

ECONOMIST
IMPACT

重新打造亞太地區 旅遊業： 更加自覺的旅客？

贊助商



前言

本報告是由 Airbnb 出資並由 Economist Impact 撰擬，探索了亞太地區旅遊業的復甦情況。報告檢視了自覺旅客 (conscious traveller) 崛起對旅遊帶來的各種改變。本報告是依據廣泛的案頭研究及調查亞太地區超過 4,500 名旅客所做成。報告作者為 Siddharth Poddar，並由 Pratima Singh 負責編輯。

在此要感謝下列人員所提供的額外見解：

- Soity Banerjee，獨立旅遊作家暨 Outlook Responsible Tourism Initiative 專案編輯
- Gaurav Bhatnagar，The Folk Tales 董事
- Rachel Dodds，Sustaining Tourism 董事暨懷雅遜大學 (Ryerson University) 教授
- Randy Durband，全球永續旅遊委員會 (Global Sustainable Tourism Council) 執行長 (chief executive officer)
- Philip Goh，國際航空運輸協會 (International Air Transport Association) 亞太區區域副總裁 (regional vice-president)
- Freya Higgins-Desbiolles，南澳商業技術學院 (University of South Australia's Business School) 旅遊業管理課程講師
- Seul Ki Lee，LINC+ Project 董事暨世宗大學 (Sejong University) 副教授 (associate professor)
- Liz Ortiguera，亞太旅行協會 (Pacific Asia Travel Association) 執行長

目錄

- 4 報告摘要
- 6 重新打造亞太地區旅遊業：更加自覺的旅客？
 - 6 什麼是「自覺旅客」？
 - 8 超限旅遊退居次位
 - 9 不只是一時的流行
 - 10 旅客前往非熱門景點
 - 11 以社區為中心的旅遊方式
 - 13 擴展永續旅遊的意義
 - 15 科技改變了旅遊的樣貌
 - 16 加速永續創新
 - 17 透過科技擴大接觸面
 - 18 旅遊的未來
 - 18 政府帶領永續革命
 - 18 充滿善意的道路

報告摘要

新冠肺炎 (Covid-19) 對旅遊帶來了許多改變。自從對人類生活與社會帶來破壞性影響的疫情爆發以來，旅客在其休假對社區、當地經濟與環境所造成影響方面有了更深層的思考。此等討論在過去幾年就已經出現，疫情則讓旅客因此更加注意，並加速推動亞太地區旅客邁向更自覺且負責任的旅遊。

Economist Impact 針對亞太地區(涵蓋澳洲、日本、印度、馬來西亞、菲律賓、新加坡、南韓、台灣與泰國) 超過 4,500 名旅客所進行的調查顯示，十分之七 (71.8%) 受訪者認為新冠肺炎改變了其對永續旅遊的看法，永續旅遊對他們變得更為重要。

部分國家的數據甚至更為突出，菲律賓 98.5% 受訪者、印度 96.5% 受訪者及馬來西亞 93.5% 受訪者表示，疫情已經改變了其對永續旅遊的

看法，而且有超過五分之四的受訪者表示必須採行更多永續旅遊實務。

我們是否正在見證更加自覺的旅遊行為的曙光？¹我們的調查結果確實顯示了此等趨勢，過半數 (57.1%) 受訪者表示，其對旅遊以及如何進行永續旅遊有了不同的想法，尤其是與當地經濟、社區、文化與環境有關的部分。

自覺旅遊成為關注的焦點

我們的受訪者大部分都表示，其旅遊是否能為當地人帶來正面影響非常重要。當我們進一步檢視相關數據時，我們發現有 57% 的旅客希望避免導致超限旅遊，而有 69.9% 的旅客表示希望避免到擁擠的地區旅遊。另有類似百分比 (71.7%) 的受訪者，表示他們較可能前往能夠避免處於擁擠空間的地方旅遊。

這個主題在我們訪談旅遊業專家時重複出現，專家發現旅客都非常希望前往較不擁擠且擁有更多空間的地點旅遊。因此關於 49% 的受訪者表示將會更常前往非旅客熱門地點的鄉村地區旅遊這點，也就一點都不令人意外，而此等情況很自然地會與更多國內旅遊的需求重疊。

本研究所稱永續旅遊，係指可為旅遊生態體系所有利害關係人帶來正面社會、經濟、文化、社區與環境成果的行為

¹ 於本研究中，「自覺旅遊」與「永續旅遊」兩個詞可交互運用。

我們的調查顯示，展望未來，將會有一大部分旅遊預算流向國內旅遊，57.6%的受訪者表示他們會將更多旅遊預算分配到國內旅遊，以追求前往非熱門景點旅遊的經驗。此等非正統的經驗，可能對旅客體驗以及目的地之多元性帶來相關影響，並降低熱門地點所承受的壓力。

此等新關注焦點，反映了大部分旅客的自覺已經提高，瞭解其必須考量旅遊目的地社區對經濟復甦的需求，以及其花費旅遊開支的方式。

這不僅與經濟及生計有關。將近三分之二(63%)的旅客希望將旅遊作為與其他社區及文化進行有意義連結的方法。此等旅客表達了希望能夠更熟悉當地社區的需求與要求。

全方位瞭解永續性議題

在提及旅遊業的永續性時，大部分人都把重點放在環境層面，譬如避免使用一次性塑膠用品或減少個人的碳足跡。不過我們的調查顯示，亞太區旅客正在全方位地思考旅遊的永續性議題。舉例來說，當受訪者被要求舉出兩項最重要的永續旅遊層面時，經濟層面(46.7%)與社會層面(41.3%)的考量，優先於環境(32.1%)、文化(31.6%)與社區(21.5%)考量因素。

在發生前所未有的新冠疫情之前，旅遊業(從顧客到公司)關注的永續性議題大部分與經濟或環境有關。不過我們發現有越來越多的證據，顯示旅客也正開始考量如何做出更好的選擇，以將當地社區的需求、經濟、文化與傳統納入考量。

我們可以將此等情況視為再生旅遊業(regenerative tourism)的來臨，旅客努力在渴求刺激經驗與對更廣大生態系統所造成的潛在影響之間達到平衡。

運用科技進行永續的旅遊

我們的調查發現，科技(包括基本科技及新興創新科技)正在改變旅遊行為與習慣，並強力地支持採用更具永續性的旅遊業實務。非常高比例(86.9%)的受訪者同意，科技正在促進或能夠促進永續旅遊的發展。

