信仰文化鎮風石塔，用來鎮風止煞以保護當地居民的平安。此外，受海島氣候的影響，島上風勢不但大且富含鹽份。在建材取得不易的當時，居民使用澎湖常見的珊瑚化石做為材料，發展出澎湖特有的咾咕石牆，

同時也以咾咕石牆圍成菜宅，用來保護當地的農作不受強風及鹽化的影響。西嶼鄉的二崁古厝及望安鄉的花宅聚落，皆是目前尚存最具特色咾咕石住宅。

由於澎湖地處於臺灣海峽重要戰略位置，自古以來一直是兵家必爭之地，其經歷元、明、清、荷蘭、法國及日本的佔領。不但飽受戰火的洗禮，同時也遺留下各種豐富的人文景觀及歷史遺跡。如馬公古城、西嶼西臺、西嶼東臺及風櫃蛇頭山的荷蘭城遺址等，都在澎湖當地留下當代歷史的遺跡及證明。在眾多的人文風俗及歷史演進的過程中，最不能錯過的，就是全臺灣歷史最悠久的媽祖廟—澎湖天后宮。

這樣一個富有豐厚天然資源及人文風俗的地方，受到政府各級單位的重視，除長期推廣當地人文資產的保存及維護外，更投入大量的精力在生態資源和環境保護上。1991 年成立交通部觀光局澎湖國家風景區管理處，並同時成立澎湖縣貓嶼海鳥保護區，更於 1995 年及 1998 年間，成立望安島綠蠵龜產卵棲地保護區及澎

湖南海玄武岩自然保留區，藉以保護澎湖的生態環境，積極在發展觀光與生態保護上取得平衡。因澎湖對於生態環境、人文資產及天然資源的保護及重視，「世界最美麗海灣組織」在 2010 年看見澎湖，正式力邀澎湖提出加入「世界最美麗海灣組織」的申請，並於 2013 年正式成為該組織的一員。「世界最美麗海灣組織」(The Most Beautiful Bays in the World, MBBW) 成立於 1997 年，創立人為 Jean Manquat，其組織的宗旨為致力推動保護全球海灣天然與文化資源。其組織目前有 30 個國家共 39 個海灣加入其中，將於 2018 年在澎湖召開國際年會，屆時，該組織的各成員國代表將紛紛前往澎湖。因此，2018 年同時也是將澎湖推廣到世界各地，讓世界各國看見澎湖之美的最佳機會。

貳、澎湖之美行銷國際

為澎湖迎接 2018 年即將召開的國際年會，除澎湖縣政府積極動員投入準備工作外，隸屬中央單位的交通部觀光局澎湖國家風景管理處，也針對即將召開的會議，規劃出各項的行銷計畫，希望能利用此機會，將澎湖進一步行銷於國際，讓更多的遊客可以進一步認識澎湖的美。

在行銷規劃方面，主要大方向有以下四個方針：「智慧旅遊、建構便捷交通、行銷魅力景點及營造友善環境。」

一、運用智慧旅遊

網路已是現代社會中影響力十分強大的訊息傳遞網絡，網路上的資訊與評價更成為



圖 1 七美雙心石滬

資料來源：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

人們探索新事物的重要參考管道，在這個網路經濟的時代，如何運用網路平臺為旅客提供高品質的服務，是觀光發展中不可忽視的重要課題。因此，澎管處近年來逐步透過網路社群媒體或智慧型手機 APP 等媒介，提供旅客行前規劃、旅行中提醒、旅遊後評價等服務系統，為旅客打造更高品質的旅遊環境，以達到「智慧旅遊」的目標。其中，主要的推廣媒介平臺為臉書的「菊島歡樂遊 - 澎湖國家風景區」粉絲團，以及以智慧型手機為主的「澎湖國家風景區管理處」Line 群組和澎湖觀光旅行 app。

（一）「菊島歡樂遊－澎湖國家風景區」粉絲團

澎管處於 2010 年 5 月成立「菊島歡

樂遊－澎湖國家風景區」粉絲團，透過每天發布 1 至 2 則的遊旅遊資訊、新聞及最新的觀光活動，來推廣澎湖觀光，並不定期舉辦各種抽獎活動及提供觀光活動線上直播服務，和粉絲進行互動。不僅將澎湖之美深深烙印在使用者的腦海裡，也提高他們親自前往澎湖體驗澎湖之美的欲望。

