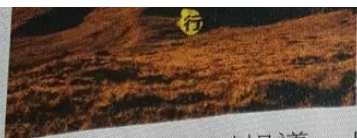


台灣觀光轉骨，就靠最美的風景-人

天下雜誌 650 期，用產官學界多元角度為臺灣觀光重啟診斷與建言，不僅由深度至廣度說明台灣觀光產業的興衰與發展脈絡，也客觀的說明 2017 年臺灣的世界旅遊競爭力排名在三十名，我們的競爭優勢在何處？有高山美景，有海洋風華，便利的交通與和善的人民，小而美是我們的優勢，搭配專家給我們的高山、單車、部落、美食等十大元素，我們擁有很多資源，但是我們需要政府、業者、人民共同支持與整合。我們歷經馬政府時代用五年光景將來台觀光人次由五百五十萬上衝到一千萬，但是也產生後遺症與教訓，墾丁滷味事件凸顯當遊客增加，供需市場改變，價格上升，但服務品質水準未能跟上消費者預期認知與感受，這才是墾丁觀光雪崩原因，也是台灣觀光產業的需要深切檢討之處。亡羊補牢 猶未晚矣，台灣欠缺的是明確市場「定位」與市場區隔，如何消除「消費者認知的服務」與「消費者期望的服務」兩者之間的落差，讓認知的服務達到或高於期望的服務，讓消費者從心裡感受到服務品質遠超過其付出成本，這才是台灣觀光產業發展的未來。痛定思痛，台灣最美的不只是人，最能幹的也是人，相信修正後的台灣觀光產業，必定可以讓全世界的人瘋狂想到台灣欣賞與感受台灣之美。



《天下》650期介紹台灣的美、點出我們的不足。

從外國成功案例報導，反身看看國內的有心人士、團體，為這塊土地和長遠未來積極經營，多麼令人感動！我們是否也應該給予掌聲和實質支持？至少把部份國外趕行程的旅遊留在國內，也是一項貢獻。

發展觀光業，民間投入最為重要，當然也需政府支持，例如特輯中所述，入山申請的多頭馬車和不便，即是阻礙。盼這份特輯能被廣泛看到，業者自省改進、消費者改變觀念、政府打通障礙，攜手讓台灣觀光業站上世界的重要地位。

新北市 張昆典

台灣觀光轉骨，就靠最美的風景——人

《天下》650期為台灣觀光重啟診斷，並提出建言。歷經馬政府時代觀光人次由550萬衝到1000萬，但也產生後遺症與教訓。墾丁滷味事件凸顯當遊客增加，供需市場改變，價格上升，但服務品質水準未能跟上消費者預期認知與感受，這才是墾丁觀光雪崩原因，也是台灣觀光產業需要深切檢討之處。

亡羊補牢猶未晚矣，台灣缺的是明確市場「定位」與市場區隔，如何消除「消費者認知的服務」與「消費者期望的服務」的落差，讓前者達到或高於後者，讓消費者感受到服務品質遠超過其付出成本，這才是觀光發展的未來。痛定思痛，台灣最美的不只是人，最能幹的也是人，相信修正後，必能讓全世界瘋狂想來欣賞與感受台灣之美。

嘉義縣 李萬國

更正啟事

《天下》650期123頁廣告，苗栗的栗誤植為粟，特此更正。