無論是旅遊從業人員能夠採用更具永續性的實務，或旅客能夠做成更知情的選擇，都代表了科技正在促進永續性自覺旅遊的發展。此等情況可能以多種方式呈現，不過大致上說來，從業人員與旅客都能夠運用科技，以接近即時的方式發送與存取資訊。

依據我們的研究，將近半數(43.1%)受訪者表示，科技藉由讓更多當地利害關係人受益的方式，將旅遊產業變得更具包容性。

未來幾年內，科技將成為支持永續旅遊實務的便利工具，而新冠肺炎則加速了部分此等科技的運用，讓我們能夠一窺未來旅遊的面貌。

旅遊的未來

大部分旅客現在都會對其旅遊選擇的意涵進行更深層的思考，過半數(54.5%)旅客表示他們願意支付更多費用，以取得支持永續實務的旅遊體驗。相反地，有類似比例的旅客表明其願意避開未處理永續性相關問題的旅遊景點。

我們的研究證明了旅客希望對其旅遊選擇擁有更高自覺，不過要將此等意願轉化為實質的改變，則須所有利害關係人進行更多的投入，包括旅客、從業人員與當地政府。自覺旅遊選擇不能在純理論環境下進行，因為這些決策與可提供的選擇息息相關，從交通、住宿、食物到廢棄物處理服務，以及企業對永續實務的投入。

這也是政府與從業人員在重新打造旅遊產業方面必須扮演積極角色的原因。另外還有些令人充滿希望的改變跡象，因為亞太地區有好幾個國家的政府，在增加利害關係人參與以及更好的溝通與規劃方面，扮演了關鍵的角色。

不過俗話說得好，積習難改。在疫情(以及其記憶)的影響消散之後，旅客可能又會回到以前的習慣。

亞太自覺旅客的興起，提供了以全方位且永續的方式重新打造旅遊業的機會。這是一個我們不能加以忽視的機會。

重新打造亞太地區旅遊業：更加自覺的旅客？

觀光與旅遊，扮演了定義現代社會的關鍵角色——打開社區與經濟的大門、擴大我們對這個世界以及彼此的瞭解。持續成長的所得、廉價航空的普及以及科技在發送新旅遊景點資訊方面所扮演的角色，都促進了旅遊的蓬勃發展。

然而，新冠肺炎病毒的擴散，關起了國際旅遊的大門，並因此對此一蓬勃產業造成重大影響。全球所有地區的國際旅客人數皆呈現前所未有的崩跌，尤以亞太地區受創最深，若與 2019 年相比，亞太地區 2020 年國際旅客人數減少了 82%。²

對一個以旅遊與觀光產業作為經濟成長及就業主要驅動因素的地區來說，這樣的數字縮減無疑非常具有破壞力。亞太旅行協會 (PATA) 執行長 Liz Ortiguera 表示，亞太地區旅遊經濟的成長速度原是全球最快，2019 年為此地區貢獻將近 10% 整體國內生產毛額 (GDP) 以及超過 1.8 億個工作機會。

她表示：「儘管遭遇疫情衝擊，亞太地區還是旅遊業最大的勞動市場，僱用的從業人員數佔全球觀光旅遊人力的 55%。」

然而，新冠肺炎疫情的爆發讓整個旅遊業被迫面臨改變，而我們現在才剛開始瞭解此一改變的意義。

什麼是「自覺旅客」？

「旅客」的形象已經改變。「從我近期所做的研究可瞭解，旅客共有三種類型。」Sustaining Tourism 董事暨懷雅遜大學教授 Rachel Dodds 表示：「有一些人是什麼都不在乎；另外有一些人則願意做一些簡單的事；最後剩下的，才是『永續旅客』。[永續旅客] 將因為其信念或價值或因為這是應該做的事，而改變其行為方式。」

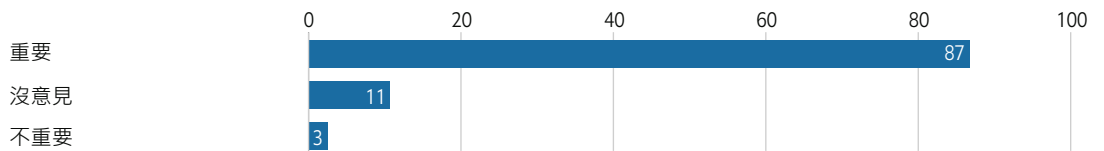
永續旅遊並不是一個時髦術語，而是從經濟、衛生、文化與社會角度，思考旅遊如何對當地社區帶來正面影響的方法。

² <https://www.weforum.org/agenda/2021/05/covid-19-travel-tourism-virtual-reality/>

今日，與永續旅遊有關的對話，已經成為關注的焦點：Economist Impact 針對亞太地區³ 超過 4,500 名旅客所進行的調查顯示，過半

數 (52%) 的受訪者表示永續旅遊對他們來說非常重要，只有 2.5% 表示完全不重要。

圖表 1：所有人都在談論自覺旅遊
 永續旅遊對您來說有多重要？請選擇一項。
 (%)

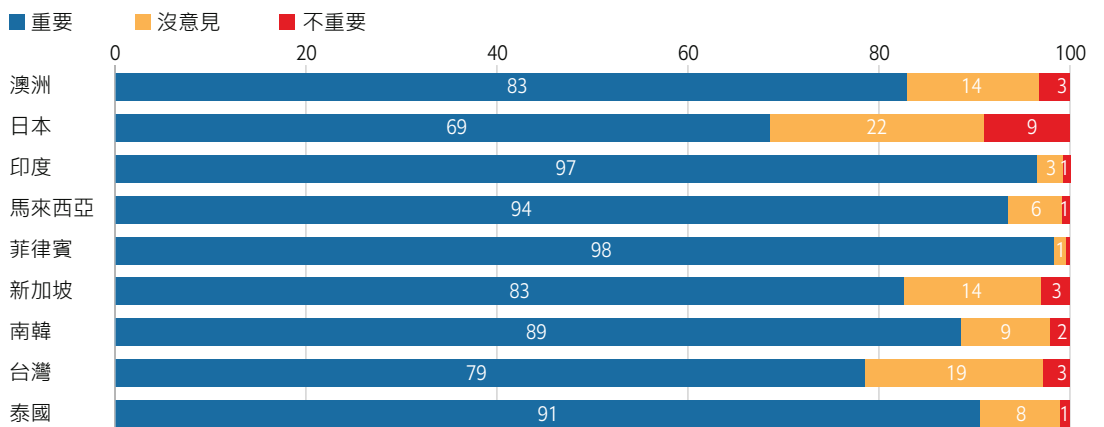


資料來源：Economist Impact

然而，各地區的反應存在著差異，菲律賓 (80.2%) 與印度 (78.6%) 有非常高比例的旅客表示，永續旅遊對他們來說非常重要，此等

情況印證了 Dodds 女士的看法，亦即永續旅遊的概念 (以及人們對該等概念的瞭解) 並不能一體適用。

圖表 2：對自覺旅遊的需求，因地理區域而有顯著的不同
 永續旅遊對您來說有多重要？請選擇一項。
 (%)



