一〇二、我國 113 年度來臺旅客人數未達「精準客源開拓計畫」所訂目標，且旅客消費力亦較 112 年度減弱，另部分國家經費產出效益與所投入行銷經費規模恐未相稱，允宜檢討改進

為吸引國際旅客來臺，觀光署於 110 至 114 年執行「精準客源開拓計畫」，辦理重點 10 國[1]精準行銷、歐美等長程市場及紐澳等新興潛力市場之行銷推廣，並將接續推動「國際市場引客計畫」[2]，計畫總經費 120 億元，執行期間 115 至 119 年，觀光發展基金並於 115 年度預算案「業務費用-推展費」新增編列 20 億元支應，用以持續強化臺灣觀光新品牌及主要客源市場之行銷。經查：

(一)「精準客源開拓計畫」112 至 113 年度累計投入經費前三高之國家，依序為日本、韓國及新加坡

「精準客源開拓計畫」主要辦理項目包括媒體廣告採購、實體與線上觀光宣傳及推廣活動等。據觀光署統計，「精準客源開拓計畫」112 至 113 年度[3]累計決算數 24.38 億元，經觀察重點 10 國及美國等 11 個主要市場，累計投入金額達 2 億元以上者，由高至低排序，分別為日本、韓國、新加坡及美國(詳表 1)。

表 1 「精準客源開拓計畫」112 至 113 年度國家(地區)別預算執行概況表

單位：新臺幣千元；%

項次	國家/地區	112 年度決算數	113 年度決算數	112 至 113 年度	
				累計決算數	結構比
1	**日本**	223,119	271,135	**494,254**	**20.27**
2	**韓國**	118,257	152,526	**270,783**	**11.11**
3	港澳	16,284	6,782	23,066	0.95

[1] 包含日本、韓國、港澳、中國大陸、馬來西亞、新加坡、越南、菲律賓、泰國及印尼等重點 10 國。

[2] 「Tourism2030-臺灣觀光邁向 2030 方案(115-119 年)」項下「國際市場引客計畫」，T2030 方案業於 114 年 8 月 28 日經國家發展委員會第 132 次委員會議審議通過，刻由該會陳報行政院核定中。

[3] 我國自 109 年 3 月 19 日起至 111 年 10 月 12 日止實施邊境管制，未開放國際旅客入境，爰自 112 年度起統計。

項次	國家/地區	112 年度 決算數	113 年度 決算數	112 至 113 年度	
				累計決算數	結構比
4	中國大陸	16,195	15,726	31,921	1.31
5	馬來西亞	79,647	95,208	174,855	7.17
6	**新加坡**	110,634	153,599	**264,233**	**10.84**
7	越南	21,302	24,159	45,461	1.86
8	菲律賓	21,576	16,436	38,012	1.56
9	泰國	23,641	36,156	59,797	2.45
10	印尼	23,045	72,302	95,347	3.91
11	**美國**	105,250	139,842	**245,092**	**10.05**
合計		1,033,078	1,405,004	2,438,082	100.00

說　　明:1.本表單獨列示之國家(地區)為精準行銷重點 10 國及北美主要市場美國，共計 11 個市場。

2.「決算數」不包含保留數;「合計」包含未單獨列示之其他國家(地區)。

3.表列「結構比」係各該重點市場累計決算數/合計數*100%。

資料來源:觀光署；本中心整理。

(二)「精準客源開拓計畫」未達成 113 年度關鍵績效指標目標值，且落後達 20%以上

「精準客源開拓計畫」關鍵績效指標(KPI)僅設置「全球市場來臺旅客數」，112 及 113 年度目標達成率分別為 108.12%及 78.58%，其中 113 年度與目標值差異達 20%以上(詳表 2)，據觀光署說明，主要係 113 年度因花蓮 0403 地震、凱米颱風、中國大陸對臺軍演及日幣貶值等因素，影響來臺旅客復甦情形。

表 2 「精準客源開拓計畫」關鍵績效指標(KPI)達成情形概況表

單位:千人；%

年度	全球市場來臺旅客數(保守值)		
	預期目標 A	實際數 B	目標達成率 B/A
112 年度	6,000	6,487	108.12
113 年度	10,000	7,858	**78.58**
114 年度	10,000	4,197	41.97

