



觀光行銷與國際合作

文、圖 | 薛凱元 | 林務局森林育樂組設施管理科技士 (通訊作者)
黃靖雅 | 逢甲大學地理資訊系統研究中心空間資訊與環境規劃處規劃師

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處將阿里山林業鐵路沿線地區所孕育的在地特色、歷史文化及動植物種等加以包裝推出主題列車，透過規劃特色活動及推動地區套裝遊程，創造鐵路「旅遊觀光」新價值。近年積極爭取與國際間登山鐵路、窄軌鐵路及世界遺產鐵路締結姊妹鐵路，以提升阿里山林業鐵路之國際地位，並借鏡他國鐵路相關技術、行銷領域之執行經驗，促進雙邊之資訊、技術、培訓等交流合作，以利我國致力於發展鐵路產業之保存工具、技術及管理系統，以求永續經營。

推動跨域合作模式，集寓教於樂於鐵道

林務局透過與台鐵合作推出里山動物列車之經驗，成功吸引大眾目光並翻轉以往對於公家機關合作經營宣傳較為生硬的印象，也透過里山動物列車計畫讓大眾重新認識臺灣之珍貴動植物種。據此，林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處（以下簡稱林鐵及文資處）亦將阿里山林業鐵路沿線地區所孕育的在地特色、歷史文化及動植物種等加以包裝推出主題列車，透過規劃特色活動及推動地區套裝遊程，進而增加民眾與旅客使用鐵路之必要性，創造鐵路「旅遊觀光」新價值。同時依文化觀光、生態景觀、親子體驗、客製化等4大主題，重新導入新機能，朝「多元化」發展整合規劃與觀光旅運服務。

- 1. 文化觀光體驗遊程：**以地方支線與產業鐵路等為主，提供各類具有地域文化特色的觀光服務設施，配合部落節慶祭典深入接觸原民文化，並串連社區部落之生活特色、傳統技藝等，藉以推出不同的原住民文化體驗遊程，俾利民眾得以親身感受鄒族對於大自然及土地的熱愛與虔誠。
- 2. 生態景觀體驗遊程：**配合車站既有特色、花季、動物季等，延伸結合車頭車廂設施及鐵路沿線周遭資源針對觀光服務機能進行改造，並於特定時間及路段推出蒸汽火車附掛檜木車廂班次，藉以創造鐵路話題，亦可構築國內外之廣域觀光網絡。
- 3. 親子體驗遊程：**可串聯鐵路沿線周邊既有教育資源開發親子教育列車遊程，如鹿麻產站的客家文化菸樓、水社寮站的蝙蝠生態教育解說站及阿里山森林遊樂區內的阿里山博物館、阿里山生態教育館等，透過導覽人員

解說及館內的DIY實作等方式，不僅能讓孩子從玩樂中學習、也能強化親子間的關係。

- 4. 客製化遊程：**透過發展主題列車，結合地區旅遊導覽並針對不同客群提供舒適、便利及快捷等鐵路服務，有助於提升列車的運轉率，達永續發展旅遊軸帶及旅遊網之目標。

延伸鐵道國際觸角，互惠合作創造雙贏

近年阿里山林業鐵路為延伸國際視野持續拓展「火車外交」，透過積極爭取與國際間登山鐵路、窄軌鐵路及世界遺產鐵路締結姊妹鐵路，以提升阿里山林業鐵路之國際地位，並借鏡他國鐵路相關技術、行銷領域之執行經驗，促進雙邊之資訊、技術、培訓等交流合作，以利我國致力於發展鐵路產業之保存工具、技術及管理系統，以求永續經營。而為與姊妹鐵路打下長遠的基礎並建立良好的關係，並落實互惠合作之方案，林務局正致力於實際洽談合作互惠交流項目包含資訊網頁互聯、旅遊文宣互通、營運技術互助、旅客憑票互換等4大交流合作模式。

- 1. 資訊網頁互聯：**互相於官方網站闢建鐵路旅遊資訊專區，並設置互相聯接的網路熱鍵及聯繫窗口，透過網頁互聯能初步了解彼此鐵路營運情形及特色。
- 2. 旅遊文宣互通：**雙方於重要車站內，放置對方鐵路旅遊簡介，推廣彼此旅客對於鐵路的瞭解，促進國民旅遊及觀光交流。
- 3. 旅客憑票互惠：**如為締結姊妹鐵路之旅客凡持雙方鐵路車票票根，可兌換對方鐵路車票或紀念禮物。