資料來源：Economist Impact

同樣地，各世代對永續旅遊的看法也存在著歧異：62.1% 千禧世代及 55.5% Z 世代受訪者表示，永續旅遊對他們來說「非常重要」，但戰後嬰兒潮世代只有三分之一 (33.6%)

抱持相同的看法。這並不代表永續旅遊對戰後嬰兒潮世代完全不重要，因為戰後嬰兒潮世代也有 44.4% 表示永續旅遊對他們來說有點重要。此等顯著的看法差異，反映了世

³ Economist Impact 在 2021 年 10 月對澳洲、印度、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡、南韓、台灣與泰國超過 4,500 名受訪者進行了調查。此等受訪者取樣自不同的年齡層，其中 50% 由千禧世代與 Z 世代組成，另外 50% 則包括 X 世代與戰後嬰兒潮世代。

代間對於氣候變遷等議題的看法隔閡，不過如果被問到疫情是否改變了他們對旅遊的想法，則受訪者的回應就非常一致。

十分之七 (71.8%) 的調查受訪者同意，新冠肺炎已經改變了他們對永續旅遊的看法，尤其是印度 (89.3%)、菲律賓 (85%) 與馬來西亞 (83.9%) 的受訪者。

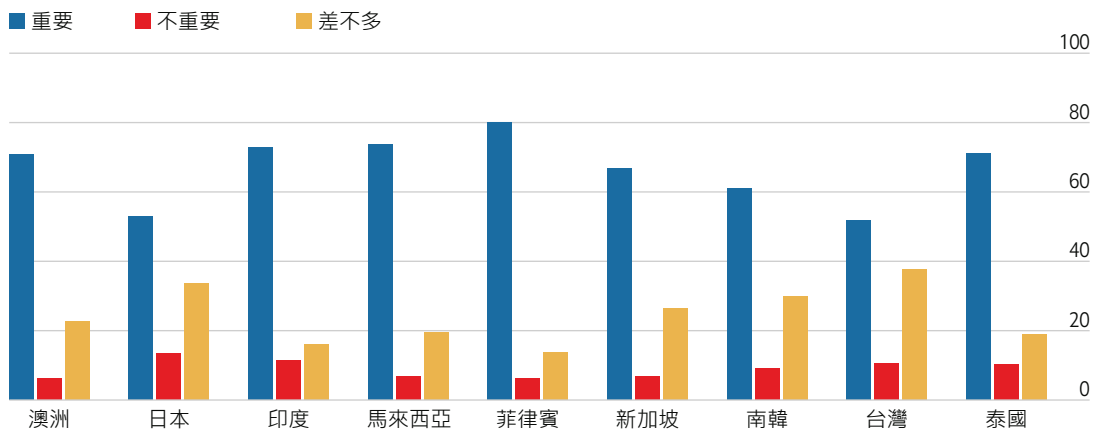
超限旅遊退居次位

在轉向永續旅遊的同時，旅客們也對於他們旅遊的地點與方式有了更多的自覺。永續旅

遊有許多層面，從環境與經濟影響，到國際旅遊如何影響當地生活等。從旅遊影響旅客所造訪當地社區方面來看，永續旅遊追求的是正面影響。

此等層面看來確實對旅客的想法造成了影響：超過三分之二 (66.8%) 受訪者表示，對當地人帶來正面影響，將會是他們制訂旅遊計畫的重要考量因素。菲律賓旅客 (80%) 最關心這個問題，馬來西亞 (73.7%) 與印度 (72.7%) 旅客次之。

圖表 3：當地人非常重要
為當地人創造正面影響多重要？
(%)



資料來源：Economist Impact

即使是在疫情爆發之前，超限旅遊 (亦即特定旅遊目的地因為旅客過多而變得太過擁擠，導致其他問題接踵而至) 也是旅客非常關注的議題。我們的調查顯示，超限旅遊是旅客會思考的問題。超過半數 (57.6%) 調查受訪者表示，其旅遊不會導致超限旅遊這點非常重要，不過這個問題對泰國 (66.3%)、台灣 (63.9%) 與南韓 (63.1%) 旅客來說尤其重要。

儘管旅客全面性地支持要減少超限旅遊，但依據獨立旅遊作家暨 Outlook Responsible Tourism Initiative 專案編輯 Soity Banerjee 的看法，在解決相關問題之前，「還是有很長的路要走。」

她表示：「熱門旅遊景點的超限旅遊以及廢棄物及 / 或用水問題，以及自覺的整體提高，導致旅客現在越來越願意順手做一些小事情，譬如自己把垃圾或乾燥的廢棄物帶回家。」

Banerjee 女士補充說道：「不過若說到要擴大永續解決方案的規模，以及讓旅遊業更具社會或經濟包容性，但卻不對整個環境進行改變？這將需要花費許多時間、政治決心以及集中溝通，以創造一個永續旅遊的強大生態體系，以及找到更多支持者。」

不只是一時的流行

依據我們的調查，生態面的疑慮以及新冠肺炎政策，在促使我們所見證到的心態改變方面扮演了重要角色。這些改變可能還包括自我反省。全球永續旅遊委員會執行長 Randy Durband 表示：「在疫情期間，我們所有人的生活都有了改變，而且我們的思維流程也已經改變。我們有許多時間可以思考更大方向的問題。我們花了很多時間反省，而旅遊也是我們反省的內容之一。」

南澳商業技術學院旅遊業管理課程講師、泰萊大學 (Taylor's University) 訪問教授暨滑鐵盧大學 (University of Waterloo) 兼任副教授