說　　明: 1.「精準客源開拓計畫」KPI 分別設置「保守值」及「樂觀值」，本表列示「保守值」。

2.114 年度實際數為 114 年 1 至 6 月實際來臺旅客人次。

資料來源：觀光署；本中心整理。

(三)113 年度來臺旅客每次觀光支出較 112 年度減少 4.42%

鑒於來臺旅客觀光支出為估算我國觀光效益之重要指標，同時亦為研擬國際觀光宣傳與行銷策略等政策資源投入之重要

參據[4]，茲就近年來臺旅客觀光支出分析如下：

1. **來臺旅客觀光支出總額**：我國113年度來臺旅客觀光支出總額100.28億美元，經觀察重點10國及美國等11個主要市場之來臺旅客觀光支出達10億美元以上者，共計3個市場，由高至低排序，分別為美國、日本及港澳市場；另與COVID-19疫情前相比，113年度來臺旅客觀光支出總額100.28億美元，較108年度減少43.83億美元，減幅30.42%，且重點10國及美國等11個主要市場中，共計6個市場113年度來臺旅客觀光支出總額較疫情前減少，其中4個市場減幅達20%以上，分別為中國大陸減幅80.95%、日本減幅41.99%、港澳減幅29.41%，及馬來西亞減幅22.16%(詳表3)。

表3 來臺旅客觀光支出總額108與113年度比較表

項次	國家/地區	113年度			108年度			113與108年度相比		
		來臺旅客每人每次消費金額(美元)	來臺旅客人次	來臺旅客觀光支出總額(千美元)	來臺旅客每人每次消費金額(美元)	來臺旅客人次	來臺旅客觀光支出總額(千美元)	來臺旅客每人每次消費金額變動率	來臺旅客人次變動率	來臺旅客觀光支出總額變動率
1	**日本**	927.02	1,319,592	**1,223,288**	972.74	2,167,952	2,108,854	-4.70%	-39.13%	**-41.99%**
2	韓國	797.86	1,003,086	800,322	789.66	1,242,598	981,230	1.04%	-19.28%	-18.44%
3	**港澳**	833.26	1,310,977	**1,092,385**	880.21	1,758,006	1,547,414	-5.33%	-25.43%	**-29.41%**
4	**中國大陸**	1,689.05	438,212	740,162	1,431.35	2,714,065	3,884,777	18.00%	-83.85%	**-80.95%**
5	**馬來西亞**	1,272.24	429,727	546,716	1,306.33	537,692	702,403	-2.61%	-20.08%	**-22.16%**
6	新加坡	1,377.59	447,841	616,941	1,218.80	460,635	561,422	13.03%	-2.78%	9.89%
7	越南	2,691.54	370,548	997,345	2,076.47	405,396	841,793	29.62%	-8.60%	18.48%
8	菲律賓	950.03	467,157	443,813	903.52	509,519	460,361	5.15%	-8.31%	-3.59%
9	泰國	1,207.01	400,038	482,850	1,019.37	413,926	421,944	18.41%	-3.36%	14.43%
10	印尼	1,825.06	224,477	409,684	1,484.41	229,960	341,355	22.95%	-2.38%	20.02%
11	**美國**	2,433.98	651,264	**1,585,164**	1,745.27	605,054	1,055,983	39.46%	7.64%	50.11%
合計		1,276.15	7,857,686	**10,027,586**	1,214.64	11,864,105	**14,410,616**	**5.06%**	**-33.77%**	**-30.42%**

說　　明：1.「來臺旅客觀光支出總額」=「來臺旅客每人每次消費金額」*「來臺旅客人次」;「來臺旅客每人每次消費金額」=「來臺旅客平均每人每日消費金額」*「來臺旅客停留天數」;「來臺旅客平均每人每日消

[4] 觀光署行政資訊網，「2022年來臺旅客觀光支出推估模型建置研究」，鑒於來臺旅客觀光支出為估算我國觀光效益之重要指標，同時亦為研擬國際觀光宣傳與行銷策略、提升我國觀光服務品質與國際旅遊觀光競爭力等政策資源投入之重要參據。

費金額」取自觀光署各年度來臺旅客消費及動向調查報告之「受訪旅客來臺平均每人每日消費金額」;「來臺旅客停留天數」及「來臺旅客人次」取自觀光署行政資訊網。

2.「合計」包含未單獨列示之其他國家（地區）。

資料來源：108 及 113 年度來臺旅客消費及動向調查報告、觀光署行政資訊網；本中心整理。

2.來臺旅客每人每次消費金額:來臺旅客觀光支出總額由來臺旅客人次及來臺旅客每人每次消費金額組成，113 年度來臺旅客觀光支出總額與 108 年度相比，減幅 30.42%，其中來臺旅客人次減幅 33.77%，來臺旅客每人每次消費金額增幅 5.06%(詳表 3)，即 113 年度來臺旅客每人每次消費金額已回復至疫情前水準，惟觀察近一年變動狀況，113 年度來臺旅客每人每次消費金額較 112 年度減少 59 美元，減幅 4.42%，且重點 10 國及美國等 11 個主要市場中，共計日本等 7 個市場為減少，其中 4 個市場減幅達 10%以上，分別為中國大陸減幅 33.04%、日本減幅 14.24%、馬來西亞減幅 10.25%，及韓國減幅 10.24%(詳表 4)。

