

出國報告（出國類別：考察）

考察日本神奈川縣箱根蘆之湖纜車－鐵道－遊艇 複合式旅遊經營管理出國報告書

服務機關：交通部觀光局日月潭國家風景區管理處

姓名職稱：施課長宗泓

派赴國家：日本

出國期間：99年7月18日至7月22日

報告日期：99年10月7日

目 錄

壹、	前言	1
貳、	考察資料蒐集及行程規劃	2
參、	考察內容及成果	5
	一、經營者：	5
	二、箱根周遊票說明	7
	三、購買周遊票	8
	四、出發點	10
	五、日月潭水陸空旅遊與日本箱根蘆之湖複合旅遊營運之比較	10
	六、箱根登山電車.....	11
	七、箱根空中纜車.....	12
	八、箱根蘆之湖與海賊觀光船.....	14
	九、旅遊資訊提供（如附件）.....	18
	十、其他交通服務設施.....	19
肆、	心得與建議.....	21

壹、前言

猶記職獲知奉派出國考察本案之際，當時日月潭風管處已在籌辦日月潭好行水陸空悠遊券發行事宜，而日月潭悠遊券的內容包含了日月潭相關的纜車、遊湖和陸上的大眾運輸等多種複合式旅運服務的套裝組合，其也正符合本案考察日本神奈川縣箱根蘆之湖纜車—鐵道—遊艇複合式旅遊的重點內容。

日月潭推出悠遊券措施，係結合運用 大局所推動的觀光景點無縫隙旅遊服務計畫「台灣好行-日月潭線」之服務，更進一步將日月潭其他具代表性及吸引力的旅運服務，如纜車（九族文化村）、環湖公車、交通船、自行車及電動車租賃等組合，另包含潭區步道系統、「日月潭-車埕」及「埔里環鎮」免費接駁車等周邊服務資訊，包裝整體性優惠措施「日月潭好行-水陸空悠遊券」，提供遊客較自行駕車出遊為佳的整體性旅遊交通方案；經營管理部份則由民間業者自行組成「日月潭好行聯盟」，本處以短期輔導每日開行無間斷服務及協助部份宣傳行銷工作，以培養其客源，長期則由各業者自主營運並自負盈虧為目標，確實達到觀光景點無縫隙旅遊服務計畫「交通服務自主永續」及「觀光景點品質提升」之目標。

經比較日本箱根蘆之湖與日月潭，發現兩者諸多條件甚為相似，

且悠遊券在職出國前 5 月 7 日已開始發行，故本案擬完成以下幾個主要考察目標：

- 一、 蘆之湖複合運輸經營管理方式，與本處日月潭水陸空悠遊券經營管理方式之比較與改善建議。
- 二、 日本無縫隙旅運服務及設施之考察與體驗。
- 三、 日本旅遊環境與遊憩設施之考察與觀察借鏡。

期使藉由本次考察所獲得之成果，能夠據以改善及加強本處首度發行之日月潭複合型旅遊產品經營管理，得以永續經營且服務品質更精進。

貳、考察資料蒐集及行程規劃

「箱根」是位於神奈川縣西南部的箱根山一帶的統稱，箱根町為其行政都市，屬於富士箱根伊豆國立公園。僅距離東京都圈往西約 90 公里，因為氣候溫和，亦是東京人熟知的避暑勝地；居於其中的蘆之湖係由富士山火山噴發而形成的，同時也形成許多日本首屈一指的著名溫泉，如「箱根十三湯」或「箱根十七湯」。箱根曾因地理位置位於東西日本間關要之處，歷史發展過程中保留有大量的文化遺產，另外動物園、藝術館、科學館、歷史博物館亦林立其中。

箱根交通十分便捷，乘坐 JR 東海道新幹線，從東京站到小田原站

約 40 分鐘，轉乘箱根登山鐵道，從小田原站到箱根湯本站約 15 分鐘；乘坐小田急電鐵的浪漫特快列車，直接從東京的新宿站到箱根湯本站約 90 分鐘。

依相關資料顯示箱根所具備豐富的歷史文化及自然景觀，加上其現代化的交通服務及餐宿設施，使箱根成為世界知名的觀光和休閒勝地，每年約接待 400 多萬遊客。



圖 1 神奈川縣行政圖



圖 2 箱根區域圖



圖 3 箱根交通圖

依據前述資料及設定之考察目標，考察行程規劃自抵達東京機場後，即以遊客角度及無縫隙觀念，實際感受體驗如何自機場獲得本次考察行程的相關旅遊資訊，並購買相關票券後搭乘大眾運輸抵達箱根觀光區；其次，再實際體驗考察箱根地區複合旅遊的狀況後回到東京都完成整體考察行程。