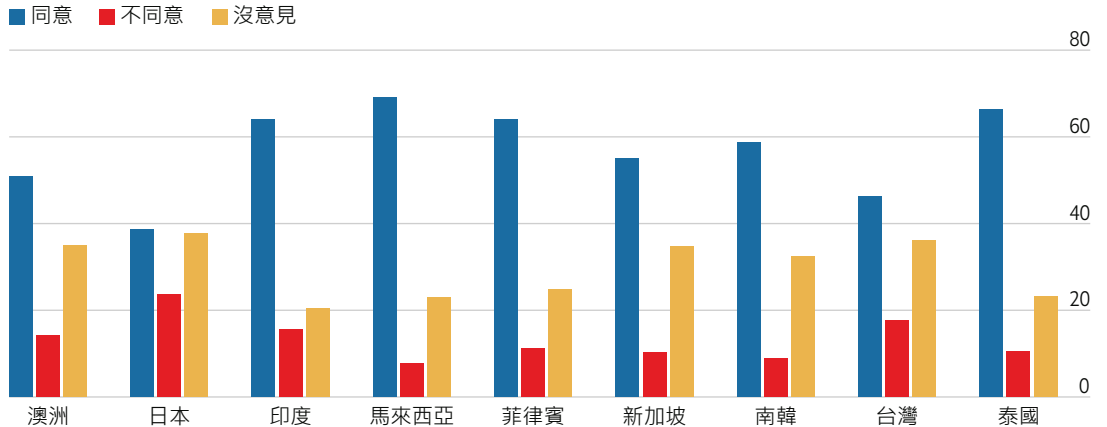
Freya Higgins-Desbiolles 認為，環境疑慮導致許多人開始考慮其旅遊的永續性。

她表示：「在澳洲，我們在 2019 年遭遇了野火危機，接著我們又遭遇了新冠肺炎的衝擊。如果各位居住在高樓大廈，那麼能夠前往公園或綠地，就實實在在是個加分。」她補充道：「新冠肺炎所導致的封城，讓我們開始更重視自然。」

亞太旅行協會的 Ortiguera 女士認為，轉向永續旅遊的趨勢，在疫情爆發之前就已經開始。對她來說，新冠肺炎只是「凸顯了我們的世界的許多弱點，以及旅遊與觀光產業所必須處理的許多問題。」

我們的調查顯示，永續旅遊不只是一時的流行。超過半數 (57.1%) 受訪者表示，他們會將永續旅遊實務納入其休假計畫考量，而且這個現象在馬來西亞 (69.2%) 與泰國 (66.3%) 受訪者間尤其明顯。若與其亞太地區鄰國相比，日本受訪者在永續旅遊相關問題方面，則屬於統計的異常值：他們較可能進行國際旅遊，而非國內旅遊，且僅 38.6% 表示將在規劃下次休假時，將永續旅遊實務納入考量。

圖表 4：下次休假將會有所不同
我現在會將永續旅遊實務納入我的旅遊計畫 (%)



資料來源：Economist Impact

旅客前往非熱門景點

對 Ortiguera 來說，疫情意外創造了許多希望，像是減少超限旅遊、分散就業機會以及旅遊開支的經濟利益，同時協助探索擁擠景點以外的旅遊去處。

她表示：「當鄉村地區變得更容易接近時，可藉由保護其天然資源及文化傳統的方式，為當地社區及整體旅遊景點帶來更高品質的生活。」

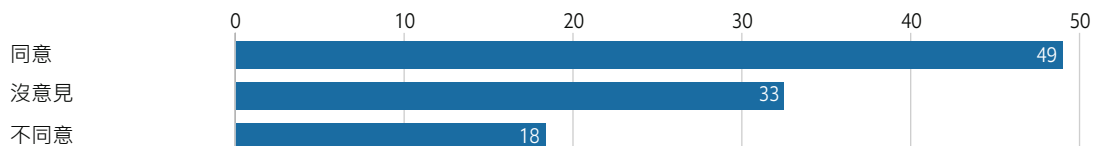
The Folk Tales (於印度提供鄉村旅遊體驗的公司) 董事 Gaurav Bhatnagar 表示，新冠肺炎的影響，在某種方面「屬於我們不具永續性的生活方式所造成的後果，包括我們旅遊的方式，以及我們耗用天然資源與產品的速度。」

他表示：「此等真相從我們與客戶 [旅客] 的對話就可得證。」而且他們現在將重心放在透過探索鄉村地區處理超限旅遊的問題。「其中一個原因在於前往鄉村可自然地維持社交距離。另一個原因是以不超過我們所能再生的方式，使用天然資源。」

因此當我們看到亞太旅客開始要求提供傳統與熱門旅遊景點以外的鄉村地區景點時，我們一點都不感到意外。我們的調查發現，二分之一 (49%) 受訪者希望獲得更多鄉村體驗，探訪遊客較少的景點。泰國旅客在這方面尤其明顯，59.2% 的旅客表示他們會更常前往鄉村地區旅遊。

圖表 5：遠離瘋狂的群眾

我會更常前往非觀光客熱門景點的鄉村地區旅遊 (%)



資料來源：Economist Impact

若從年齡層來分析，53.4% 千禧世代及 50% Z 世代受訪者希望更常前往鄉村景點，而戰後嬰兒潮世代表示熱切希望前往都會以外地區度假的百分比則為 37%。此等差異可能來自於鄉村地區缺乏年長旅客所需的各項舒適設施與物質，以及在新冠肺炎影響下，希望前往擁有健全衛生照護基礎設施的地點。

新冠肺炎所導致的安全、衛生與環境疑慮，導致旅客對鄉村旅遊的興趣持續上揚。越南政府在 2020 年發起了一項活動，鼓勵當地人搭乘廉價航空進行國內旅遊並支持小型企業，⁴ 因此可能刺激了鄉村旅遊的盛行。同樣地，泰國觀光局 (Tourism Authority of Thailand) 在 2020 年啟動了鄉村旅遊獎項，以及為保存文化與傳統的在地社區設立了一個投資基金。⁵

此類活動可透過以旅客消費創造新收入來源的方式，使受疫情嚴重衝擊的當地社區與政府因而受益。

新冠肺炎所帶來的風險增加，使有關超限旅遊的辯論增加了全新且更複雜的面向，並因此使許多旅客有自覺地選擇遠離非常熱門的旅遊景點。

國際航空運輸協會 (IATA) 亞太區區域副總裁 Philip Goh 表示：「社交距離與個人衛生規定，可能成為旅客恢復旅遊常態的重要因素。」我們的調查發現，十分之七 (69.9%) 的受訪者更可能會到不擁擠的地方旅遊，且有 71.7% 的受訪者亦表示他們更可能會探索擁擠景點以外的旅遊選項。

以社區為中心的旅遊方式

不過永續旅遊的重點不只是過度擁擠的問題，還包括旅遊對當地社區的影響。我們的調查顯示，旅客對於其消費如何能夠幫助因疫情遭受經濟衝擊之社區的自覺越來越高。超過半數受訪者表示，他們在制訂旅遊計畫與分配預算時，會將社區經濟復甦的因素納入考量，且超過 60% 受訪者表示此等問題在其決定未來旅遊地點與方式時將會是重要的因素。

