



IEK專刊發表會暨智慧城市發展論壇

# 科技 + 觀光 提高旅遊滿意度

周休二日政策熱絡了國內旅遊市場，地方政府也紛紛朝智慧城市發展，期望以科技提供便捷的旅遊介面與資訊，協助民眾旅途順暢。

撰文／工研院產業經濟與趨勢研究中心（IEK）跨領域研究群研究員詹詹然 圖片來源／工研院

智慧城市的關鍵是「以人為本」的思考，需了解民眾在行程規劃與資訊深度仍存在的困擾，方可透過科技輔助，將旅途中所需的各種資訊充份整合，以實現便利省時的智慧旅遊。下文分別就民眾的需求及建議方案來舉例說明。

## 出發前：資訊透明安全 省時又省力

### 困擾一：行前規劃耗時

網路發達讓國人可獲得多樣旅遊資訊、相關部落格資料豐富，也因資訊太多造成困擾，反而花更多時間整理，想省時透過旅行社又顧慮品質。

### 解方：以人為本的客製化服務

事實上，旅行社可根據需求大致上分為價格、精緻與文化導向等客群。尤其民眾已走向分眾分群化，建議可從私房景點、美食與文化深度之旅提供服務，從旅客需求端來思考。針對自由行旅客，有許多縣市運用e化系統提供旅遊資訊，例如臺東縣與花蓮縣共同推出「來去花東APP」，旅客可輕鬆取得專屬客製化的行程建議。



對於自由行的外籍旅客來說，若旅遊地區能自動翻譯語音系統相關的APP供下載，將可增加旅客駐足時間，傳遞臺灣特色。

### 困擾二：自由行大眾交通工具接駁有斷層

自由行旅客在搭乘大眾運輸工具，常有景點間轉換多次才能到達的狀況，銜接上耗時費力。尤其東部火車票假日一票難求、開車雖可隨心所欲，但遇上塞車與停車問題卻令人頭痛，如何無縫接軌每個景點，是許多自助者的困擾。



### 解方：掌握大眾運輸時間緊密搭配轉乘

以連江縣為例，全區八成網路覆蓋率、並整合在地特色公車與景點資訊，讓旅客透過手機 APP 可知今晚搭幾點公車去何地看「藍眼淚」。臺北市則推出「臺北超好行」服務，將捷運、公車與 U-Bike 進行整合，讓使用者便利抵達目的地。

### 困擾三：如何知曉私房景點並有效率抵達

很多網路部落客分享私房景點，但往往缺乏精準的景點資訊。雖能藉導航系統節省找路時間，但若錯開大量人潮湧入時間，就有更充裕時間遊玩。

### 解方：運用大數據技術統計流量

建議可善用大數據技術處理人潮與車潮的問題，民眾可透過手機上網查詢，並將查詢介面設計得更便民、更直覺，就會獲遊客青睞。

## 旅行中：機動下載應用 APP 深化行程體驗

### 困擾一：景點人潮多，照片中總是許多陌生人

假日景點人潮多，讓人難以取景拍照，最後只能拍大頭照上傳臉書（Facebook）、打卡地標就算到此一遊。

### 解方：科技整合大自然 拍出好照片

以澳洲旅遊局為例，針對遊客推出「Giga Selfie」服務，在景點設置一台拍攝超高解析度的相機，遊客只要先下載 APP，站在指定位置按下手機快門，置於百米以外的相機為遊客拍攝高達 50 億畫素的自拍照，不但同時清楚對焦旅客和景色，亦能製作全景縮放影片，並透過 Wifi 發送郵件給旅客。

### 困擾二：單一景點無法停留太久

國內許多旅遊景點多是單點發酵，透過媒體大力傳播，大眾一窩蜂前往，但舟車勞頓後只短暫停留、拍張照片，加速疲憊感。

### 解方：雲技術整合服務

整合周邊景點串聯成一條值得細細品味的旅遊路



打造智慧城市能讓民眾輕易地透過網路來規劃旅遊路線，藉此提高觀光收益。

線，搭配周邊現狀解決停車、接駁的問題，才能促使遊客再三光顧。例如有旅行社把消費者與在地供應商送上「雲」端，實現旅客參與「行程設計」、「智慧組裝」與「動態加購」，將滿足民眾參與兼顧品質的需求。另外，若能利用科技讓遊客提前知道景點的尚餘車位數量，即可提早決定是否要另尋地點。

## 回家後：動動手指製作旅遊日誌

隨時記錄途中點滴是許多人的興趣與喜好，若能透過 APP 或平台，口述同步進行編寫內容，可省下之後整理的時間。另外，結束旅遊後，總是有成千張照片需花大量時間整理及挑選。法國 Prynt 公司就推出一款拍立得手機背蓋，遊客可在旅途中透過熱印技術將當下的感動瞬間印出成相片。

此外，由於語言隔閡，往往導致外籍旅客無法深入了解臺灣。例如臺南孔廟是著名的歷史景點，若有自動翻譯語音系統相關的 APP 供下載，將可打破語言的疆界，增加外籍旅客駐足時間，更能傳遞臺灣特色。更進一步，若旅客服務中心的旅遊建議資訊可透過手機以不同語言導覽，並且城市間相互連結，將可讓外籍旅客在臺進行便利的深度旅遊。在出發前，亦可透過虛擬實境技術，讓遊客先線上體驗臺灣風景名勝。■