表 4 近年各國來臺旅客每人每次消費金額概況表　　單位:美元；%

項	國家（地區）	來臺旅客每人每次消費金額			113 與 108 年度相比		113 與 112 年度相比	
		108 年度 A	112 年度 B	113 年度 C	變動數 D=C-A	增減幅 D/A	變動數 F=C-B	增減幅 F/B
1	**日本**	972.74	1,080.98	927.02	-45.72	-4.70%	-153.96	**-14.24%**
2	**韓國**	789.66	888.87	797.86	8.2	1.04%	-91.01	**-10.24%**
3	港澳	880.21	846.21	833.26	-46.95	-5.33%	-12.95	-1.53%
4	**中國大陸**	1,431.35	2,522.38	1,689.05	257.7	18.00%	-833.33	**-33.04%**
5	**馬來西亞**	1,306.33	1,417.54	1,272.24	-34.09	-2.61%	-145.30	**-10.25%**
6	新加坡	1,218.80	1,492.53	1,377.59	158.79	13.03%	-114.94	-7.70%
7	越南	2,076.47	1,786.64	2,691.54	615.07	29.62%	904.90	50.65%
8	菲律賓	903.52	996.94	950.03	46.51	5.15%	-46.91	-4.71%
9	泰國	1,019.37	1,047.94	1,207.01	187.64	18.41%	159.07	15.18%
10	印尼	1,484.41	1,731.09	1,825.06	340.65	22.95%	93.97	5.43%
11	美國	1,745.27	2,287.05	2,433.98	688.71	39.46%	146.93	6.42%
合計		1,214.64	1,335.15	1,276.15	61.51	5.06	**-59.00**	**-4.42**

說　　明: 1.「來臺旅客每人每次消費金額」之來源，請詳表 3 之說明 1。

2.「合計」包含未單獨列示之其他國家(地區)。

資料來源：108、112 及 113 年度來臺旅客消費及動向調查報告、觀光署行政資訊網；本中心整理。

(四)日本及新加坡為113年度投入行銷推廣經費前三高之國家，惟以來臺旅客人次及來臺旅客觀光支出衡量結果，經費產出效益與所投入行銷經費規模恐未相稱

為觀察「精準客源開拓計畫」國際行銷推廣費用產出效益，茲分別以來臺旅客人次及來臺旅客觀光支出衡量，並分析如次：

1. **來臺旅客人次**：經計算112及113年度「精準客源開拓計畫」投入國際行銷推廣費用與來臺旅客人次之關聯，113年度平均投入每新臺幣千元國際行銷推廣費用吸引來臺旅客人次(以下簡稱每千元經費吸引來臺旅客人次)為5.59人次，較112年度之6.28人次，減少0.69人次，減幅10.99%；另重點10國及美國等11個主要市場，113年度每千元經費吸引來臺旅客人次介於2.92至193.30人次間，其中日本及新加坡為113年度投入經費前三高之市場，惟每千元經費吸引來臺旅客人次於11個主要市場中排名偏後，與所投入行銷經費規模恐未相稱(詳表5)。

表5「精準客源拓計畫」112至113年度投入國際行銷推廣費用與來臺旅客人次間產出效益分析表

單位：新臺幣千元；人次

項	國家/地區	112年度			113年度			113較112年度效益變動(人次) F-C
		來臺旅客人次 A	精準客源開拓計畫決算數 B	每千元經費吸引來臺旅客人次 C=A/B	來臺旅客人次 D	精準客源開拓計畫決算數 E	每千元經費吸引來臺旅客人次 F=D/E	
1	**日本**	928,235	223,119	4.16	1,319,592	**271,135**	**4.87**	0.71
2	韓國	744,727	118,257	6.30	1,003,086	152,526	6.58	0.28
3	港澳	1,199,572	16,284	73.67	1,310,977	6,782	193.30	119.63
4	中國大陸	226,269	16,195	13.97	438,212	15,726	27.87	13.90
5	馬來西亞	437,491	79,647	5.49	429,727	95,208	4.51	-0.98
6	**新加坡**	463,893	110,634	4.19	447,841	**153,599**	**2.92**	-1.27
7	越南	382,529	21,302	17.96	370,548	24,159	15.34	-2.62
8	菲律賓	350,487	21,576	16.24	467,157	16,436	28.42	12.18
9	泰國	394,688	23,641	16.70	400,038	36,156	11.06	-5.64

