

趣吧 Tripbaa 旅行社—顧客導向的行程設計¹

王耀德²

一、前言

2017年2月，在趣吧 Tripbaa 的會議室中，主管們正在熱烈的討論今年度公司的營運方針，大家都提出自己的建議，希望可以對公司有幫助。趣吧 Tripbaa 創辦人王耀德看著桌上的各種資料，想著一個重要的問題：「趣吧 Tripbaa 自從 2015 年 5 月網站上線到現在已經快 2 年了，營業額也持續的成長，但是好還要更好，我們做的旅遊業就是服務業，而服務業最重要的就是滿足顧客的需要，到底趣吧 Tripbaa 有沒有什麼辦法，能夠更貼近顧客的需求呢？」

二、趣吧 Tripbaa 旅行社

(一) 趣吧 Tripbaa 緣起

近年來自由行旅遊市場的興起(Gadling, 2010)，使得住宿、交通加上活動行程(single travel tours)分別拆解後再由旅遊者自行組合而成的旅遊十分受到歡迎(曾駿, 2015)，趣吧 Tripbaa 王創辦人看到此一商機，以及年輕族群善用網際網路的特色，在研究比較過國際上多家相關的知名旅遊網站的商業模式及功能之後，發展出以深度旅遊為主的遊程模組平台，並於 2014 年底籌備成立了「趣吧 Tripbaa 達人帶路」之線上旅遊媒合平台(以下簡稱為趣吧 Tripbaa)。

(二) 去中間化之創新模式

趣吧 Tripbaa 之特色為採用去中間化的共享經濟之概念，多數的遊程模組由達人(導遊、教練、解說員)自行上架，提供許多不同類型的多樣化遊程模組可讓自由行旅客選擇。趣吧 Tripbaa 主要為協助媒合達人與旅客，故在平台上遊程模組的數量可以比傳統旅行社所能提供的固定行程還要多。王創辦人強調：「趣吧 Tripbaa 可以讓帶路達人自創品牌以及共創遊程模組，我們的

¹ 本個案摘錄自《中山個案評論》25 卷 3 期 p.619~p.628，原題目為「趣吧 Tripbaa 旅行社—顧客導向的行程設計」，著作財產權屬於財團法人光華管理策進基金會所有。

² 作者王耀德為國立政治大學資訊管理學系博士候選人。

* 本收錄庫所收錄/出版之個案與配套教材，包括文字、照片、影像、插圖、錄音、影音片或其他任何形式之素材等，均由作者獨家授權光華管理策進基金會出版，受到中華民國著作權法及國際著作權法律的保障。所有個案或配套教材的全部或部分內容都不能被複製、影印、掃描、儲存、電子傳輸、分享或公告於任何網站。

** 本收錄庫所發行之個案均為紙本套朱紅色印刷，如發現盜印或任何侵害作者智慧財產權之行為，歡迎備證來信檢舉，電子郵件：kmcccase@gmail.com，查證屬實者，備有獎金酬謝。

*** 如需訂購光華管理個案收錄庫之個案，歡迎上網查詢。網站位址：<http://www.kmcc.org.tw/>。

目的為創造以人為本的深度旅遊模式，讓旅行不再只是走馬看花。」「傳統旅行社跟其他的網路旅行社，大多是提供自己規劃的固定行程，沒什麼彈性，有的人不一定會喜歡全部的內容，但是可以選擇的也不夠多，不像我們可以提供多樣化的遊程模組，還可以幫客人把想要的不同模組，弄在一起變成完整行程。」

為了符合創辦理念，趣吧 Tripbaa 在創辦時切入的遊程模組類型屬於戶外活動，比如有獨木舟、原鄉部落巡禮、自然生態欣賞及秘境探索等，此外預計 2017 年再擴大面向，推出婚紗旅拍、農牧樂活，以及私廚饗宴等遊程模組。趣吧 Tripbaa 孫總監提到：「遊程模組大多強調五感體驗並且有故事，我們在選擇遊程模組時都會考慮遊程模組有沒有符合趣吧 Tripbaa 永續發展的旅遊的精神，並且嘗試把這個概念傳達給消費者。」

(三) 趣吧 Tripbaa 之經營概況

趣吧 Tripbaa 上線營運至今，公司內目前已有 12 人熱愛旅遊的全職夥伴，2015 年的營收為 293 萬，全部為網路銷售；2016 年海內外消費者達 7000 多位，營收達到 800 萬台幣，70% 來自網路銷售；此外 2017 年 1 月營收為 220 萬台幣，毛利為 15%，平均客單價 1,300 元。在業績快速成長的情況下，公司在 2017 年有機會能夠達到 3,600 萬的營收。

到 2016 年 12 月止，與趣吧 Tripbaa 合作的達人共計有 180 位，上架遊程模組總計 480 條，遊程模組數量隨著趣吧 Tripbaa 的營運逐漸增加。趣吧 Tripbaa 主要的消費者來自台灣、香港、澳門、新加坡、馬來西亞及中國大陸等地華人，客層年齡大多在 18-54 歲間，平台的註冊會員人數為 6,009 人。根據趣吧 Tripbaa 內部統計，於 2016 年之消費者回購率 13% 以上、具有相當高的客戶黏著度。

目前趣吧 Tripbaa 的獲利來源為採用與達人分潤的機制，趣吧 Tripbaa 會根據遊程模組類型的不同，依據達人自訂市價及接單量，跟達人共同協商分潤比例，趣吧 Tripbaa 的分潤總金額介於 15%-25% (含 1.5% 金流交易費及 1% 遊程模組保險費)，帶路達人之分潤總金額為 75%-85%。在遊程模組售出之後，趣吧 Tripbaa 會先向消費者收取參與遊程模組之費用；等到遊程模組結束後，趣吧 Tripbaa 再支付達人應得之分潤費用。

三、深度旅遊的趣吧 Tripbaa 服務

(一) 以遊程模組為核心的服務

自由行的旅客，大都需要自行安排行程，除了選擇旅遊景點以及要在當地所從事的活動以外，還要處理在旅行過程中的食衣住行相關事宜，比如訂購交通票卷如機票、車票等，或是訂購旅館，因此趣吧 Tripbaa 為了服務客戶，在網站上提供可以查詢機票、租車以及住宿的功能，串接了各大比價網站如 hotelscombined, skyscanner 等以提供相關資訊給旅客，因此可以透過趣