

移动电子商务在生态旅游中的应用分析

作者：浙江财经学院 梁威军

[摘要] 生态旅游是人与自然协调发展的必然产物，正在为越来越多的人所喜爱，具有较大的发展潜力。电子商务改变了传统旅游业的运作模式，极大地推动了旅游业的发展。

[关键词] 移动电子商务； 生态旅游； 应用

一、移动电子商务发展概述

由于拥有互联网接入功能的移动电话的出现，使得无线上网成为可能。在传统的通过有线接入 Internet 网的电子商务的基础上，又兴起了一股移动电子商务的热潮。据了解，移动商务概念始自 2000 年。移动电子商务是指通过手机、传呼机、个人数字助理(PDA)、笔记本电脑等移动终端设备进行的电子商务活动，它是移动通信网和因特网的有机结合即：互联网+无线技术+电子商务=移动电子商务

移动商务是一种新型的电子商务交易方式，它是由移动通讯设备、无线通讯网络以及其他有线电子商务科技整合后进行的电子商务，移动电子商务因其快捷方便、无所不在的特点，已经成为电子商务发展的新方向。移动电子商务具有许多优点：

第一、无所不在 (Ubiquity)：移动通讯设备提供了使用者在任何地点即时接收资讯以及进行交易的行为。

第二、便利性 (Convenience)：由于无线设备的便捷及易接近性，使得人们不再因为时间或地点的限制而无法进行电子商务的活动。

第三、区域性 (Localization)：由于通过 GPS 的科技可以精确地掌握使用者的位置，因此可以通过全球定位科技来进行因地制宜的区域行销。

第四、个人化 (Personalization)：由于便利性及区域性的基础，使得移动商务有机会个人化的多样讯息，包括视觉及听觉上的选择。

二、移动电子商务的发展现状与前景

目前，随着手机数字视频及网络服务的不断扩充，通过手机完成的电子商务交易额增长迅速。据有关调查显示，在日本，2006 年通过手机完成的电子商务交易可能超过 5000 亿日元（约合 43 亿美元）。报道还显示，今年 4 月日本推出了用手机进行通信互动的数字视频手机信号服务，这将进一步推动人们使用手机来完成电子商务交易。在中国，全国互联网用户数早已超过了 1 亿；而固定、移动电话用户数则超过了 7 亿。在巨大的市场空间和庞大的潜在用户需求面前，移动电子商务，这一由因特网、移动通信技术和移动终端共同组成的商务模式正在迅速吸引各界的关注。随着移动技术融合的不断深入，它与电子商务的结合将更加紧密，因此移动电子商务的市场前景普遍被业内人士看好。

首先，移动电子商务为消费者提供更多的选择。移动电子商务的主要特点是灵活、简单、方便。它能完全根据消费者的个性化需求和喜好制定、设备的选择以及提供服务与信息的方式完全由用户自己控制。随着技术的发展和竞争的加剧，移动电子商务网站的优势也将更加明显，它能凭借互联网的优势，迅速捕捉到最新的产品信息，并将之放置于网页上，让消费者坐在家中更从容地选择。

其次，移动电子商务能为消费者提供更超值的增值服务。随着手机的日益普及，人手一机已经成为普遍现象，移动电子商务网站和许多 SP 一样为消费者提供了图铃的下载服务，这也是消费者从其他购买渠道无法获得的服务，就是与其他 SP 商相比，移动电子商务网站

同样拥有无可比拟的优势。

再次，移动电子商务将给消费者提供更低廉的价格。随着各种因素的急剧变化，移动通信业的销售渠道正在发生深刻变革，经销商销售功能越来越低，而且手机、PC等越来越成为一种快速消费品，其销售的困难度在不断降低。随着互联网日益广泛的应用，原先对手机销售产生限制的地域限制等都将不再存在。电子商务作为一种新兴的交易方式，能在很大程度上节省交易成本，从而降低产品的价格。