參、考察內容及成果

以下就各方面說明箱根複合式旅遊考察內容與心得。

一、經營者：

箱根複合式旅遊之各項運輸服務係由小田急電鐵株式會社集團經營，該集團自 1928 年經營電氣化鐵路，為滿足鐵路乘客的延伸需求，因此集團跨足經營許多周邊產業，集團產業包含鐵道運輸、公路運輸、旅行社、旅館、餐廳、停車場、廣告代理、媒體、百貨公司、高爾夫球場、建設公司、保險、園藝…等，新宿地區即有該集團經營之小田急百貨公司，該集團鐵道部之收入非利潤的主要來源，僅佔總收入 20%，並以每日上下班通勤遊客為其主要客源，公司之營收利潤主要來自周邊產業。

為滿足遊客各種各樣的需求，且為解決遊客抱怨到箱根等地旅遊需不斷掏錢買各種票券，該集團目前發行 8 種“小田急周遊

票”，包含箱根周遊票、富士箱根周遊票、江之島鎌倉周遊票、伊東觀光周遊票、南伊豆周遊票、西伊豆周遊票、中伊豆周遊票及丹澤大山周遊票等，提供遊客從東京(新宿)到近郊的觀光勝地時使用此類方便有效率的優惠票券。

小結：小田急電鐵株式會社集團由鐵道開始發展多角化經營的擴展模式，在我國陸路運輸業的發展中較為少見，國內許多客運業多堅守本業或原有之傳統產業，而經常性的經營困難需要政府補助，若能以客運本業為基礎，考量遊客需求發展週邊相關之事業，可為公司及遊客帶來更多效益；目前日月潭悠遊券的發行單位係由南投客運轉投資成立清境旅行社經營，然經營範圍仍有許多擴展之空間。



圖 4 小田急百貨公司



圖 5 小田急旅行社

二、箱根周遊票說明

目前套票有 2-3 日券，可分自新宿或箱根當地小田原出發，在箱根地區可使用箱根登山電車、箱根登山纜車、箱根空中纜車、箱根海賊觀光船、箱根登山巴士、小田急箱根高速巴士等 7 種交通工具，並於期限內無限次數使用，且提供許多配套優惠，可享沿線 30 餘項觀光設施或餐廳、博物館入場券獲得折扣。

目前箱根地區每年約有 400 萬遊客人次，其中約 70 萬人次購買套票，而搭火車前往箱根的遊客多數都會購買套票；國際遊客每年約 6 萬人次，約有 8 成購買套票。

小結：小田急發行的各式周遊票，一方面對遊客提供方便性及優惠之旅遊方式，另一方面對經營者而言，則提供遊客深度旅遊增加更多消費的機會與途徑。同樣，日月潭水陸空悠遊券除了提供遊客更優惠的旅遊方式外，結合自行車、電動車優惠及日月潭旅遊護照之產業優惠，經由整合多項票券及優惠之悠遊券，可產生引導遊客使用過程之作用，進而促使遊客增加週邊消費及停留住宿多日之機會。

表 1 箱根周遊券價目表

起站	有效期為 2 天		有效期為 3 天	
	大人	兒童	大人	兒童
從新宿出發	5,000 日元	1,500 日元	5,500 日元	1,750 日元
從町田出發	4,700 日元	1,410 日元	5,200 日元	1,660 日元
從小田原出發	3,900 日元	1,000 日元	4,400 日元	1,250 日元

