

前言

陸客來台觀光旅遊市場自2008年蓬勃發展，並帶動相關產業商機，但隨之而來的是國內旅行業同質競爭，交通部觀光局(2016)登錄合格陸客旅行業竟高達441家，競爭激烈；再者，傳統的旅行業思維已逐漸無法滿足陸客的多元需求，不僅團客市場激烈，自由行市場還要與航空公司套裝行程、酒店、民宿等其他業者競爭，如何在飽和市場找出獲利基礎，除了增加傳統旅遊等收入外，亦須開發新型態旅遊商品以穩定收入及增加其本身之競爭優勢；其次，陸客來台旅遊的市場深受兩岸氛圍所影響，2016年政黨輪替後，陸客旅遊團客市場逐漸陷入低潮，旅行業如何因應不確定且多變的環境，實為本產業的核心課題。

有別於以往對產業創新的研究方法，本研究採用TRIZ工程設計理論來探討陸客觀光的發展與對策，本研究採取產業演進線分析之目的，是將接待陸客來台旅遊旅行業經營應具備的重要優勢及發展機會的項目簡化，實證研究結果將20項演進趨勢變數做為探討旅行業可以長遠經營的方向，透過專家進行訪談，確認專家的意見一致，建立可用於旅行業的演進推演。然後再與三家個案公司就其在陸客來台旅遊市場的演進趨勢，使用演進線工具找出接待陸客來台旅遊旅行業的發展機會。本研究更深入採用「矛盾矩陣」來解決產業困境，運用「40項創新服務原則」(40 inventive principles)以旅遊服務業觀點來解決甲、乙、丙三家旅行業的問題。本研

究預期達成產業創新研究上的三項貢獻：

探尋產業演進趨勢與市場治理方向

瞭解目前整體產業演進程度及下一演進階段，旅行業者需採用有別以往的治理觀點來面對市場，在團客與散客兩種迥然不同的經營模式間擺盪，其經營模式轉換非一蹴可及，需多方布局與協調整合，其範疇小至資訊科技裝置運用等，大至人才培育與修改法規，故本研究可供產業瞭解未來的演進趨勢，洞燭先機以擬定發展策略之參考。

找出個別事業的發展機會

明白產業演進趨勢，當個別事業經營有瓶頸時，可以參考產業演進趨勢，找出事業發展機會。本研究採用矛盾矩陣配合發明原則，跳脫服務業中可能會容易陷於單一解決方案的思考迷思之中，找尋符合技術演進模式，能避免浪費企業資源，故本研究亦可做為個別事業發展方向或擬定策略之參考。

透過跨領域科學方法的應用，以產生系統創新觀點

本研究以TRIZ工程設計理論來發展創新解決方案，如此可產生有別於傳統領域研究在對策上的侷限。首先在問題的觀察上，TRIZ主張問題的本質均有其層次脈絡，故需掌握觀察對象之演進過程，以為對策之發展；其次，在發展脈絡調查後，將問題解析與轉化成為TRIZ架構來觀察，利用TRIZ所整理的發明原理求出該問題的一般解後，以做為特定問題的因應

對策。

本研究論述架構以產業創新對策之探索與操作過程為主軸，因研究程序眾多，故以圖 1 架構流程加以說明。

本研究首先在第二節敘述產業現況及 TRIZ 理論與方法，以及應用在各領域的現況；第三節採用 TRIZ 的演進解析方法來探索產業與實證個案，其分析結果主要整理出產業發展輪廓與個案企業發展狀態，並探討分析結果所產生的問題；第四節針對產業一個案所產生的經營核心問題，透過 TRIZ 創新架構產生可行的因應對策；最後，在第五節推導出經營管理與產業政策上的意涵，以提供企業經營上與政府施政上之參考。

產業概況與 TRIZ 理論應用

陸客觀光產業概況

首先在陸客旅遊產業概況上，中國大陸國內旅遊在當局的經濟政策配合下蓬勃發展，在國內旅遊發展後，逐漸擴展至境外旅遊。中國大陸的出境旅遊人數年年增長，中國國家旅遊局（2015）公布的資料顯示，2015 年第四季全國出境旅遊達 1383.85 萬人次，比同期增長 29.19%。而出境旅遊排名前十位的目的地，依序為泰

國、香港地區、韓國、日本、台灣地區、澳門地區、新加坡、越南、馬來西亞、印度尼西亞，故台灣已成中國旅客的熱門旅遊地區（陳宗群、郭福祥，2014）。

台灣自 1987 年開放中國大陸探親起，兩岸政策不斷調整，中方透過管理法規（中國公民往來台灣地區管理辦法，1991）開通交流，然而實質成長期乃至 2008 年開始，台灣全面開放陸客來台旅遊後才逐漸形成「陸客旅遊市場」。其後每年顯著增長，自 2008 年以來，人數已達 18,348,631 人次（交通部觀光局，2016）。雖然陸客來台觀光在管理上有不同於其他之國際旅客的限制（內政部移民署，2016），但兩岸直航包機及個人遊（自由行）、兩岸貨幣兌換等議題，在協商下逐漸解決，陸客來台觀光市場的發展更趨成熟，然而這種團客市場乃奠基於諸多基礎之上，其中影響陸客來台的因素以兩岸政治氛圍為鉅（陳宗群、郭福祥，2014）。陸客來台旅遊人數眾多，足已構成產業的單一客源市場，如何讓陸客來台觀光可以持續發展，這不僅是政府所關注的議題，也是旅行業注目的項目，因此，探索陸客旅遊市場已成爲台灣休閒觀光產業研究之重要論題（林嘉慧、彭素玲，2015；楊政樺、盧衍良、蔡承亨，2014）。有別於以

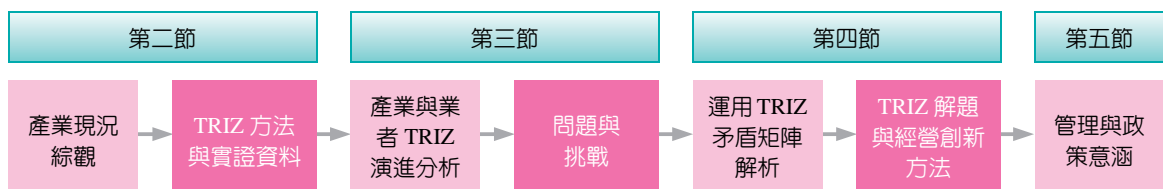


圖 1 本研究架構與分析程序