

出國報告（出國類別：考察）

107 年因公出國考察觀光事業報告書

服務機關：花蓮縣富里鄉民代表會

姓名職稱：主席 詹金富

秘書 楊弘群

派赴國家：日本 東京

出國期間：2018.4.15-2018.4.21

報告日期：2018.5.10

花蓮縣富里鄉民代表會出國報告提要

出國報告名稱：107年因公出國考察觀光事業報告書

出國計畫主辦機關：花蓮縣富里鄉民代表會

聯絡人：楊弘群

電話：03 - 8831528

服務單位	出國人員姓名	職稱
富里鄉民代表會	詹金富	主席
富里鄉民代表會	楊弘群	秘書

出國類別：1. 考察 2. 進修 3. 研究 4. 實習 5. 其他

出國期間：107年4月15日至4月21日

出國地區：日本東京

報告日期：107年5月10日

關鍵詞：

內容摘要

近年來，國人旅遊觀念及習慣已經改變，以自由行方式旅遊的人越來越多，日本是台灣人選擇出國最熱門的地方，2017年台灣赴日旅客人數456.4萬人次創下歷史新高(資料來源：2018.1.27自由時報)，幾乎等於五分之一的台灣人都去了日本玩；而東京又是自由行的首選，為何如此？台灣的觀光產業跟日本差距頗大，為什麼台灣人喜歡去日本玩？

相信很多國人都有相同的經驗，一到東京都，就被東京的地鐵圖給震攝了，密密麻麻的地鐵線，五顏六色橫縱交錯，非常複雜，相較之下，台北的地鐵就簡單許多，如此發達的公共運輸，地鐵+鐵路+私鐵+公車，讓觀光客在東京，想去的地方都去的到，因為如此，許多自由行的旅客入門及首選都會選擇東京旅遊。

本次赴日本東京考察，為期七天(107年4月15-4月21日)。考察地點於東京都及鄰近溫泉勝地箱根與富有歷史特色的川崎市，考察重點為探求台灣日本觀光產業差距與行銷觀念，並檢討比較富里鄉的觀光產業發展有沒有可加強的地方，學習他人的長處是進步的基礎。

目 次

壹、考察目的	5
貳、考察過程	5
參、心得與建議	8
肆、附圖	10

壹、考察目的

近年來，旅遊市場的發展，自由行旅客比率已經逐漸上升，很多人選擇自己規劃行程，安排適合自己有興趣的景點去遊玩，不再跟團跟遊覽車，上車睡覺下車尿尿，買光花光玩回來頭腦空空，自己去的地方在哪都不知道；而花蓮與富里自由行的觀光客也是如此，時常看到三三兩兩的遊客在街上閒晃，非常悠閒。觀光產業對這些轉變有沒有需要調整的地方？現在的遊客需要的是甚麼？我們提供的服務有到位嗎？這些問題我們時常要拿出來檢討，一味的閉門造車對產業的發展沒有幫助。

四通八達的公共運輸網、優美整潔的環境、豐富的旅遊景點及多元的文化，造就了東京在台灣旅遊市場的地位，2017年有五分之一人次的台灣人去東京玩，東京好玩在哪裡？親子遊、文化之旅、美食之旅、購物、風景名勝…等等這些，富里鄉有沒有可以學習的地方？

日本東京是一個非常多元的城市，從親子遊到購物到鄉郊之旅都有迷人之處，本次考察安排了箱根二日遊及川越一日遊，領略不同的東京之旅，看一個二日遊程跟一日遊程的安排，期望由此比對富里鄉的觀光產業能有所助益。

貳、考察過程

本次考察於4月15日至4月21日，為期七日，行程如下：

4月15日：松山機場至羽田機場。宿濱松町。

4月16日：至築地市場、合羽橋道具街、淺草寺仲見世通、阿美橫丁。

4月17日：至箱根，宿箱根。

4月18日：箱根至新宿，宿新宿。

4月19日：新宿御苑。

4月20日：至小江戸川越市

4月21日：羽田機場至松山機場返回富里。

以下就參訪過程重點說明

東京公共運輸網四通八達，市區道路狹窄複雜，停車困難且都需要付費，因此本次考察交通移動上都以公共運輸工具為主（地鐵、鐵路等）。因為行程的關係，由富里出發當日到達東京已經是晚上了，這次出入的機場為羽田機場，只需搭乘東京單軌電車約半小時就可以從機場到達東京首都圈，我們選擇在濱松町站住宿就是因為本站是東京單軌電車的終點站，並且在本站就可以由大門站轉乘東京 Metro 地鐵的大江戶線，對於安排自由行是一個很好的地點。