（二）智慧型手機平臺

1. 澎湖國家風景區管理處「Line 群組

根據統計，Line 社群平臺為目前亞洲國家最主要使用的通訊軟體之一，全球用戶高達 2.2 億人。基於 Line 的高使用率及普及性，澎管處亦透過 Line 宣傳澎湖觀光，不定時於「澎湖國家風景區管理處」Line 群組上發布最新活動資訊內容，並首創澎湖公部門「關鍵字」回應便



圖 2 桶盤嶼柱狀玄武

資料來源：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

民服務，遊客只要輸入相關字彙即可獲得相關資訊，目前建置多達 45 組關鍵字。

2. 澎湖觀光旅行 app

由於智慧型手機的普及化，所有產業在手機應用方面也越來越廣泛，而 APP 程式也成為各縣市辦理行銷推廣工作的工具之一。澎管處預計於未來開發相關觀光旅行 APP，提供觀光景點、住宿、餐飲、旅行服務中心、警察局、醫院、停車場及加油站等旅遊相關隨身資訊。此外，該 APP 亦提供目前氣象狀況、航班資訊及最新觀光活動供民眾查詢，遊客更可一鍵打造專屬行程，只要點選行程類型（如親子遊憩、自然景觀或無障礙遊程等），或輸入遊澎天數及想去的旅遊景點等旅遊資訊，即可安排單日或是多日遊的行程，

讓遊客只要透過一指神功，即可一手掌握所有旅行所需資訊。

二、建構便捷交通

澎湖四面環海，遊客只能透過飛機或郵輪前往澎湖。每每到了旺季，不僅飛機機位一位難求，搭乘郵輪也受限於馬公商港無法讓大型郵輪停泊，其搭乘流量及地點的不便利性，提高了各國遊客的前往難度。故如何營造便捷的交通方式，讓各國遊客能更方便前往澎湖，也成為了澎湖的重要課題。

臺灣港務公司目前正辦理金龍頭郵輪碼頭開發案，預計每年帶來 4.8 萬名旅客，未來 10 年後可達到 1 年 7.2 萬人次，對於搭乘郵輪而來的各國旅客，澎管處將推出消費



圖 3 摩西分海

資料來源：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

購物、生態體驗、天然景觀造訪及文化風俗等，各種不同主題短程旅遊路線，以滿足所有遊客的需求。

三、行銷魅力景點

行政院業於 100 年核定推動「建置澎湖低碳島專案計畫」，正式啟動低碳島的建設工作，該計畫將透過再生能源、低碳建築、綠色運輸、低碳生活及低碳能源等八大面向，將澎湖打造成全臺灣第一個示範低碳島，並推向世界級低碳島嶼之標竿。因此，澎管處為配合中央政府的政策，除積極將低碳導觀念導入當地外，也推出多元化的低碳活動，並結合七美的雙心石滬、望安的花宅聚落及奎壁山的摩西分海等之名景點，做出一系列的低碳主題旅遊，再藉由各媒體平臺加強行銷，以期將發展澎湖成為國際知

名的休閒度假低碳島嶼。

(一) 澎湖低碳島

澎管處為搭配該計畫，於 100 年後持續辦理各項低碳觀光業務，其中，主要的活動有：「澎湖新鮮玩」生態旅遊、「澎湖自行車季」及「體驗觀光點亮村落計畫」等各項活動。

1. 「澎湖新鮮玩」生態旅遊

澎湖擁有許多大自然所賜予的特有景觀，如當地最具特色的玄武岩地質景觀、燕鷗群棲及綠蠵龜洄游產卵等多樣性的生態資源，以及古厝與石滬等的文化遺址及人文古蹟。為了能在生態保育的前提下促進觀光發展，澎管處每年皆會舉辦各種不一樣的旅遊主題，使遊客能在欣賞澎湖豐富且具特色的生態環境同時，又