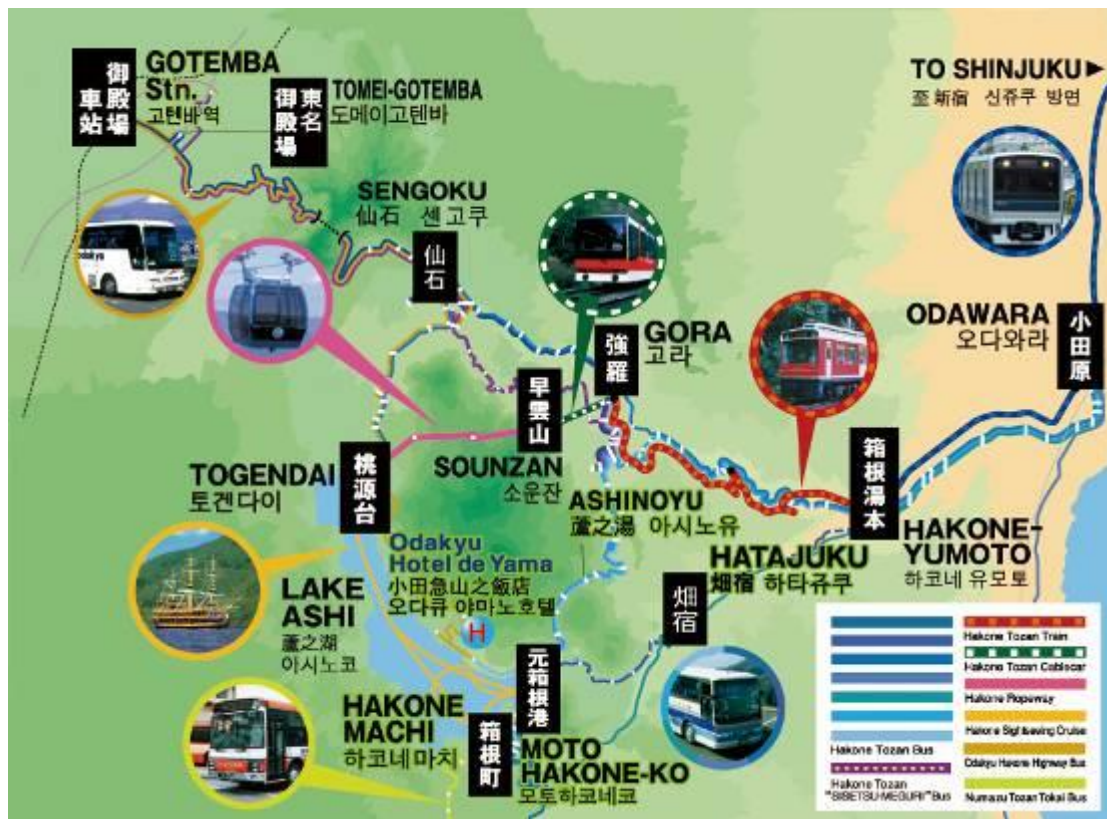


圖 6 箱根周遊票 7 種交通工具

三、購買周遊票

周遊票可自各小田急旅遊服務中心、小田急線各站、小田急旅行社及其他旅行社（JTB，日本旅行，KNT，東急觀光）等通路購買，

於服務中心向服務人員購買時須先填妥遊客資料，亦可自自動售票機直接購票，須選擇購買的票種並指定使用起始日，周遊票是機器現場立即輸出的票卡，與目前台鐵票卡類似，票卡上已顯示使用起迄期限，票卡於全程使用完後由終點站驗票機器收回。

小結：箱根周遊票的票證採電子機械即時印製，使用時由驗票機器自動辨識；目前日月潭悠遊券初步則採取事先印製完成之紙卡，使用該運具時撕下該抵換聯，較為不方便且浪費紙張；最新推出之大日月潭好行智慧卡則是以智慧卡方式過卡抵用方式，雖較箱根周遊票更為先進，但是遊客尚不習慣使用此方式，故仍需加強推廣。



圖 7 新宿小田急旅遊服務中心



圖 8 服務人員取電子票



圖 9 填寫遊客資料



圖 10 周遊券 (樣張)