築地市場：這個全世界最大的魚市場，當然是這次行程的重點之一。築地市場分為場內市場與場外市場，場內市場是早期為了供應在築地市場的店家、工作人員而設立的區域，在場內市場有世界知名的壽司大、大和壽司兩間壽司店，想要吃到這兩間店的人需要起個大早，五六點多來才不用排隊；我們一行人到築地市場的時候是上午九點多，想當然，場內市場這兩間店附近已經排滿了排隊的人潮。築地市場的場外市場是為了日益增多的貨物需求逐漸增大的商圈，各式各樣的農漁產品琳瑯滿目，壽司店、雜貨店、食品原料行、水果攤、刀具店應有盡有，喜歡逛市場的人在這邊可以盡情的逛，感受日本市場的魅力，但為盛名所累，築地市場不分場內市場、場外市場都擠滿了遊客，排隊的人潮一落一落，在今(2018)年已經確定會遷移到豐洲市場的築地市場，想要見證最後時刻的旅人們，來之前要有心理準備，早點起床，人，真的很多。

合羽橋道具街：這是一個鄰近淺草寺的商店街，合羽橋道具街集合了廚具、烘焙、碗盤、食品原料、工作服等商品的各式店家，在日本如果想要開店，在這邊可以找到最齊全的工作器材及原料，日本手工打製的鍋具在這裏也找的到，對烹飪有興趣的人而言，這裡是一個聖地，又鄰近淺草寺，所以許多人安排行程都會把這裡跟淺草寺、晴空塔合併安排在一起。

淺草寺與仲見世通商店街：很多去日本玩的人，回國之後都會把自己的大頭照放上一張大「雷門」的照片，這裡就是淺草寺，而雷門的後面鱗次櫛比的商店街就是仲見世通，在這個商店街滿滿的都是地方特色的紀念品、伴手禮，也有代表日本特色的抹茶冰淇淋等商品，一樣負盛名所累，整個商店街擠滿了遊客，隨時隨地滿滿的人潮，雖然很擠，但這個雷門有它的魅力，讓人覺得不來好像缺了甚麼一樣。

阿美橫丁：在二次大戰之後，這裡是販賣美軍物資的黑市，據信阿美的由來就是（America）又在這裡有很多販賣糖果的商店，故又名飴橫丁，現在已經是東京著名的露天市集之一，在這裡的藥妝、雜貨食品，甚至生魚片蓋飯都是我們所見比較之後最便宜的。東京自由行，平均每日一萬步，今天的累計步數到這裡已經超過一萬步了。

箱根二日遊：選擇住在新宿不僅僅因為新宿是東京的副都心，也是因為新宿的交通實在太便利，東京 Metro 丸之內線、副都心線、都營地鐵大江戶線、新宿線、JR 東日本新宿站、小田急新宿站、西武新宿站、京王線還有高速巴士轉運中心，這些公共運輸車站造就了新宿世界第一的轉運人次，單日三百萬人次！光

是都營地鐵大江戶線在新宿這個地區就有新宿站、新宿西口站、東新宿站、新宿三丁目站，第一次來新宿的人一定會被這些交通給搞傻了。

去箱根，我們選擇使用箱根二日周遊券，這是在台灣就已經透過旅行社買好的票券（一人 1360 台幣），到日本後再去小田急車站換實體車票，搭乘小田急線的浪漫列車，車程只要 85 分鐘就到箱根湯本站（搭乘浪漫列車須事先網路劃位並加收特級車票車資），而在箱根地區的交通方式：登山電車、登山纜車、空中纜車、蘆之湖海賊船、箱根登山巴士，這些交通都含在二日周遊券內，讓遊客不用擔心山上的交通。

