

旅遊環境數位化

五、 討論議題:

1. 台灣基本旅遊環境數位化
2. 新南向推動作為(旅展、僑生吸客)
3. 在地旅遊不是總產值提升，更能協助中南部在地經濟

「產業政策建言」

對台灣基本旅遊環境數位化的建議如下：

(一) 基礎的網路環境建設缺乏議題

現況說明

1. 數位經濟的推動，需要完整的網路通訊建設的配套。但很多旅遊景點多處於較偏遠的地方，4G 或無線網路的佈建密度低、網路通訊品質不佳，在此前提下，使得業者要發展以及推動數位經濟服務都將大幅受限。
2. 對於國外旅客來說，若要解決網路通訊問題，需要到少數特定的門市通路取得短期電信方案，在網路通訊服務的取得相當不便。

建議方式：

1. 積極建設 4G 或 5G 頻寬基地台於樂園/景點附近，提供良好網路環境以及使用體驗
2. 提供國外旅客更方便的通訊網路服務。

(二) 數位行銷/資料科學人才不足議題

現況說明

1. 觀光產業學用落差大，學校培養的人才到產業界不能直接接軌
2. 數位行銷人才不足，遊樂園現有的行銷方式都較為傳統，並沒有建立數據收集的機制並且回饋行銷策略與方針
3. 資料科學人才嚴重缺乏，需要建立從蒐集數據、分析數據、解讀數據的人才和機制，否則縱使有很多資料，也不會運用資料。

建議方式：：鼓勵產學研合作推動雲端大數據

1. 若要突破業者對於旅客的掌握，增加行銷的力道，須培養業者大數據運用的能力，包括如何系統性累積旅客旅遊歷程資料、如何選擇大數據分析方法、如何解讀大數據分析結果，真正掌握旅客

行為和需求，延續旅遊行為的可能性。

2. 現實中，業者往往具備眾多的旅客資料，而缺乏大數據分析的能力。而學研單位具備大數據相關技術，卻缺乏實驗運用的場域。因此政府應鼓勵業者與學研跨單位合作，如加強補助相關產學應用計畫，加速將大數據科學應用產業建立成功案例。如此作法亦可協助銜接學研人才，補足產業需求缺口。

(三) 金融政策法規的鬆綁

現況說明：

1. 全球都在推動行動支付的情況下，台灣觀光產業特有的娛樂稅等稅制，仍然停留在不接受電子票券（因為無法驗印票券等勾稽作業），（請參考各地方政府－地方稅務局於樂稅稽徵業務實施要點），建議研擬相關配套辦法提供業者遵循。

建議方式：

如法規的鬆綁需要時間和繁複流程，建議推動監理沙盒制度，並且簡化申請流程，縮短申請時間，放寬申請資格，試行試營，快速確認法案或行政命令的可適性。

(四) 政策獎勵，補助導入數位化應用

現狀說明：

1. 業者多數不知道數位化應用與公司決策及競爭力的關係，也不知道如何評量導入數位化應用的效益。
2. 資訊服務業不懂觀光產業的業態，業者提不出規格需求，且導入數位化應用需先負擔軟硬體成本，軟體成本不知如何計價也不知道如何計算效益
3. 即使申請補助計畫也遇到計劃委員不了解產業現狀而無法提出正確的策略和方向。

建議方式：

1. 建議除了資金補助的方式，也可以透過抵稅的方式鼓勵業者導入數位化應用
2. 政府各觀光產業或商業有關單位整合，包含經濟部(工業局、商業司、中小企業處等)及觀光局等，統一窗口分配補助項目。