4 大互助互惠交流模式。

4. 營運技術互助：互相交換鐵路營運、資訊、技術、經驗及專長，有助提升林業鐵路人員訓練、車輛維護、服務品質及經營管理制度的精進，進而提升整體形象。

此外透過了解各姊妹鐵路特色提出對應合作模式並擬訂推動期程，讓推動雙方鐵路營運擴展及旅遊資源共享的同時，亦能長期的交流建

立兩國人民之間友好的關係，並利用此管道將雙方鐵路的優美及特色行銷國際，進而促成姊妹鐵路聯盟組成，近年來阿里山林業鐵路在各姊妹鐵路交流互惠執行現況及預訂推動期程示意如下圖所示。

除前述資訊網頁互聯、旅遊文宣互通、營運技術互助、旅客憑票互換等4項互惠交流合

國際鐵路執行交流互惠現況

	○ 已推行	✓ 短中期	▲ 長期	網頁 互聯	文宣 互通	憑票 互惠	技術 互助	交流互惠模式 執行現況
日本		大井川鐵路	✓	✓	✓	▲	於2015/9/1-2016/3/31 實施憑票互惠。	
		黑部峽谷鐵路	○	○	○	▲	網站持續互惠；文宣互通：2015年拜會交流，於宇奈月車站張貼阿里山林鐵海報；連續6年於5月初至年底實施憑票互惠。	
印度		尼吉里登山鐵路 寇卡西姆拉鐵路 大吉嶺喜馬拉雅鐵路	✓	✓	▲	✓	林務局於2018年9月曾拜會交流印度姊妹鐵路，於鐵道博物館輸出林鐵海報張貼。	
瑞士		馬特洪哥塔鐵路	○	○	票價 差異	鐵路 差異	網站持續互惠；文宣互通；2016年締結姐妹鐵路候車站設有阿里山林鐵Logo看板。	
		高納葛拉特登山鐵路	✓	○	○ 小禮品兌換		憑票互惠：於2016年憑阿里山林鐵之票卷可兌換小禮品。	
英國		威爾普蘭菲爾鐵路	✓	✓	✓	▲	林務局於2018年5月底至6月初曾前往拜會交流。後續針對技術方面持續深化交流。	
斯洛伐克		切尼赫榮鐵路	✓	○	✓	✓	林務局於2018年6月拜會切尼赫榮鐵路。文宣互通：2018年斯方於座談交流現場張貼阿里山之林鐵海報。	

作策略外，為強化互惠合作模式以提升阿里山林業鐵路傳統工法及技術之保存及精進、國外制度的借鏡參考、鐵路技術人員互訪機制等進一步提出兩項互惠合作策略，包括景點特色互展、姊妹鐵路互盟，以期透過原有交流互惠架構，將合作面向由國家之間提升至跨區域性聯盟合作，逐步建置鐵路外交國際路網，實際作法包括：



姊妹鐵路互盟意向圖。

1. 景點特色互展：於重要車站或場域內規劃展區，展示各國鐵路沿途特色及周邊景點，促進國際觀光。如自2019年6月30日起，於沼平車站辦理國際姊妹鐵路交流展覽，透過展覽展示，除了能讓阿里山林業鐵路的姊妹鐵路們互相認識彼此外，也期望藉邀請各國姊妹鐵路共聚於阿里山林業鐵路之機會，能促成更多國際間的合作交流，碰撞出新合作網絡的火花，更讓國內外旅客於阿里山國家森林遊樂區遊憩過程中，更加認識阿里山林鐵在國際間的地位。另外日本的大井川鐵道、黑部峽谷鐵道、瑞士馬哥洪哥塔鐵道、斯洛伐克切尼赫榮森林鐵路、印度於國立鐵路博物館皆有相關阿里山林業鐵路之介紹，讓更多的國際遊客於旅遊途中發現並認識我國阿里山林業鐵路珍貴之處。