項	國家/地區	112年度			113年度			113較112年度效益變動(人次) F-C
		來臺旅客人次 A	精準客源開拓計畫決算數 B	每千元經費吸引來臺旅客人次 C=A/B	來臺旅客人次 D	精準客源開拓計畫決算數 E	每千元經費吸引來臺旅客人次 F=D/E	
10	印尼	201,980	23,045	8.76	224,477	72,302	3.10	-5.66
11	美國	529,532	105,250	5.03	651,264	139,842	4.66	-0.37
合計		6,486,951	1,033,078	**6.28**	7,857,686	1,405,004	**5.59**	**-0.69**

說　　明:「合計」包含未單獨列示之其他國家(地區)。
資料來源:觀光署、觀光署行政資訊網；本中心整理。

2.來臺旅客觀光支出總額：經計算112及113年度「精準客源開拓計畫」投入國際行銷推廣費用與來臺旅客觀光支出總額之關聯，113年度平均投入每新臺幣一元國際行銷推廣費用產生來臺旅客觀光支出(以下簡稱每一元經費產生來臺旅客觀光支出)7.14美元，較112年度之8.38美元，減少1.24美元，減幅14.80%；另重點10國及美國等11個主要市場，113年度每一元經費產生來臺旅客觀光支出介於4.02至161.07美元間，其中日本、韓國及新加坡為113年度投入經費前三高之市場，惟每一元經費產生來臺旅客觀光支出於11個主要市場中排名偏後，與所投入行銷經費規模亦恐未相稱(詳表6)。

表6「精準客源拓計畫」112及113年度投入國際行銷推廣費用與來臺旅客觀光支出間產出效益分析表

項次	國家/地區	112年度			113年度			113較112年度效益變動(美元) F-C
		來臺旅客觀光支出總額(千美元) A	精準客源開拓計畫決算數(新臺幣千元) B	每一元經費產生來臺旅客觀光支出 C=A/B (美元)	來臺旅客觀光支出總額(千美元) D	精準客源開拓計畫決算數(新臺幣千元) E	每一元經費產生來臺旅客觀光支出 F=D/E (美元)	
1	**日本**	1,003,405	223,119	4.50	1,223,288	**271,135**	**4.51**	0.01
2	**韓國**	661,963	118,257	5.60	800,322	**152,526**	**5.25**	-0.35
3	港澳	1,015,093	16,284	62.34	1,092,385	6,782	161.07	98.73
4	中國大陸	570,737	16,195	35.24	740,162	15,726	47.07	11.83

項次	國家/地區	112年度			113年度			113較112年度效益變動(美元) F-C
		來臺旅客觀光支出總額(千美元) A	精準客源開拓計畫決算數(新臺幣千元) B	每一元經費產生來臺旅客觀光支出 C=A/B (美元)	來臺旅客觀光支出總額(千美元) D	精準客源開拓計畫決算數(新臺幣千元) E	每一元經費產生來臺旅客觀光支出 F=D/E (美元)	
5	馬來西亞	620,159	79,647	7.79	546,716	95,208	5.74	-2.05
6	**新加坡**	692,375	110,634	6.26	616,941	**153,599**	**4.02**	-2.24
7	越南	683,441	21,302	32.08	997,345	24,159	41.28	9.20
8	菲律賓	349,415	21,576	16.19	443,813	16,436	27.00	10.81
9	泰國	413,608	23,641	17.50	482,850	36,156	13.35	-4.15
10	印尼	349,645	23,045	15.17	409,684	72,302	5.67	-9.50
11	美國	1,211,069	105,250	11.51	1,585,164	139,842	11.34	-0.17
合計		8,661,061	1,033,078	8.38	10,027,586	1,405,004	7.14	-1.24

說　　明:1.本表「來臺旅客觀光支出總額」請詳表3說明1。
2.「合計」包含未單獨列示之其他國家(地區)。

資料來源:觀光署、112及113年度來臺旅客消費及動向調查報告、觀光署行政資訊網；本中心整理。

綜上，觀光署辦理「精準客源開拓計畫」，113年度來臺旅客人數785萬8千人次，僅達所訂目標值78.58%，且來臺旅客每人每次消費金額較112年度減幅4.42%；另日本及新加坡為113年度投入行銷推廣費用前三高之市場，惟以來臺旅客人次與來臺旅客觀光支出衡量結果，經費產出效益與所投入行銷經費規模恐未相稱，允宜持續檢討國際行銷策略之辦理成效，以提高旅客來臺及消費意願。

（分機:8669 馬佳琪）