圖 4 單車領騎

資料來源：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

能獲得與人文及生態保育有關的知識。讓遊客能和當地政府及居民，一同保護澎湖的自然生態環境。

2. 澎湖自行車季

以單車做為旅行時的交通工具，近年來在世界各國風氣興起。因此，澎管處也搭上了此波風潮，推出一系列的自行車活動，例如：全國首創的「單車領騎」—由專業自行車領騎人員帶領車友體驗澎湖村落、濱海公路及田園景色，以及「澎湖跳島騎士團」—以跳島追風、乘風破浪及雙腳踩踏等的方式，讓遊客能以慢遊的方式，更貼近的欣賞到澎湖當地特色及美麗的自然景觀。

3. 體驗觀光點亮村落計畫

為了能讓遊客能更深入體驗澎湖美景及當地人文風情，澎管處於 2016 年開始推動輔導澎湖地方社區轉型，協助各社區發展出，屬於自己的特色，並培養村落人材，帶領遊客走入澎湖鄉村，深入體驗澎湖的漁農文化及傳統，以帶動社會的發展再造。

(二) 媒體行銷

為配合政府新南向政策，澎管處每年皆會前往各區域經貿交易會及推介，除於會中整合行銷推廣澎湖觀光特色外，更深入了解當地旅遊環境現況與內涵，建立多元行銷管道，開創及帶動澎湖觀光發展新契機。此外，2016 年透過觀光局洛杉磯辦事處邀請了美國公共電視臺 PBS 遠赴澎湖拍攝取景，將澎湖的離島風情介紹給美國民眾外，今年也找來了日本食通信團隊，

邀請他們前來澎湖體驗當地的旅遊環境與各項服務設施及資源，藉由彼此的交流與經驗分享，讓日本也能對澎湖有進一步的認識。而未來也將持續邀約國際專業的媒體來澎湖進行深度的採訪，辦理國際永續旅遊觀光論壇，並廣邀各國旅遊業者舉辦交流座談會，以提升澎湖在各國的知名度。

四、營造友善環境

為加強澎湖現行公共設施的維護及無障礙空間的增設外，更進一步將鎖定馬來西亞、印尼、新加坡、印度、泰國及越南等國的遊客，營造符合各國遊客需求的設施及飲食環境。其主要推動方向如下：

(一) 推動穆斯林友善環境

伊斯蘭教為世界前三大宗教，其信徒的足跡遍及全球，全世界約有 16 億穆斯林，大約占全球人的 1/4。於回教的規範中，對於飲食與生活習慣皆有特別要求，如不食豬肉與酒類及天黑前需進行禮拜等。為開發穆斯林客群，澎管處除邀請中國回教協會辦理「穆斯林認證教育訓練」，更積極辦理澎湖穆斯林旅遊接待環境改善—輔導餐廳及旅館取得清真認證。未來亦將持續辦理穆斯林環境之輔導改善工作，如辦理穆斯林友善導遊教育訓練、提升朝拜空間和清真餐廳與旅館數量、規劃穆斯林友善路線及製作穆斯林旅客專屬文宣品等，並建構特殊語言網站(馬來文、印尼文等)及旅遊摺頁提供穆斯林旅行者及旅客查詢來澎旅遊資訊，讓穆斯林能安心體驗澎湖之美。

（二）提供無障礙旅遊空間

隨著全球高齡化社會的來臨，遊客對於無障礙的旅遊需求與日俱增，樂齡無礙旅遊亦已成國際潮流。為讓銀髮族及輪椅族能享受輕鬆安全的旅遊環境，澎管處近年來持續改善澎湖無障礙旅遊環境，在各個景點提供無障礙停車位、無障礙廁所、無障礙坡道等，相關景點規劃更以無障礙步道來串連，並且在軟體服務面上提升友善的旅遊環境。另為鼓勵身障者及樂齡族等遊客能更親近大自然體驗世界最美麗海灣澎湖，澎管處創新提供手搖式電輔三輪車讓遊客借用旅遊，此舉不但能配合政府節能減碳政策，更能達成綠色旅遊效益。