四、出發點

可自新宿或小田原出發至箱根地區後再轉乘周遊票之運輸服務。



圖 11 搭車時刻表螢幕屏



圖 12 新宿搭車處

五、日月潭水陸空旅遊與日本箱根蘆之湖複合旅遊營運之比較

項目	日月潭	箱根蘆之湖
營運單位	由各交通單元業者：南投客運、九族文化村、日月潭遊艇公會、清境旅行社共同組成日月潭好行聯盟，後由清境旅行社組合產品發行悠遊券。	由小田急電鐵株式會社集團擁有鐵道、遊艇及纜車等各項交通事業，發展多角化經營，並自行發行周遊券。
券種內容	含公路交通車、纜車、主題樂園、	含電車、纜車、觀光船、

	交通船等，另含電動車及自行車租車優惠，另搭配旅遊護照可享百家餐宿業優惠。目前計有 299 元券、899 元券及智慧卡 1439、739 等產品組合。	巴士等，另享沿線 30 餘項觀光設施或餐廳、博物館入場券折扣。目前依出發地分 2 日或 3 日期限券。
使用方式	計次型(僅環湖公車當日無限次搭乘)	有效期限內無限次搭乘
券種樣式	紙券：搭乘時撕下該聯，人工售票及驗票。 智慧卡：搭乘時由機器過卡，人工售票。	電子機械印製，由機器驗票
購票通路	除指定之直售通路外，旅行社套裝產品亦有包裝。	同左
銷售數	99 年 5 月開賣迄 99 年 9 月，約 4 萬多人次	每年約 75 萬人次

六、箱根登山電車

箱根登山鐵道於 1919 年開通，是日本唯一一條全線山區鐵路，行駛箱根湯本車站到強羅車站間，全程 15 公里，車程時間約 40 分鐘，山頂與山腳的海拔差為 527 公尺，最大坡度為 80/1000。為了爬上陡峭的山坡，列車在起伏的山道上 3 次改變運行方向。除此之外，列車還必須做最小半徑僅 30 公尺的急轉彎，是世界僅有，急轉彎時列車一邊行駛一邊灑水，以減小車輪和鐵軌之間的摩擦。

小結：此列車與阿里山的登山小火車有點類似，有前後兩個車頭，以「之」字型上山，列車長需在轉換運行方向時更換車頭駕駛，非常具有特色。



圖 13 箱根湯本公車站(轉車處)



圖 14 湯本站箱根登山電車搭車處



圖 15 電車車廂內



圖 16 列車長更換車頭駕駛



圖 17 之字型軌道交錯處



圖 18 登山電車沿線風光

七、箱根空中纜車

纜車自早雲山車站到箱根蘆之湖的桃源台車站，全長 4035 公

尺，旅程 30 分鐘，是日本最長、世界上第二長的空中纜車，僅次于瑞士的 Kriens Bahn。其纜車車廂係瑞士製造，採大面玻璃窗以 360 度眺望箱根美景，中途的大涌谷站，除可眺望日本富士山，亦為可看到火山活動痕跡的知名溫泉區。

小結：箱根纜車無論是車廂或是車站，皆為無障礙空間設計。該纜車每分鐘發車一次，車廂較日月潭纜車大，每次約可載 13 人，該纜車營運已 50 周年，在 2009 年的搭乘人數達 206 萬 4,241 人次，刷新金氏世界紀錄。在此我們可以推薦，日月潭纜車 2010 年度的營運人數再創新的金氏世界紀錄。