⁴ <https://www.adb.org/news/op-ed/domestic-tourism-southeast-asia-opportunities-and-pathways-matthias-helble-and-jaeyeon>

⁵ 同上。

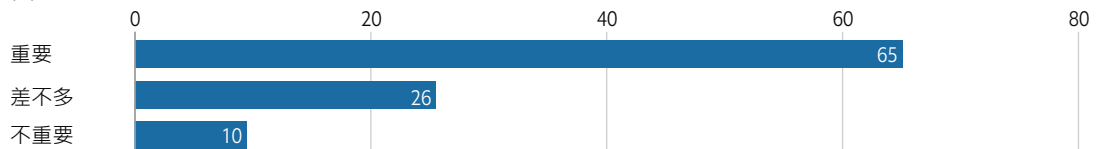
Bhatnagar 先生表示：「旅客具體地要求從事能夠使當地直接受益的寄宿與活動。這是一個大幅度的改變，因為旅客對於他們的要求已經越來越有自覺。」

我們的大部分 (65.1%) 受訪者都認為主動對當地經濟做出貢獻這點非常重要。此等自覺

旅客表達了其不只希望為鄉村與當地社區做出貢獻，也希望能夠瞭解與熟悉當地文化，作為發展與當地居民之間有意義關係的方式。將近十分之六 (59.5%) 旅客表示希望使當地居民受益，且有 63.3% 受訪者認為，將旅遊作為與其他社區及文化進行連結的有意義方法，這點非常重要。

圖表 6：為當地著想

在您旅遊時，能夠為當地經濟做出貢獻，對您來說有多重要？ (%)



資料來源：Economist Impact

透過旅遊建立有意義的關係及學習當地文化，對印度 (74.8%) 與菲律賓 (74.2%) 旅客來說，尤其高度重要。從團結互助的角度來看，澳洲受訪者壓倒性地同意基於支持當地社區的目的而從事旅遊的想法。超過四分之三 (77.5%) 受訪者表示，他們未來將會採用能夠為當地經濟做出貢獻的旅遊實務。

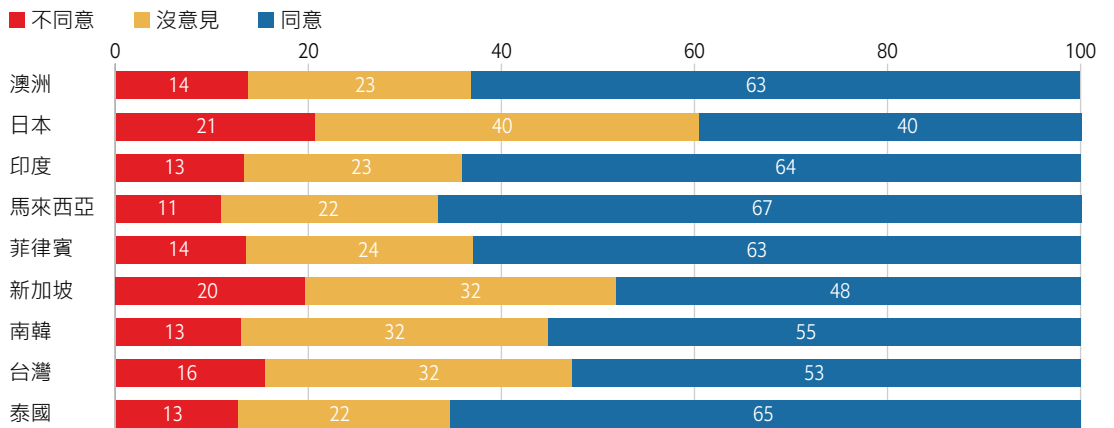
Higgins-Desbiolles 女士認為，此等行為是因為澳洲在疫情中的經歷所導致。長期的旅遊限制已為澳洲人廣為接受，且其中許多人希

望「透過進行更多在地旅遊以及消費支持澳洲同胞，讓錢能夠留在澳洲經濟體中」。

我們的調查發現，超過半數旅客計畫在下次休假時，花費等於或超過其於疫情前消費金額的預算。此外，57.6% 受訪者表示他們計畫花更多錢在國內旅遊上。三分之二 (66.7%) 馬來西亞受訪者表示，他們將會從事更多國內旅遊 (65.3% 泰國受訪者與 64.1% 印度受訪者抱持相同的看法)，且過半數 (60.3%) 千禧世代及擁有年幼子女的父母們也這麼想。

圖表 7：對國內旅遊的偏好

未來我將會比過去更常進行國內旅遊，並將更多旅遊預算分配到我自己的國家 (%)



資料來源：Economist Impact

然而，許多此等看法都可視為是意向的聲明。Durband 先生認為，實際情況是，依據個人偏好與情況的不同，相關回應將會是「形形色色皆有」。他認為，旅客將會被兩個相反的力道所影響：一個是推向更多國內旅遊，另一個則是繼續鼓勵國際旅遊。

Goh 先生表示：「離各國國境大規模開放還有一段時間，因此國內旅遊目前正享受著一段小小的蓬勃時期。」

擴展永續旅遊的意義

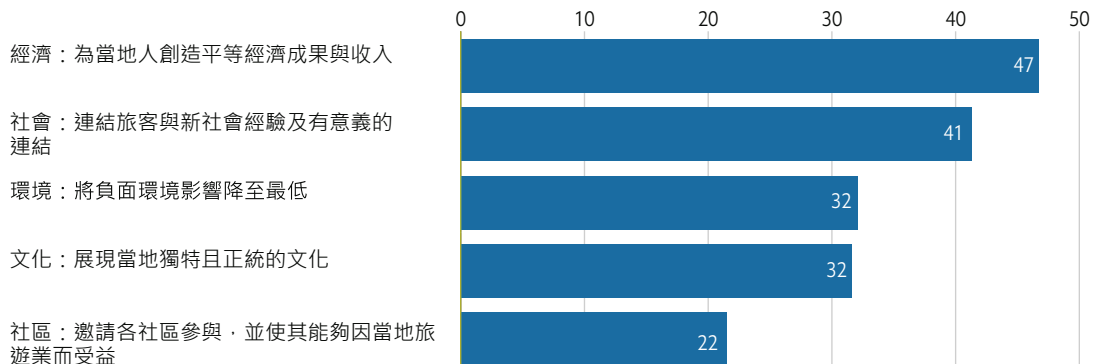
永續性通常與環境或氣候疑慮有關，將關注重點放在像是避免使用一次性塑膠用品以及

減少碳足跡等問題上面，不過我們的調查發現，亞太地區旅客對永續旅遊採行了全方位的作法，並且對其旅遊習慣、行為以及對環境以外因素所造成的影響進行了更深入的思考。

在被要求列出最重要的永續旅遊層面時，大部分旅客都會選擇經濟 (46.7%) 與社會問題 (41.3%)。約有三分之一受訪者表示，將旅遊對環境的影響降至最低，是對他們來說兩大最重要永續旅遊層面之一，這個比例也相當高。然而，其中尤其應該注意的是，瞭解永續性對今日旅客所代表意義方面的多元看法與觀點。