參、結語

隨著 2018 年「世界最美麗海灣組織」國際年會的即將到來，澎管處也逐步投入大量的資源及人力，除了繼續對現有的觀光公共設施強化管理及維護外，也將依前述的國際行銷計劃方針，陸續加強澎湖的旅遊便利性及提升觀光訊息的曝光度。期望藉由世界最美麗海灣國際年會在澎湖召開的機會，讓世界上更多的國家及遊客，發現世界上有澎湖這樣一個美麗的島。並進一步讓他們認識澎湖當地的人文風俗，讓他們有機會來到澎湖體驗當地的美，進而愛上澎湖的美。

參考文獻

1. 王思怡。2012。啫咕石與澎湖社會的發展。<https://www.google.com.tw/search?q=%E5%92%BE%E5%92%95%E7%9F%B3%E8%88%87%E6%BE%8E%E6%B9%96%E7%A4%BE%E6%9C%83%E7%9A%84%E7%99%BC%E5%B1%95&oq=%E5%92%BE%E5%92%95%E7%9F%B3%E8%88%87%E6%BE%8E%E6%B9%96%E7%A4%BE%E6%9C%83%E7%9A%84%E7%99%BC%E5%B1%95&aqs=chrome..69i57.591j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>（檢索於 106 年 4 月）
2. 鎖港南北石塔，澎湖縣政府文化局，http://www.phhcc.gov.tw/ch/home.jsp?mserno=201210030004&serno=201212130020&serno3=&contlink=ap/boch11_view.jsp&dataserno=XA09602000299（檢索於 106 年 4 月）
3. 澎湖二坎陳宅。澎湖縣政府文化局。http://www.phhcc.gov.tw/ch/home.jsp?mserno=201210030004&serno=201212130020&serno3=&contlink=ap/boch11_view.jsp&dataserno=XA09602000288（檢索於 106 年 4 月）
4. 望安花宅聚落。澎湖約政府文化局。http://www.phhcc.gov.tw/ch/home.jsp?mserno=201210030004&serno=201212110002&serno3=201212130022&contlink=ap/boch13_view.jsp&dataserno=XB09904000008（檢索於 106 年 4 月）
5. 澎湖天后宮。澎湖縣政府文化局。http://www.phhcc.gov.tw/ch/home.jsp?mserno=201210030004&serno=201212110002&serno3=201212130020&contlink=ap/boch11_view.jsp&dataserno=XA09602000282（檢索於 106 年 4 月）

6. 澎湖玄武岩自然保留區。行政院農業委員會林務局自然保育網。<http://conservation.forest.gov.tw/0000117>（檢索於 106 年 4 月）
7. 世界最美麗海灣 2018 年國際年會在澎湖召開。MEET TAIWAN。2017 年 3 月 29 日。https://www.meettaiwan.com/zh_TW/news/2017030022/0/%E4%B8%96%E7%95%8C%E6%9C%80%E7%BE%8E%E9%BA%97%E6%B5%B7%E7%81%A3%E7%B5%84%E7%B9%94%20%202018%E5%B9%B4%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E5%B9%B4%E6%9C%83%E5%9C%A8%E6%BE%8E%E6%B9%96%E5%8F%AC%E9%96%8B.html（檢索於 106 年 4 月）
8. 中時電子報。2016 年 10 月 20 日。<http://www.chinatimes.com/newspapers/20161020000156-260204>（檢索於 106 年 4 月）
9. 洪英璋。未來的旅行 - 智慧觀光。<https://www.google.com.tw/search?q=%E6%9C%AA%E4%BE%86%E7%9A%84%E6%97%85%E8%A1%8C-%E6%99%BA%E6%85%A7%E8%A7%80%E5%85%89&oq=%E6%9C%AA%E4%BE%86%E7%9A%84%E6%97%85%E8%A1%8C-%E6%99%BA%E6%85%A7%E8%A7%80%E5%85%89&aqs=chrome..69i57.788j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>（檢索於 106 年 4 月）
10. 洪東濤。2016。花東縱谷旅遊潛力與未來展望。*國土及公共治理季刊*第 4 卷第 2 期：129-137。



Public Governance Quarterly