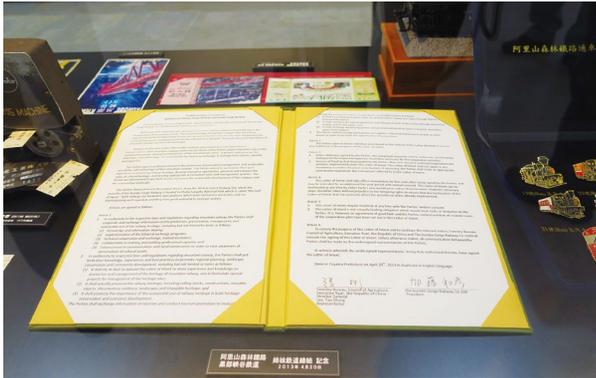


林鐵及文資處於沼平車站舉辦阿里山林業鐵路與國際姊妹鐵路交流展。（攝影/吳明翰）

2. 姊妹鐵路互盟：與姊妹鐵路之間共組聯盟，除有助於觀光交流外，更進一步與國際鐵道文化資產保存的技術方法接軌，盼阿里山林業鐵路成為國際交流的火車頭，亦創造多元豐富之國際交流及多邊合作互助效益。例如於2019年7月1日與文化部共同舉辦第二屆亞洲產業文化資產論壇活動，並以「世界鐵道及阿里山林業鐵路的文化保存與實踐」為主題，邀請國內外專家學者，一同分享交流鐵路維運、管理、行銷與產業遺產保存與活化的經驗，共邀請9國26位外賓，各



林鐵及文資處於沼平車站舉辦阿里山林業鐵路與國際姊妹鐵路交流展。（攝影/吳明翰）



日本黑部峽谷鐵道宇奈月車站2樓展覽廳展示與阿里山林業鐵路締結姐妹鐵道合約、交換之紀念物。(攝影/魏郁軒)



日本黑部峽谷鐵道宇奈月車站售票窗口處張貼阿里山林業鐵路介紹海報與文宣。(攝影/魏郁軒)



大井川雙方締結姐妹鐵路標誌。(攝影/魏郁軒)



大井川鐵道與阿里山林業鐵路締結姐妹鐵道之紀念品及文宣。(攝影/魏郁軒)

國嘉賓深度的分享，現場超過200人次與會參與並熱烈討論；另於7月5日更邀集英國及斯洛伐克姐妹鐵路代表、澳洲普芬比利鐵路至林務局洽談阿里山林業鐵路國際交流合作事宜。

導入科技營運，推動聯名行銷

為穩固及確保我國阿里山林業鐵路永續經營，在科技日新月異又以服務為導向的時代將透過科技導入並研擬鐵路會員、志工培訓等相關機制以提升服務品質之目標。

由於考量到車票販售為非實名制，在管理層面僅能得知乘車總數旅次，無法利用詳細數據進行深入分析，未來期望藉由推動會員制度，

提供數位訂閱及加入線上社群，創造志同道合群眾之互動對話管道及關係，除了以定期推播林鐵相關資訊等方式，吸引民眾踴躍加入林鐵會員並透過購票紀錄，初期廣蒐民眾資訊，建立「林鐵大數據」，進行分析加值應用於活動推廣及精準行銷，帶動會員經濟效益外，亦可促進民眾對於林鐵之認同感，並增加鐵路印象及建立互動關係。更透過會員制度及相關會員福利措施，帶動鐵路周邊商業模式及蒐集會員資料流，以利維繫基本鐵路客群之忠誠度，待會員制成熟後始經營付費會員，加值提出享有搭乘回饋、季刊資訊、周邊消費折扣優惠、活動推出時保留會員名額、特定節日搭乘獲得特殊小禮物及預約VIP等服務，將會員收入轉為營運所需，創造鐵路永續營運之契機。



樺平車站內佈置阿里山林鐵宣傳海報、機關車頭貼有雙方締結姊妹鐵道標誌。(攝影/魏郁軒)



印度國立鐵路博物館所展示阿里山林業鐵路的相關介紹。(攝影/魏郁軒)



瑞士馬哥洪哥塔鐵路展示與阿里山林業鐵路締結姊妹鐵道。(攝影/黃靖雅)

而除會員制度建立外，同步推動阿里山林業鐵路之志工培訓計畫，透過招募志工，提供退休資深鐵路員工、鐵道迷、回游青年及在地居民等發揮專業的舞台，並鼓勵鐵路志工投入鐵路沿線林業生態復育及環境保護等工作，建立人才培育深耕管道及福利回饋等優良循環機制，以有效吸引更多民眾投入至志工的行列，進而凝聚民眾對於維護文化資產、環境保育及鐵路動態營運管理之認同參與感，壯大林鐵營運助力提升服務品質。