圖 19 空中纜車搭乘處



圖 20 纜車廂內

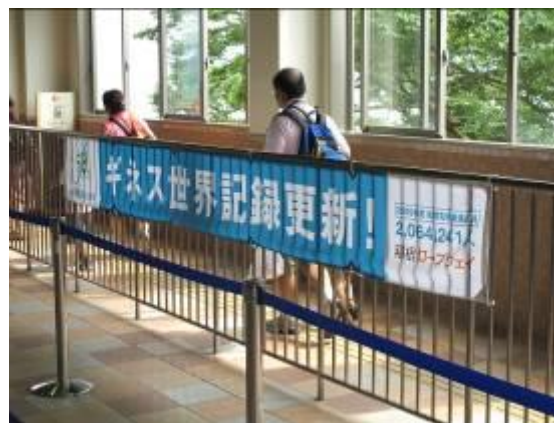


圖 21 沿線風光



圖 22 搭乘人數刷新記錄橫布條



圖 23 大涌谷溫泉

圖 24 大涌谷阿伯溫泉蛋

八、箱根蘆之湖與海賊觀光船

桃源台站是箱根空中纜車的終點站，也是蘆之湖的入口，蘆之湖是箱根最具代表性的景點，湖面積約 6.9 平方公里（約 690 公頃），環湖周長 19 公里，湖深約 40 公尺，是一座在四千多年前因火山活動而形成的火山湖。天氣晴朗時，從元箱根港眺望的富士山格外壯觀，遊客至此可轉搭乘箱根海賊觀光船渡過蘆之湖到達元箱根及箱根町湖港，再轉搭箱根登山巴士遊覽其他箱根地區。搭乘以海盜船為主軸的豪華客船可以充分遊覽蘆之湖湖上自然風光及箱根神社鳥居等歷史古跡。

小結：日月潭與箱根蘆之湖天然條件近似，日月潭面積比箱根蘆之湖稍大，蘆之湖湖岸線較為平整且平坦腹地較多，日月潭環湖則山勢較為崎嶇變化大，以自然風景而論各擅勝場；惟蘆之湖因纜

車及海盜船由小田急經營，商業行為較為單純，且沿岸建築多低矮配合週遭環境，湖面船舶數量遠較日月潭少，因而碼頭、湖面、湖岸景觀及商圈較為純淨幽靜，令遊客感到十分舒適悠閒；相較日月潭的商業行則百家爭鳴且競爭行為複雜，商圈開發程度甚高，商圈面貌亦較為複雜不美觀，在人文條件讓遊客感受度較差。

碼頭設施採鋼鑄前段固定式，後段浮動式，面積甚大且平穩，海盜船甚具特色，其他無動力水上載具亦頗有特色。



圖 25 桃源台站纜車-海盜船指標 1 圖 26 桃源台站纜車-海盜船指標 2



圖 27 桃源台站纜車轉接海盜船指標 3 圖 28 桃源台站海盜船候船處

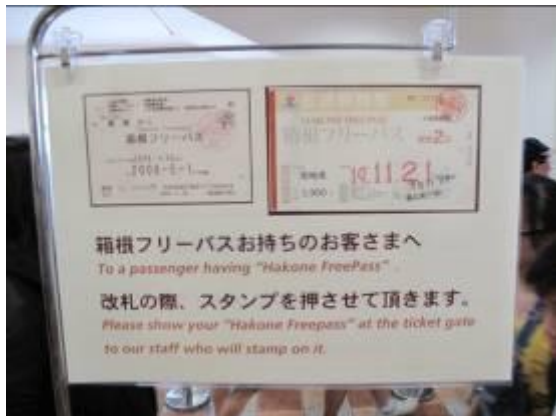


圖 29 使用周遊券搭乘說明牌



圖 30 海盜船搭乘碼頭



圖 31 海盜船碼頭



圖 32 無動力水上載具



圖 33 無動力水上載具碼頭



圖 34 湖面風光幽靜



圖 35 旅館與周圍環境



圖 36 鳥居古蹟



圖 37 另一條纜車及商圈



圖 38 港側小型無動力水上載具



圖 39 水上垂釣小船



圖 40 碼頭箱根町港及商圈



圖 41 箱根町港商圈

九、旅遊資訊提供

箱根地區的國際遊客絕大多數來自亞洲地區，如南韓、台灣、大陸港澳，因此中、韓文旅遊資訊需求較大，在資訊提供上並未針對歐美遊客需求特別製作。目前新製相關資訊提供如標示、說明、解說牌則多以中英日韓並列。

小結：箱根周遊券及箱根地區相關文宣品係由小田急公司或相關經營業者自行出資印製，鮮少見政府出資印製之文宣品；相對而言，除日月潭悠遊券中英文票券由業者後續印製外，日月潭現發行的中英日文版摺頁、叢書、旅遊護照及網站，係由日月潭國家風景區管理處製作，並於文宣品內容中協助宣傳悠遊券及智慧卡，故民間發行單位仍有更多宣傳行銷工作的發揮空間。