出發當日，我們一行人先把大件行李拖到隔天要住宿的飯店寄放，只帶一夜的隨身行李出發，比較方便。浪漫列車很有名的展望席必須在一個月前預約，一個車次只有十幾個位置，這是位在最前面車廂的最前方，車頭、車頂都是強化玻璃構成，讓乘客可以把視野放到最大欣賞火車的行車路線跟風景，這個展望席非常搶手，一個月前的當日上午日本時間十點開賣，幾乎都是秒殺。我們也沒搶到展望席，但所幸還有搶到第一節車廂的位置。平穩的軌道讓時速破百的車速完全感覺不出來晃動，車廂非常乾淨漂亮，如果有想去箱根的人，真的推薦小田急浪漫列車！

由於我們住宿的飯店位在上強羅站，搭乘小田急線後要轉搭登山電車到強羅站，再從強羅站轉搭登山纜車到上強羅站，箱根的登山電車很特別，是日本唯一的登山電車，從海拔 96m 的箱根湯本出發，經 40 分鐘後爬升到海拔 541m 的強羅站，中間會以之字形軌道爬升，每段軌道到終點都需要轉換方向，因此駕駛員必須下車轉換方向開車，非常特別。強羅站可以說是箱根地區交通的樞紐點，在這一站可以搭登山纜車往上行，也可選擇搭登山巴士往其他路線走。

箱根周遊券好用的地方就在於箱根地區所有的交通都全包了，而且不限搭乘次數，也免去每次到車站買票坐車換票找零的麻煩，一票到底。隨票還附贈在箱根湯本站內市集的 500 日幣抵用券，真的很貼心。

隔天我們搭空中纜車到大湧谷站，沿途雖然下雨，但風景很美，大湧谷是一個類似陽明山小油坑的火山谷，在大湧谷站就可以看到下方的地脈間冒出濃濃的硫磺煙霧，在這裡有名物：黑蛋，大湧谷溫泉含有大量的硫磺與鐵質，把蛋放入溫泉煮，這兩個化學反應附著在蛋殼上面就成了黑蛋，當地的人相信吃一顆可以延壽七年，但還是吃一個就好了吧。

搭乘空中纜車到桃源台港就可以接續搭乘著名的蘆之湖海賊船，欣賞蘆之湖的湖光山色，我們由桃源台港搭到元箱根港，在途中可以看到箱根神社紅色鳥居矗立在湖邊，意境好禪味。到達元箱根港再搭登山巴士回到箱根湯本站等待回程的小田急浪漫特快車回到新宿，結束這一段兩天一夜的箱根小旅行。

小江戶川越：距離新宿大約三十分鐘左右車程的川越市，因為地理位置的關係，在二次大戰時期倖免於戰火的摧殘，保留了大部分江戶時期的建築，而當地人也很用心的保存維護這些建物，打造了一個老街，進到川越市的藏造老街就彷彿回到江戶時期一樣，所以川越市有小江戶之稱，很適合一天來回的當天旅遊，感受時光的軌跡。我們使用的是西武川越鐵道車票，內含了西武新宿站到本川越站的來回票一次及一日的小江戶循環巴士，在川越只要出示這張票就可以無限使用小江戶循環巴士。

川越市的景點很多，除了藏造老街，喜多院、冰川神社等都很值得去走走，冰川神社不僅有著 1500 年的悠久歷史，供奉的主神(素盞鳴尊與奇稻田姬命)祈求緣份、婚姻、家庭美滿，非常靈驗，在每個早上更有限量 20 個的結緣石免費讓人索取，因此一直以來都吸引很多人前往參拜；用釣的御神籤有別於一般用抽的、用選的籤，也是特色之一。

藏造老街整排建築都是江戶時期風格，彷彿搭乘時光機回到過去一般，就連國際連鎖的咖啡店 STARBUCKS 也入境隨俗的走江戶風，整條藏造老街瀟灑一股悠閒的氣氛，整個步調都放慢了，一間一間的店逛過來，不知不覺半天就過去了，走走買買，也是旅行的一部分。