圖表 8：不同種類的自覺

永續旅遊的哪些面向對您來說最重要？請最多選擇兩項。
(%)



資料來源：Economist Impact

當我們檢驗不同年齡層的看法時，有兩個特別的族群浮現了出來：第一個包括 Z 世代 (52.1%) 與千禧世代 (46.8%) 旅客，他們表示最看重旅遊的社會層面。而較年長的 X 世代 (47.8%) 與戰後嬰兒潮世代 (50.3%) 則更關注永續性的經濟層面。

所有旅客都展現出對環境 (32.1%) 與文化 (31.6%) 層面的某種擔憂，顯示旅客並未將永續性看成是獨立的問題，而是包括多個會互相交互影響的層面。

Ortiguera 女士表示：「即使是在疫情之前，我們也看到一種推動再生旅遊的想法趨勢，包括與旅遊及觀光業有關的當地文化保存、環境保育以及社會永續性問題。」

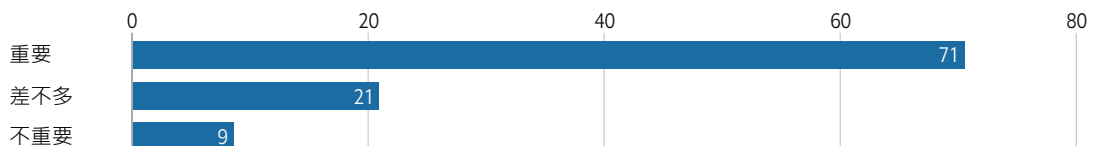
雖然受訪的大部分旅客都認為永續性對旅遊很重要，我們從與主題專家的訪問發現，世代或文化背景之不同，也會造成回應的差異。舉例來說，Higgins-Desbiolles 女士表示：「較年輕世代事實上可能更具責任與永

續性意識，而較年長世代與戰後嬰兒潮世代則較關注享受他們所擁有的。」

同樣地，韓國有 50.8% 的受訪者強烈關注文化層面對永續旅遊的重要性。考量韓國因為當地文化出口在全球受歡迎程度而創造出的軟實力，譬如韓國流行音樂 (K-pop music)、電視連續劇及電影等，這點很合理。LINC+ Project 董事暨世宗大學副教授 Seul Ki Lee 認為：「目前旅遊業對韓國國內生產毛額的貢獻還不足夠，不過考量韓國廣獲全球認可，以及其流行文化 (通常被稱為 K-Wave 或韓流) 在全球市場的熱度，其在驅動經濟成長方面仍具有非常大的潛力。」

另一方面，菲律賓 (81.9%)、馬來西亞與印度 (76.1%) 旅客則表示，避免浪費及選擇永續食物，為其進行永續旅遊的重要層面。千禧世代旅客 (74.7%) 似乎是最在乎增加食物選擇永續性並減少浪費的族群，不過此議題的重要性，在各年齡層都獲得了壓倒性的認同。

圖表 9：我們用餐的方式，也是我們旅遊的方式
具環境永續性與避免浪費的食物選擇 (%)



資料來源：Economist Impact

考量食物與旅遊之間密不可分的連結，此等看法尤其重要，且食物是最顯著的旅宿浪費種類。⁶ 食物也是旅遊產業的重心：世界美食旅遊協會 (World Food Travel Association) 於 2016 年進行的一份研究顯示，53% 休閒旅客屬於美食旅客，且許多人都表示美食體驗是他們出國旅遊的動力。⁷

因此，我們目前正在見證「美食旅遊」的持續崛起，此等活動建立了旅客與特定地區或區域獨特美食體驗之間的連結。美食旅遊的目的，不僅在讓旅客探索新風味與食物，還包括開放當地經濟接觸一種永續形式的旅遊，以永續的方式推廣當地生產的農產品、文化與知識。⁸ 此點因此將對農業產業帶來重要的加乘效果，尤其是農村地區。

科技改變了旅遊的樣貌

在疫情爆發之前，旅遊科技就已經是一個發展快速的產業，主要作為事業進行營運數位化以及擴展新人口區塊客群的方法。從預訂平台到比價網站、非接觸式支付、劃位

報到與登機，科技已經藉由突破資訊孤島 (informational silo) 與各種不便，讓旅遊變得更經濟實惠，也更容易接觸新的旅客。

Durband 先生表示：「科技讓旅客能夠即時取得此等驚人的資訊。我認為能夠支援此趨勢的 app (而且現在已經有許多)，將會變得越來越好，而更好的應用程式與硬體，能夠從體驗角度及協助更方便發送資訊方面，對旅遊業進行轉型。」

依據 Ortiguera 女士的資料，估計到 2023 年時，將有 69% 旅遊銷售將透過網路進行，最多將創造將近 1 兆美元的線上旅遊營收。當然，這一切都隨著疫情的爆發而有所改變，不過數位化浪潮並未因此停歇。事實上，旅遊與觀光業的數位化幅度大幅增加，企業急忙維持競爭力，在從旅遊限制影響復甦的同時提高旅客信心與彌補損失。