十、其他交通服務設施

(一) 東京都四通八達的地下鐵路網

東京都地下鐵密度堪稱世界第一，東京地下鐵及都營公司經營的兩大地鐵系統，如蜘蛛網般密佈東京都地下，遊客可藉由地鐵系統快速方便的抵達任何東京區，或連接機場，或抵達新宿等地區轉搭運輸工具前往箱根。



圖 42 地下鐵路網及票價圖



圖 43 購票搭乘地鐵



圖 44 地下鐵車廂內



圖 45 地下鐵連接通道

(二) 機場聯外及東京都之公車服務

成田機場出關處附近，設有各類公共運輸售票服務站，機場內

至機場大廈外，沿途設有甚多旅遊資訊看板詳細標明前往附近地區之大眾運輸服務資訊；一出航廈沿著機場大廈之路側，主要提供 20 多處的公車停靠站，每個公車站牌採用智慧型站牌，顯示即將到站之公車資訊及路線訊息，遊客可以很清楚很方便的一離開機場航廈即搭乘大眾運輸前往目的地。智慧型站牌也在東京都多有運用。



圖 46 運輸購票服務台



圖 47 大眾運輸資訊看板



圖 48 機場航廈外公車站牌



圖 49 公車智慧型站牌



圖 50 東京都六本木公車站牌



圖 51 東京都六本木智慧型站牌

(三) 腳踏車租借服務

東京都新宿提供有腳踏車租借服務，藉由太陽能提供電力的投幣式機器，遊客可在固定地點租用及歸還腳踏車。



圖 52 腳踏車租車服務



圖 53 服務告示牌

肆、心得與建議

茲就前述旅遊經歷及小結心得，將相關心得與建議綜整如下：

一、以觀光地區為根發展串聯無縫交通環境：

箱根旅遊區與東京都相距約 90 公里，其間藉由便捷快速的地下鐵及鐵路系統相連通，東京都會區 2 千多萬的人口成為箱根旅遊區重要的旅遊客源，而另外成田及羽田機場緊鄰東京都，也藉由便捷的交通系統為國際旅客連接東京都及箱根之旅遊線，因此交通運輸的便利性 & 完整性能為日本東京、箱根及周邊許多地區提供了幾乎源源不絕的客源。

日月潭應國道六號的通車，加上高鐵的聯外服務，使得不只大台中地區，甚至涵蓋至台北、高雄都能成為日月潭 1 日遊的旅遊客源區，是以未來連結擴展日月潭現有的悠遊券或智慧卡旅遊服務，延伸至機場、台灣各都會區等節點的交通運輸服務，提供更便捷性及完整性的無縫運輸服務系統，可為日月潭帶來更穩固的旅遊客源；而其他觀光地區亦可同樣以該地區連結對外成串的運輸整合服務，塑造新的旅遊契機。

二、 多角化經營提高產品彈性及競爭力：

相較於箱根小田急集團以其自有的運輸服務結合其周邊產業的雄厚實力，所經營的周遊券順理成章且簡潔有力；日月潭的悠遊券就顯得單位眾多手忙腳亂，進而影響其票證複雜及服務難以無縫接軌，宣傳行銷工作也難以自我突破成長。日月潭由纜車、交通船及客運共同組成日月潭好行聯盟，再由其中自行成立旅行社擔任總經銷單位，雖

是成功整合的第一步，然而，整合經銷單位更應更進一步，加強各業者間橫向聯繫及溝通，消弭其間服務縫隙，提供更多元更強大之服務元件及行銷能力。

鐵道元素目前是日月潭套票中缺乏的一項元素，未來於集集線改善通車前，應即早規劃結合鐵道相關元素，以加深產品之多元性及主題性，提高產品之競爭力。另外，日月潭接駁客運、環湖公車及交通船的服務及運具品質仍有加強的空間，綠能及永續運輸可以是未來發展的重點。

三、 發展無縫隙智慧旅遊為觀光科技產業新方向：

結合觀光、智慧運輸與科技等跨領域技術發展智慧旅遊，可以為觀光產業帶來新的契機，並且可以發展創新智慧與雲端產業，以日本而言，已經將智慧型公車站牌及智慧型導覽機廣泛運用，方便遊客更快速便利查詢旅遊訊息。另外，透過 RFID 的技術讓智慧旅遊套裝行程可以成真，也是未來可以努力發展的方向。