「聯名行銷」一詞於近年各大領域刮起旋風，透過與卡通人物、藝術創作家等身分的聯名合作計畫在各地展開，聯名行銷為跳脫原有單一品牌的消費框架，透過融合多家企業（或產業）之產品、風格元素、技術及精神意涵所



斯洛伐克切尼赫樂森林鐵路展示阿里山林業鐵路的相關介紹。(圖片來源：斯洛伐克經濟文化辦事處)

連結創造出新品牌系列及新提案主軸，有助於創造新興活動話題及增加媒體曝光度，讓消費者在慣性思考消費的生活日常中增添變化，藉以帶動民眾討論聲量及製造新鮮感，解決原始品牌課題，為品牌注入人氣活水，刺激實質



2019年7月5日至林務局洽談交流合作事宜。(攝影/吳明翰)

銷售業績。而在鐵道領域日本靜岡鐵道成功以櫻桃小丸子聯名推出各系列限定商品及彩繪列車，有效帶動周邊經濟效益。有鑑於日本行銷經驗，未來阿里山林鐵可針對各類鐵道周邊商品特性及合作對象，建立多種如圖像出版、影音、品牌、合作開發及聯名合作等授權模式，亦強調合作相輔相成效果，製作出富含話題故事性、實用性及文化資產元素之加值商品，亦期待透過通路銷售方式，能帶動文化、產業及觀光之緊密交流。

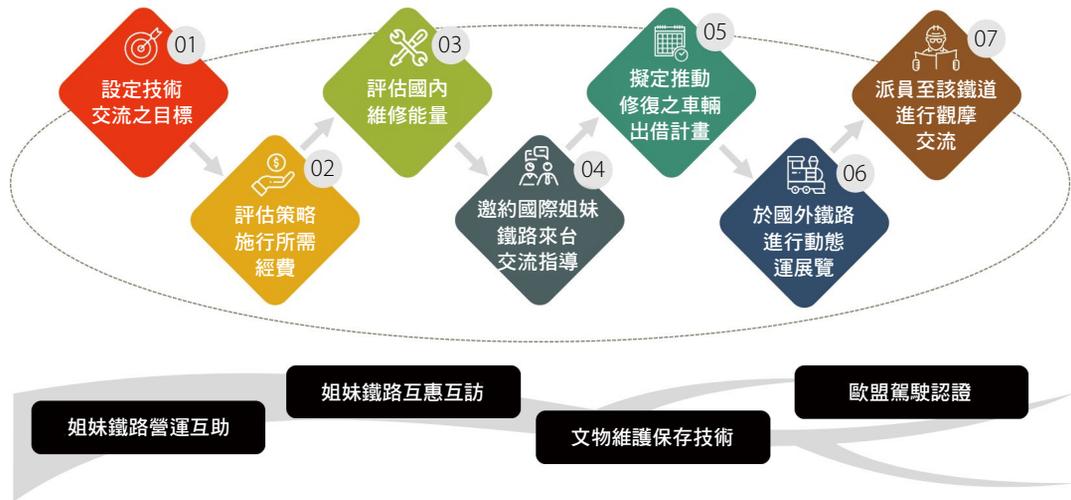
推動互訪交流，建立本土化維運技術

我國阿里山林業鐵路與日本之姊妹鐵路一直擁有良好的人員互訪交流關係，相互傳授車輛維護以及營運制度上的相關技術；而在2018年也與斯洛伐克切尼赫榮森林鐵路洽談，初步期望透過鐵路技術人員互訪受訓及交流的方式，派員至對方國家進行鐵路維護技術以及營運管理方面之共識。未來將透過與姊妹鐵路間合作交流的經驗，逐步建立完善之互訪機制將參訪國家拓展至世界各地，汲取各鐵路的優異特色之處，瞭解我國阿里山林業鐵路之營運狀況、維修技術、周遭環境特色及地區發展管理等，藉以推廣阿里山林業鐵路之文化價值性，並拓展與他國之鐵路技術培訓及資源共享，進而體

