

蘭陽平原上的一道美麗彩虹

蜡藝彩繪館

迎著初夏清晨怡人的陽光，我們採訪小組一行人，早早整裝朝宜蘭出發。車行穿過往來台北、宜蘭之間最便捷的雪山隧道，眼前便是一片開闊的蘭陽平原；這種舒放的感覺，在經過這長約十三公里的甬道後，頓時讓人滌盡塵囂，不自覺地輕盈、開懷起來！

沿途經過礁溪、宜蘭市、五結，一路往南，來到蘇澳龍德工業區。在工業區內林立的廠房之間，我們轉進一座素樸的廠區，迎面而來是一棟佔地四百坪、六層樓高的建築，大門入口的右側矗立著三支相連的巨型蠟筆，一樓的玻璃門一開啟，就是滿溢著歡樂笑語、色彩繽紛的蜡藝彩繪館。

蜡藝彩繪館設立於蜡藝實業台灣宜蘭廠廠房一樓，是一座以文化創意引領產業升級的觀光工廠。整座彩繪館以 U 型環繞的動線共分八個區：迎賓暖身的導覽區、彩繪塗鴉區：



滿溢著歡樂笑語、色彩繽紛的蜡藝彩繪館。(圖片提供/蜡藝)

以互動體驗為主的彩色筆、蠟筆、人體彩繪DIY區；可供造型留影的變裝區、星光大道區；最後的商品展售及休息區讓已歡樂滿懷的來賓，還可以有行囊滿袋的留念與分享。

多樣的彩繪與操作體驗

當我們實地造訪彩繪館時，一入門的導覽區是色彩豐富的「迎賓大廳」，宛如嘉年華般繽紛的歡樂氣氛，熱情迎接所有到訪的來賓。就在這以七彩的蠟筆作為天棚裝飾的大廳中，我們巧遇前來校外教學的幼稚園學童們，跟隨在這群天真無邪的隊伍之中，一起聆聽蜡藝的歷史沿革、蠟筆的原料及生產製造過程。「喔！原來蠟筆是這樣做出來的！」在此起彼落的驚嘆聲中，我們不期然地重新發現美麗的彩繪世界，也重溫赤子童心的天真與爛漫！

經過迎賓大廳的暖身之後，接續便是氣氛歡快的「塗鴉區」，導覽人員指導來賓各式拓印、刮畫、擦畫等技巧，這裡便成為盡情創造各種塗繪的表現空間。從彩繪的無窮樂趣中，我們以拓印作畫，將一張平凡無奇的著色紙變化成豐富而多變的蠟筆畫，徹底顛覆蠟筆作畫的刻板印象，在沒有限制地揮灑中認識色彩，自由而開懷。

「彩色筆DIY區」中展示的彩色筆自動化生產設備，

不但清楚介紹彩色筆的機械化製造過程，也讓所有參訪者能以手工的方式，體驗親手組裝彩色筆的樂趣。接下來，在「蠟筆DIY區」裡，除了可以使用機械設備，以模具做出數字或字母造型的蠟筆之外，還可以用湯匙舀起蠟筆製造時所剩餘如碎石般的蠟粒，在小量杯內自由混合各種顏色，倒入DIY機台內的星型模具，再將手把向下推壓幾下之後，便完成了個人專屬的星型環保多重色蠟筆。

轉個彎，來到「人體彩繪區」、「變裝區」與「星光大



人體彩繪區中，小朋友聚精會神地為自己彩繪裝扮。（圖片提供／蜡藝）



道區」，在這一連串環環相扣的主題設計裡，遊客可以一嘗化身巨星般的手采體驗。首先，坐到「人體彩繪區」中如明星化妝室般的大鏡子前，桌面上琳瑯滿目的是一支支可以直接塗繪於身上的彩繪顏料，這些符合歐美國家認證、不傷害皮膚的顏料，讓人格外安心地發揮各式創意「變臉」或「紋身」。接著，到提供多款造型服裝和道具的「變裝區」，穿戴上自己喜愛的款式，配合自己彩繪的主題，搖身一變就能裝扮成海盜、花仙子等造型角色；再走上具有專業燈光、音響的「星光大道」舞台走秀，在各式主題燈箱前，就能為自己此趟難忘的體驗之旅拍照留念。