我們的調查顯示，消費者對旅遊科技抱持強烈支持的態度。將近十分之九 (86.9%) 的受訪者同意，新興與創新科技有助於永續旅

⁶ <https://www.hospitalitynet.org/news/4095679.html>

⁷ <https://seasidewithemily.com/sustainable-food-tourism/>

⁸ <https://ecotourism-world.com/gastronomy-tourism-in-a-sustainable-way/>

遊的發展，且此等看法跨越了地理區域與世代，獲得壓倒性的一致正面支持。

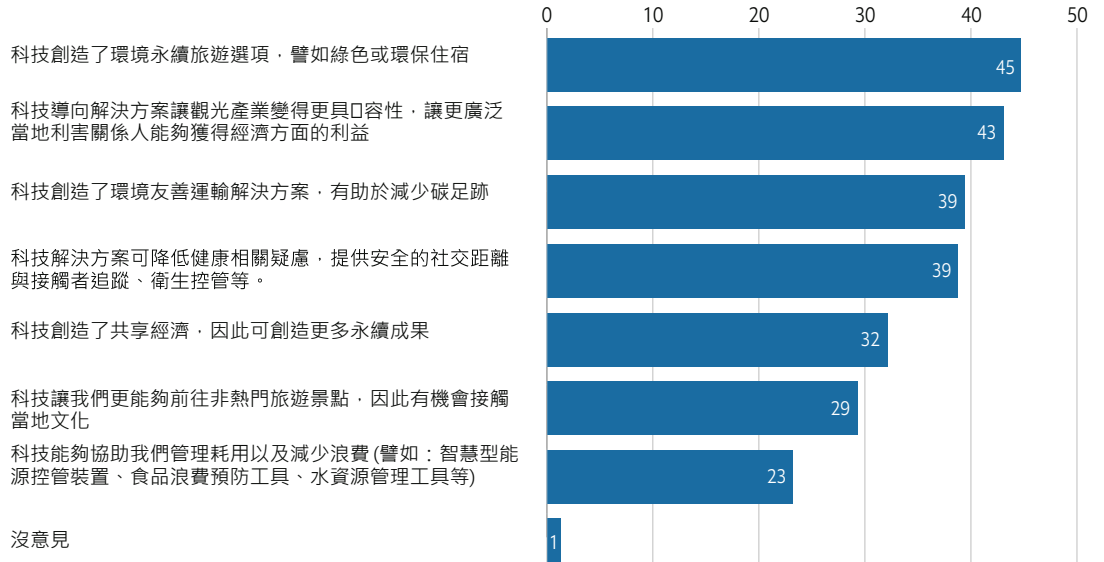
此等情況一點都不令人意外。科技有助於旅客及從業人員做出可支持自覺旅遊選擇的各項決策與選擇。Bhatnagar 先生表示：「科技讓我們能夠更輕鬆的探索、規劃與實現永續旅遊。其可協助旅客透過比價平台甚至是

社群媒體管道，直接與當地從業人員與導遊聯繫。雖然永續旅遊領域的大部分小型企業可能並未擁有行銷團隊，他們卻一定可透過社群媒體管道進行宣傳。」

創新科技可透過多種方式支持永續旅遊，不過大部分受訪者都表達了科技有助其接觸綠色或環保住宿 (44.7%)。

圖表 10：科技為自覺旅客提供更多選擇

創新科技如何支撐永續旅遊？請最多選擇三項。(%)



資料來源：Economist Impact

加速永續創新

部分受訪者 (43.1%) 表示，科技也能夠藉由協助當地利害關係人獲得經濟利益的方式，讓永續旅遊變得更具包容性。

我們在訪談過程中，聽到了科技正在轉型旅遊業的各種範例與方法。新興科技可協助旅

遊從業人員管理食物浪費，以及減少資源密集活動的進行。

部分公司正在實現各種全新的新興科技，以規避旅遊限制與衛生風險，並因此意外改變了我們體驗旅遊的方式。虛擬實境旅遊是一個越來越普遍的範例，可讓旅客在家舒適享受，同時獲得新的旅遊體驗。

Higgins-Desbiolles 女士認為，虛擬旅遊擁有「讓封城中的人們感覺互相連結以及與全球互動。如果能夠將此等情況予以商品化，就能為深陷危機的導遊與社區創造生機。」

透過科技擴大接觸面

科技擁有擴大所有人接觸面的巨大潛能。Higgins-Desbiolles 女士認為，科技對殘障人士大有助益，可讓他們更容易取得殘障專用設施的資訊，或讓旅客有機會透過混合實境體驗不同的景點。

依據我們的調查，將近三分之一受訪者將科技視為前往較不熱門景點，以及連結當地文化較不明顯層面的方式。舉例來說，旅客可透過線上串流平台，輕鬆體驗古老的拉薩布達拉宮的傳統建築。

Durband 先生表示，智慧型手機已經對旅遊與觀光業帶來了重大且久遠的影響，而且我們現在還可看到這些影響餘波盪漾。他認為，智慧型手機可藉由定期提醒或警示的方

式提高旅客的認知，因此有助於推動永續旅遊。

他表示：「有許多永續性問題來自於旅客缺乏自覺。」

各種年齡層的旅客，大部分都對結合新興科技的旅遊展現出非常樂觀與偏好的態度。儘管如此，不同年齡層對科技用途的看法也會有所差異。大部分 Z 世代與千禧世代旅客，都將科技視為協助與擴展當地利害關係人經濟利益的工具，而戰後嬰兒潮世代與 X 世代則主要將數位視為取得綠色或環保住宿的工具。

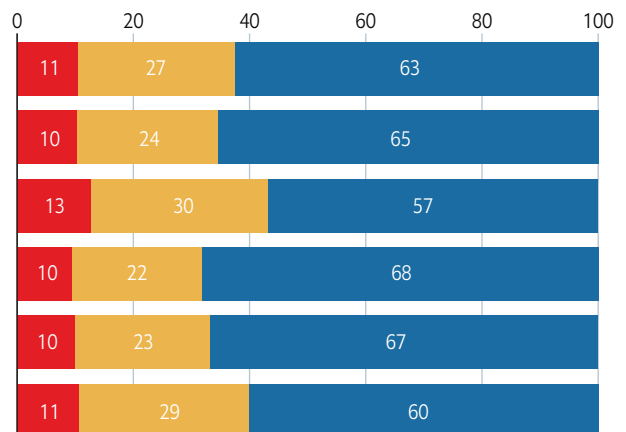
科技對協助旅客做出永續選擇與決定之重要性，無論如何強調都不為過。將近十分之七(68.2%)的受訪者同意，科技讓旅遊規劃變得更為簡單，且超過半數(56.7%)的受訪者認為，科技讓他們更能瞭解旅遊時的碳足跡。另外，有三分之二的受訪者認為科技有助於其瞭解各種永續旅遊選項與選擇。

圖表 11：科技有助於做出自覺旅遊選擇

科技對您做成旅遊相關永續選擇 / 決策的影響程度為何？
每一列選擇一項。
(%)

■ 完全沒有影響 ■ 差不多 ■ 影響很大

- 讓我能夠與當地社區及團體互動，並讓我能夠更深入瞭解旅遊目的地的社區及當地背景
- 讓我瞭解我的旅遊目的地的當地環境與保育實務及法律
- 讓我能夠更加注意我在旅遊時的碳足跡
- 讓我能夠更加方便的訂位 / 訂房
- 讓我瞭解永續旅遊選項與選擇有哪些
- 讓我瞭解哪些是永續實務、哪些不是