參、心得與建議

本次考察的範圍在東京都以及近郊的箱根、川越，住宿方面在濱松町、箱根及新宿，七天六夜的行程，有世界上最熱鬧的都會區，有知名的溫泉區箱根，也有富歷史情懷的穿越，非常多元且豐富。總的來講，日本人做事就是細膩跟徹底。我們這次都搭乘公共運輸工作，沿途中會使用到很多車站的洗手間，雖然使用的人很多，但是卻不會髒亂，也沒有異味，這方面大家都有感覺，台鐵的洗手間跟日本的差距太大了。

日本人喜歡抽菸，但是在街上路上不能隨地抽菸。法規是這樣規定，但是政府會幫抽菸的人找到出路，在路上、車站都會規畫吸菸區，這樣一來，抽菸的人就會在吸菸區抽菸，在路上也就能嚴格取締，法規的精神才能落實，保護民眾不吸二手菸；台灣的法規不許人在公共場所抽菸，但是設置吸菸區的比例太低，抽菸的人沒地方吸菸，就會在路上抽菸，積非成是的結果下，違規的人就無視於法律的存在了，這個法規也就沒辦法落實。我們印象最深刻的就是在新宿的街道上，時常會看到取締隨地抽菸的警察，在 J R 新宿東口站外人潮洶湧的街口旁，還設置了吸菸區，會抽菸的人自然就會集中在那邊抽菸。路上就沒人邊走邊抽菸了，這樣對大家都好。

在日本自由行，交通是最主要的問題，除了租車以外，安排行程主要都是要把交通問題解決，日本的交通票券非常發達，周遊券、一日券、二日券等交通券看自己的需求來使用會事半功倍，這次我們用了箱根二日周遊券跟西武川越鐵道車票就是如此，他們把這個景點所需要用到的交通工具都包在一起，讓旅客用一張票可以玩整個行程，甚至用這個票在當地購物還有優惠折扣。換句話說，旅客

也是因為有這個票券才增加了去到那個景點景區的意願。當初會選擇這樣的行程也是因為這個套票已經幫整個行程包裝好了，這樣才方便。沒有人會想要到當地才在張羅交通問題，這樣不僅浪費時間，也浪費很多金錢。

假設富里鄉的六十石山，金針花季的時候外國旅客如何前往？除了租車、搭遊覽車到富里轉乘以外，有其他整合的方案嗎？不會開車的人在花蓮火車站怎麼去六十石山？從富里火車站怎麼去六十石山看金針花？其實這個問題已經存在許久，到現在還沒有完善的方案出來。每次到金針花季，總有一些遊客散客拿著手機導航到代表會來問接駁的問題，如果有一張票券可以讓旅客在海外就購買好（這解決了購票的語文問題），內容是包含從花蓮火車站或台東火車站到六十石山的一日行程甚至二日行程，在地的商店還有配合優惠，這樣的資源整合雖然牽涉到許多內部的聯繫問題，但這才是觀光產業的軟實力。六十石山金針花美景不比外國差，欠缺的就是這種細膩的服務。富里，甚至整個台灣在公共運輸搭配旅遊遊程這方面，還需要加強，日本的票券真的值得我們學習。

觀光是「打造」出來的，箱根的自然風景，大湧谷火山谷跟蘆之湖當然漂亮有特色，但旅客到當地玩的是甚麼？搭空中纜車去大湧谷吃黑蛋，到蘆之湖搭海賊船，箱根雖然位處山區，但交通卻是無縫接軌，每種交通工具都有連結，不須跋山涉水去轉乘，而黑蛋跟海賊船則是因應當地自然條件產生出來的產品，並且有畫眉點睛之效，這些都是打造出來的結果，雖然成本很高，但是卻造就了箱根這個觀光溫泉景區。想做就要做到徹底，做一半等於沒做。想像一下如果沒有空中纜車，那麼箱根的遊客會有多少？交通鏈斷掉之後有多少遊客會把時間花在趕車上面？遊客出國、出遊的時間是固定的，一個不方便的景點，遊客不會前往的。

肆、附圖



人潮爆滿的築地市場



每到東京必訪的雷門



箱根空中纜車



箱根名物-黒蛋



蘆之湖海賊船



小田急浪漫列車



小江戸川越藏造老街



小江戸巡迴巴士



西武川越鐵道車票