最後來到「商品展售區」，憑二百元門票上的兌換聯可在此折抵一百元消費；除了能夠將剛剛在星光大道上留影的照片製作成個人專屬的T恤、馬克杯、磁鐵、貼紙等，也可以換購現場一整面展示牆上、豐富各種蠟藝商品。

在蠟藝業務經理葉華光的詳細導覽下，我們穿行於這座歡笑聲不絕於耳的彩繪館，不斷驚喜於各種體驗與發現；而規畫完善的蠟藝彩繪館於民國九十八年底獲得經濟部工業局觀光工廠認證，並於今（九十九）年十一月底通過優良觀光工廠評鑑，是文具產業第一座評鑑核可的觀光工廠。

文具業第一座評鑑核可的觀光工廠

葉華光表示，在民國九十五年雪山隧道剛通車的時候，蠟藝實業其實還沒有設立觀光工廠的想法；這個想法是在兩個因素的催生下而萌發的：「首先，原本的蠟藝文具多以外銷為主，我們也很期望能在台灣市場上，推廣大家陌生的『Lucky Art 蠟藝』品牌，讓台灣的消費者也能享有與國外相同等級的商品及堅持MIT的好品質。第二，蠟藝的台灣廠房因為上海、越南陸續建廠後，有多出的閒置空間，又適逢宜蘭縣政府大力推廣設立觀光工廠的契機，一切就像水到渠成，於是我們便在民國九十六年開始著手籌辦。」

籌辦初始，蠟藝首先參與宜蘭縣政府舉辦、參訪台灣各縣市觀光工廠的活動，從參觀「大黑松小倆口」開始，陸續走訪花蓮、台中、桃園、新竹等地的觀光工廠，也就近參觀宜蘭縣的木屐村、宜蘭酒廠、橘之鄉、農業特產區等等，實地觀摩與體驗、記錄，以作為壁畫蠟藝觀光工廠的借鏡；以木屐村為例，設備不大的經營型態，就能夠創造一年兩千萬的業績，這便具體地為蠟藝提供了一個更好的選擇。

籌畫一年多的蠟藝彩繪館，在民國九十七年五月十二日正式開幕。葉華光接著說：「開幕說起來很簡單，但是過程非常辛苦，因為我們從來沒有經驗，也不曉得要怎麼著

手。」雖然已參訪過許多成功案例，但由於行業別不同，許多觀光工廠大部分還是以食品製造為主，至於如何以文具產業出發，規畫出富有文化性、知識性的體驗活動並持續長期經營，蜡藝還是必須從頭摸索。

經過籌畫、開館、營運，一路走到現在已三年多的蜡藝彩繪館，共歷經兩個階段的計畫。葉華光說明：第一期的計畫是從剛開始籌辦的九十六年到九十七年五月開幕的這段期間，範圍包括從入口處直行到底的前四個區域：導覽區、彩繪塗鴉區、彩色筆 DIY 區，以及蠟筆 DIY 區；主要構想是希望提供大家了解蠟筆、彩色筆的製作方法，與相關的實作體驗，而相關的設施、裝潢也都列入考量。一整排約一百三十到一百四十坪左右的空間規畫，光是迎賓大廳的導覽區設計費就花費將近八十萬元，另外包括館內設備以及考量殘障人士使用的廁所改建等；像入口處醒目的巨型蠟筆，其實是耗資約一百五十萬的男、女廁建築；所有的設施幾乎都是從零開始。

九十七年剛開幕時，以門票五十元的試營運時期，僅算是稍有概念的經營起步。

第二期的計畫期間從九十八年二月到十二月，主要任務是透過輔導團隊的協助規畫，並取得經濟部觀光工廠的認證。在這個計畫期程，蜡藝完成彩繪館後四區的設立——



接受本書採訪的葉華光說：蜡藝彩繪館的成立就像是水到渠成，從零開始，一路走來也已經三年多了。
(民國九十九年五月二十一日)



「人體彩繪區」、「變裝區」、「星光大道區」以及「商品展售區」，主要目標是提升參觀品質、提供訪客更多有趣好玩的彩繪經驗，以及為彩繪館創造更多營業收入等。

兩期計畫各耗資約五百多萬、總計一千多萬的彩繪館建設，終於如期在第二期計畫完成時，通過經濟部中部辦公室委託工研院機械所共同審查的觀光工廠認證，包括環境、設備、動線規畫，從停車場、工廠、DIY的機械、導覽麥克風、人員服務態度等，都逐一檢驗通過。在宜蘭縣通過認證的觀光工廠，目前只有蜡藝彩繪館、金車、橘之鄉三家，而蜡藝彩繪館更是台灣文具業第一座評鑑核可的優良觀光工廠。