現與各國姊妹鐵路間之深厚情誼，投入更多的創新及技術至阿里山林業鐵路的營運維護，落實推動鐵路外交之目的。

為使阿里山林業鐵路維運技術本土化，以營造鐵路交流技術場域之目標，研擬建立阿里山林業鐵路技術交流平臺構想，首先確認維修技術之目標並評估策略執行所需的經費以及國內維修之能量，透過邀約各國鐵路組織來臺針對修復技術進行交流及觀摩考察，並研擬推動車輛於國外動態展覽之計畫並派員進行觀摩交流。循序漸進推動交流平台，以期累積我國鐵路修復技術能量，落實技術本土化，促成於國內完成維修火車頭之相關事宜，進一步強化姊妹鐵路間之營運互助與互訪互惠之合作鏈結。

阿里山林業鐵路自1912年開通嘉義至二萬平段後開始營運，之後因應需求陸續開通支線，因臺灣所處地理位置及原有之地質條件，常發生颱風、豪雨、地震等天然災害，造成山崩、地滑及土石流等災害。為確保阿里山林業鐵路之行車安全及降低災害衝擊，林鐵及文資處透過持續辦理鐵路路線養護工作包含路線邊坡監測改善及枕木汰換等工程等，同步實施沿線林木監測調查及加強調查專業人員之訓練，以確保路線維護作業之完善性。除基礎路線維護外，針對沿線環境調查及建立監測機制，透過蒐集鐵路沿線之地形、水文及相關災害潛勢等基本圖資，結合高機動性、即時迅速、時效性佳無人飛行載具（UAV）、雨量監測及影像判釋技術，彙整建立鐵路沿線邊坡分級及安全性評估機制，藉由運用監測維護管理系統平台，有效掌握易致災區域資訊，更可簡化調查所需之人力，降低人員傷亡顧慮，提出有效之調適作為。相關的營運作法亦可透過交流互訪，將我國的經驗分享與姊妹鐵路，為全世界的鐵道進一份心力。



姊妹鐵路間的營運互惠鏈結示意圖。

持續拓展實質合作，提升林鐵觀光行銷

為發展鐵道國際行銷，亦可爭取日本姊妹鐵道的車廂授權國際聯名機會：日本鐵道與日本人生活息息相關，日常生活及休閒觀光皆仰賴鐵道運輸，衍生出不少日本鐵道愛好者，且其所散發日本鐵道文化濃厚氣息及完善的鐵道觀光服務，吸引國際鐵道迷拜訪關注，透過車廂外觀彩繪塗裝樣貌、內部陳設氛圍營造、燈光音效及廣播的合作，提供搭乘旅客有如穿梭時空感，瞭解鐵道設計美學及加深乘車獨特印象，感受姊妹鐵道的獨特魅力；亦配合雙邊鐵道臉書粉絲團互相資訊串聯分享，期望透過臺日雙邊品牌的合作，擴大雙邊鐵道知名度並宣傳鐵道特色，更進一步推廣阿里山林業鐵路之美。

而阿里山林業鐵路目前已與日本、印度、英國、斯洛伐克、瑞士等5國共9條鐵路締結姊妹鐵路，除原有的交流互惠措施拓展國際視野外，進一步取得各姊妹鐵路之LOGO授權，進行相關周邊套裝商品聯名，除一般小型商品的聯名行銷，如明信片、馬克杯、日記本外，亦可將姊妹鐵路之相關產業特色：印度大吉嶺喜

馬拉雅鐵路的大吉嶺紅茶、日本大井川鐵路的靜岡茶、阿里山林業鐵路的阿里山茶、瑞士馬特洪峰鐵路的可可粉等，融入各鐵路特色做為套裝周邊行銷。

除紀念品行銷外，亦可著手研擬車廂交換計畫，將我國阿里山林鐵之車廂與姊妹鐵路特色車廂進行交換，掛載至雙方鐵路運行；透過舉辦姊妹鐵路國際展覽將阿里山林業鐵路及各姊妹鐵路特色歷史文物、圖像等匯集一處，以增加林鐵知名度外亦可將國際間的友誼更加緊密的串聯。不論國內外的鐵道行銷，最主要之目標都在於如何讓林鐵融入在地、駛入社會、邁向國際，並將阿里山林業鐵路視為歷史文化、產業、教育、玩樂之場域且引以為傲，以期透過主題列車、聯名行銷等方式吸引大眾目光及提高乘車率，共創林鐵輝煌新時代。🚂