三、生态旅游中应用移动电子商务的优势分析

加入WTO后，旅游业竞争更加离不开信息技术竞争，需要全方位地拓展旅游电子商务。移动电子商务是信息技术发展到今天才出现的，目前在国际、国内尚属于新兴领域。生态旅游是极具潜力的一个旅游产品，适合于在旅游业率先运用移动电子商务，使移动电子商务发挥出其独特的优势，达到其他的技术方法、手段无法所不能达到的效果。

1、高速发展的旅游业，为旅游移动电子商务提供了发展保障

旅游业被人们誉为“朝阳产业”，是一个具有光明前景的产业。世界旅游理事会根据其调研结果对旅游业的发展前景做出如下预测：到2050年，全世界旅游业的总产出将高达79000亿美元，其中各类旅游者的旅游开支为54180亿美。全球旅游就业人数(包括直接旅游就业和间接旅游就业)将达3.48亿人，约占全世界就业劳动力总数的11.3%。

行业的飞速发展也加剧了行业的竞争。企业为了在竞争中取胜，需要进行技术的创新；同时，企业的发展也能更好地支持技术的创新。而旅游业对信息的高度依赖型，决定了它对信息技术的敏感性，这在旅游电子商务的发展过程中已经充分体现出来。因此，在通信技术与互联网技术同步迅猛发展的今天，旅游业最有可能比其它行业率先运用移动电子商务。虚拟企业组织的构建，使得旅游者在旅游过程中，虽然接受的是不同的企业、不同人员提供的服务，但它所面对的始终是同一个移动电子商务平台，打消了旅游者的顾虑，在旅游者心中树立了一个整体性良好、管理有序的企业机构的形象，有利于留住客户，创造新的商业机会。同时，各产权独立的旅游企业通过“企业间网络”建立虚拟的企业联合体，以移动电子商务为技术纽带，以产品互补、分工合作、客源共享为业务纽带，变单体运作为网络化联合运作。

2、旅游业适合发展移动电子商务

从发展电子商务的角度来看，旅游业具有比较有利的特性：(1)生产与消费的同—性；(2)信息交互的重要性；(3)促销过程的抽象性；(4)交易过程的复杂性；利用电子商务，对企业来说，既可以有效降低业务成本，又可以更直接地了解游客的旅游需求。

3、生态旅游的特点，是移动电子商务应用的基础

与传统旅游相比，生态旅游的特点有：

(1)新：生态旅游是一种新近兴起的旅游活动，具有认识上的新观点—保护旅游资源的可持续性发展。移动电子商务是一种新兴的商业模式。在新的旅游活动中运用新的商务模式，比在传统模式中运用具有更大的成功概率。

(2)高：生态旅游是一种高层次阶段的理性旅游活动，参与生态旅游的旅游者对环境保护具有高度的责任感，在旅游中追求的是“天、地、人合一”的高雅享受，生态旅游中的旅游管理是以生态学、生态经济学、生态伦理等理论为指导，以旅游资源可持续利用为经营理念的高水平的管理。

(3)专：生态旅游是一个专项性的活动，首先，它是“生态性”的，生态旅游和传统大众旅游相比，最大的特点是强调生态；其次，生态旅游在项目、路线、设施、服务的设计以及管理上体现出很强的专业性，向游客展示自然深层次的奥秘、人与自然和谐的美，能使游客在较短的时间内获得回归大自然的享受和满足；启发和增强游客热爱和保护大自然的意识，思考人与自然深层次的关系，进而自觉地保护旅游资源和生态环境。

(4)自然性和小型性：生态旅游是一种基于自然资源和自然环境的主题旅游，生态旅游的

运作场所应是那些纯自然环境或受人为环境影响较小的自然环境,生态旅游应协助恢复被破坏的自然生态环境。生态旅游强调旅游规模小型化,旅游活动限定在生态系统承受能力范围之内,这样既可以保证旅游者特殊经历的获取,又不会对旅游地造成大的破坏。