資料來源：Economist Impact

且自從業人員角度來看，已經有幾個案例顯示，企業正在運用科技為熱門旅遊景點的當地社區與居民帶來正面影響。Banerjee 女士舉出了幾個公司的案例，該等公司所提供的寄宿服務運用了環保且具能源效率的多種創新科技。她表示：「這為偏遠鄉村地區的當地企業創造了生計。」

旅遊的未來

過去兩年對旅遊與觀光產業來說尤其充滿挑戰，而且目前還無法清楚掌握未來變動的速度。科技雖然在此艱困時期已經提供了寶貴的協助，但很明顯地還必須要進行大規模的轉型。

旅客對氣候變遷、超限旅遊與社區壓力的認知持續增加，將持續推動產業對現有業務進行重大的變動。

展望未來，現在是旅遊業界全面重新想像未來旅遊樣貌的大好機會。旅客尤其支持推動更多永續旅遊實務的努力，且更重要的是，他們願意用消費來提供實際的支持。超過半數 (54.5%) 的受訪者表示，他們願意為永續旅遊選項支付額外費用，不過程度各有不同，另有 57.2% 的人表示他們將實際避免前往或從事將對環境與社區造成負面影響的景點或活動。

這點對我們提供了兩個啟示：第一，企業有機會透過提供體驗旅遊的各種創新方式，來創造新的營收來源。舉例來說，功能強大的視訊電話科技，可協助勞工遠端執行工作，以及開創於國際景點邊工作邊度假 (workcation) 的各種機會，我們的調查受訪者有將近 50% 強烈支持此等作法。Lee 先生認為此方法能促使旅客以更類似當地居民的方式行事，亦即關心其所造訪社區與景點。

第二，嚴肅看待永續旅遊的企業，將可為其品牌帶來正面影響。考量市場對自覺旅遊選

項的高需求，Goh 先生認為企業確實能夠透過「更強大的永續認證與可信度」，來獲取更多客戶。

政府帶領永續革命

同樣地，願意關注與投資永續旅遊基礎建設的政府，將能逐漸收割消費者以消費表達支持的經濟成果。

我們訪談的專家也提醒，儘管其他利害關係人 (譬如旅客與企業) 的用意良好，永續旅遊仍可能因缺乏強大的永續旅遊基礎建設而受到限制，因此強調政府的意願與行動。

畢竟，旅客只有在擁有足夠選擇的情況下，才能做出支持永續的決定。自覺旅遊仰賴政府是否提供激勵性政策、設施與獎勵，譬如環保的公共運輸、住宿與體驗。

世宗大學的 Lee 先生指出，必要投資與規劃的障礙，不能只仰賴旅遊產業，還必須其他利害關係人的投入，譬如當地主管機關、農業與食品產業等。

有部分跡象顯示，亞太地區政府在推廣永續旅遊方面，正在扮演著關鍵的角色。舉例來說，湄公河永續旅遊創新協會 (Mekong Innovations in Sustainable Tourism) 持續投資新創公司，以解決一次性塑膠用品等旅遊相關問題。在菲律賓，全國旅遊協會則積極推動以「農場旅遊」作為推動落後的農業以及減少超限旅遊的方法。⁹

充滿善意的道路

透過對調查結果進行的對話，我們可清楚地瞭解旅客希望能有更多自覺，以瞭解其旅遊的方式、時間與地點—不過只有希望，並不足以創造強大的影響。政府、私人企業、旅遊從業人員與個人，都必須共同努力、彼此合作，才能促進永續旅遊的持續發展。

⁹ <https://www.tripsavvy.com/sustainable-travel-trends-in-southeast-asia-5115393>

Dodds 女士表示：「如果基礎建設、企業與政府未對 [永續旅遊] 提供協助，那麼不管您對永續旅遊的需求有多高都於事無補。」她舉例說明了旅客在部分國家，因為沒有辦法買到乾淨的水，而不得不購買塑膠瓶裝水，「因為這是衛生問題。」

儘管我們的調查呈現了壓倒性的結果，還是有人會懷疑，整個旅遊產業與個別旅客是否有能力做出顯著且長遠的變動。舉例來說，Durband 先生就不認為當前因疫情導致的更具自覺的旅遊將會持久，儘管旅客對永續旅遊的認知已經越來越高。他表示：「我認為過去擠滿人潮的景點，未來將會再次變得擁擠，因為這些景點是具有指標性的知名地點。展望未來，這些景點必須更加妥善管理。」

另一方面，有少數其他專家認為，自覺旅客已經崛起，且提供了未來重新塑造旅遊想像

所需的基礎。Dodds 女士表示：「我們是否真的希望回到 2019 年時的旅遊方式？無論發生什麼情形，我都不這麼認為。這是一個非常好的契機，能夠重新聚焦及重新思考我們的發展。」

Higgins-Desbiolles 女士表示：「最終而言，永續性不只與我們有關。」重點是進行前瞻思考，以讓未來所有世代都能持續享受美好的事物。

我們的研究顯示，旅客大都希望改變，並且具有善意—目前我們需要的是對彼此承諾實現更美好未來。Banerjee 女士表示：「如果我們適當處理的話，善意可以發揮正面的影響。」旅遊活動的暫時停止，以及旅客對自覺旅遊的認知越來越高，都讓這次疫情成為旅遊業變革的最好時機。

雖然我們已經盡所有努力驗證此等資訊之正確性，Economist Impact 不就任何人信賴本報告或本報告所載任何資訊、意見或結論之行為，負擔任何責任或義務。本報告所載發現及看法，並不必然反映出資方的看法。

倫敦

20 Cabot Square
London, E14 4QW
United Kingdom
電話：(44.20) 7576 8000
傳真：(44.20) 7576 8500
Email: london@eiu.com

日內瓦

Rue de l'Athénée 32
1206 Geneva
Switzerland
電話：(41) 22 566 2470
傳真：(41) 22 346 93 47
Email: geneva@eiu.com

紐約

750 Third Avenue
5th Floor
New York, NY 10017
United States
電話：(1.212) 554 0600
傳真：(1.212) 586 1181/2
Email: americas@eiu.com

杜拜

Office 1301a
Aurora Tower
Dubai Media City
Dubai
電話：(971) 4 433 4202
傳真：(971) 4 438 0224
Email: dubai@eiu.com

香港

1301
12 Taikoo Wan Road
Taikoo Shing
Hong Kong
電話：(852) 2585 3888
傳真：(852) 2802 7638
Email: asia@eiu.com

新加坡

8 Cross Street
#23-01 Manulife Tower
新加坡
048424
電話：(65) 6534 5177
傳真：(65) 6534 5077
Email: asia@eiu.com