四、移动电子商务在生态旅游中的应用范围

由于生态旅游活动最终都是在异地消费、在人们游览的过程中完成的,在这些地区,地质条件复杂,架设有线线路和铺设光缆成本高、组网难,形成规模经营更难。传统的电子商务必须通过有线的方式在固定点与 Internet 连接,在此时已经是鞭长莫及,而移动电子商务为“移动的人”提供及时的、随时随地的服务的特性,在生态旅游活动中将展示出其独特的魅力。人们通过随身携带的手机、PDA,便携式 PC 等,获得如:移动信息服务、基于位置的移动电子商务的服务,可以更好地享受自然、了解自然,获得方便、快捷的个性化服务。

移动电子商务应用于旅游业中,不仅为旅游企业和旅游管理者降低成本、提高管理效率提供了机会,而且为旅行者提供个性化、快捷、周到的服务,这些服务项目大致可分为以下几类。

1、信息服务。旅游网站可以为用户提供 WAP 浏览和查询服务,这些网站通常都具有旅游信息的汇集、传播、检索和导航功能。提供的信息内容一般都涉及航班、列车、景点、饭店、交通旅游线路等方面的介绍和查询,旅游常识、旅游注意事项、旅游新闻、货币兑换、旅游目的地天气、环境、人文等信息介绍。旅游信息的另外一种获取方式就是通过 SMS (短消息服务),由服务商向旅游者发送其定制的内容。

2、旅游订票服务。因特网预订票将发展成为移动商务的一项主要业务,从因特网上进行购票和确认。移动电子商务使用户能在票价优惠或航班取消时立即得到通知,也可支付票费或在旅行途中临时更改航班或车次。

3、基于位置的服务(LBS)。通过对移动终端的定位,营运商可为用户提供基于位置的服务,如导航服务为旅游者和外地车辆提供基于地图的导航;当旅游者在城市观光游览时,为其提供到达目的地的最佳路径指示;基于位置的信息发布和基于位置的移动黄页等。可以分为以下几个方面:

(1) 安全救援服务:旅游安全是旅游业生存和发展的前提,也是旅游者最为关注的问题之一。而游客的流动性和个体性,又使得整个旅游行业的自身危机处理能力极弱。移动电子商务提供的安全救援服务,可以通过对用户位置的确定,给用户提供在紧急状态下的救援活动。例如在郊外无人区汽车抛锚、旅游时迷失方向、发生紧急事件需要医疗急救而事主并不清楚自己所在的位置等情况,安全救援部门能够通过移动网络对持有手机的用户进行准确的定位,然后予以援助。

(2) 移动导游服务:移动导游服务指在旅游的过程中,通过电子化的手段进行景点介绍、行程安排等。它可以把景点的地理、文化、历史、典故、神话、故事、传说、人文等内容集成,通过电子导游以高质量、大篇幅、有情趣地多种语言向游客进行讲解,使游客真正感受到生态旅游是一种增长知识、拓展视野、陶冶情操的高品质精神享受,在游客了解景点的人文历史和风土人情的同时,它大大提高景区导游品质和维护景区的良好形象。在生态旅游中,自助游人数占的比重较大;随着我国入境旅游的快速增长,境外旅客也越来越多地加入到生态旅游的行业中,移动导游服务充当了导游和语言翻译的角色,将令旅游活动更精彩。

综上所述,移动电子商务不仅仅是传统电子商务的补充和延伸,更是一种新的商业模式和理念。运用移动电子商务,可以迅速掌握市场信息,支持企业进行决策,制定合适的营销策略;可以合理、有效、迅速地实现企业资源配置和运作,降低成本,提高企业的竞争能力;最重要的是,移动电子商务可以根据企业自身的特点和实际情况制定出不同的实施方案。而任何一种新技术、新的商业模式的广泛应用,都要经历一个由点到面的推广过程。恰当地选择这个“点”,有利于新技术和新的商业模式的迅速推广。

参考文献:

- [1] 刘洋.移动电子商务—现代商务模式[J].电信工程技术与标准化 2003.6
- [2] [美] 基恩(Keen. P. G. W) ,[英]麦金托什(Mackintosh, R.)著.刘祥亚等译.自由经济:无线世界移动电子商务优势[M].北京:机械工业出版社, 2002. 2
- [3]Clark,Irvine .Emerging Value Propositions for MCommerce[J].Journal of Business Strategies,2001; 18(2)