蜡藝彩繪館入口處醒目的巨型蠟筆，其實是經過設計的廁所，想不到吧！

從草創到穩定成長

經營觀光工廠最主要且實際的問題，其實還是如何絞盡腦汁，以招攬客人。彩繪館除了持續郵寄DM、拍攝廣告、設立網站的一般宣傳外，目前也有固定的兩、三位業務人員，特別針對學校單位進行推廣工作。但最主要的，還是「口耳相傳」的宣傳效益；包括來自許多網路部落客的主動推薦、已有七到八家電視台前來採訪報導等。以彩繪館經營兩年多來的經驗，葉華光表示：「說實在的，我們要極力去宣傳以增加來客數的時候比較難，口耳相傳而來的比較容易，因為人際傳播的互信度較高。」也由於葉華光的妻子是從事幼教工作，在這方面比較知道如何著手之故，在彩繪館剛開始的草創初期，葉華光便邀請各個托兒所前來免費體驗，藉此逐漸打開知名度。

經營至今，目前彩繪館平均一個月訪客大約有四、五千人次，多集中在週末假日，一個周六、日加總約需接待七、八百位訪客，而平常日的預約，一個月總計下來大約有一千多人次；一年約有六、七萬人次。在平常日的來客幾乎全是校外教學的學校團體，周末則主要是家族性的散客。而目前中南部或國外觀光客較少，客源仍是以台北市、新北市、桃園、新竹等北部地區為主。

迎賓 導覽區

色彩豐富的迎賓大廳，宛如嘉年華般繽紛的歡樂氣氛，熱情接迎所有到訪的來賓。



蠟藝彩繪館八區的繽紛體驗

彩繪 塗鴉區

首先認識各種塗鴉工具與技巧，如蠟筆、彩色筆、環保白板筆；拓畫、刮畫、擦畫……等，並提供各式畫筆及七大塗鴉牆，讓所有人盡情享受塗鴉的樂趣。





彩色筆 DIY區

在本區中，除可親自體驗傳統手工彩色筆製作外，更可參觀實體的現代化自動組裝機器生產情況，透過問答了解設計原理喔！



蠟筆 DIY區

本區有全球最快的蠟筆生產機器介紹，及親自體驗兩種不同原理的蠟筆製程：有需經過冷氣隧道的「造型蠟筆」，及將碎石般的蠟粒擠壓而成的「環保多重色蠟筆」。



人體 彩繪區

坐到如明星化妝室般的大鏡子前，好好地自我彩繪一番；沒經驗的人還可找現場的老師特別指導喔！



變裝區

各式道具服裝，提供大人、小孩盡情享受變裝秀。



星光大道區

在專業燈光、音響的「星光大道」上，有各式主題燈箱，大人、小孩都能為自己留下難忘的體驗之旅。



商品展售區

憑門票上的兌換聯可在此折抵一百元消費。除可選擇個人專屬的創意商品外，亦可選購展區中的各式蜡藝商品。





如何提升參觀品質？如何在總共約三百多坪的彩繪館空間裡，讓一下子蜂擁而至的訪客，還能從容參觀、體驗呢？此時，蜡藝董事長徐德忠所主導的分區導覽規畫，與導覽人員們無間隙的合作默契，就發揮了最大的使用效益。葉華光說明，如果團體訪客比較多，就可由導覽人員分批帶到不同的區域，並機動調整導覽順序，每一區以停留二、三十分鐘為原則，透過導覽同事之間彼此知會、默契地對應，整個流程進行就會順暢，主要就是希望讓訪客在輕鬆舒適的情境下，自在地體驗、玩樂。也因此，彩繪館從第一期進展到第二期的規畫，其間最大的差異除了設備的增加之外，主要還是館內訪客容量的調節、參觀品質的提升。之前第一期完成共四個區域，每個區約可容納四、五十人，當時館內大約最多可同時容納近兩百人；現在完成共八個分區，在空間的使用上也就更為彈性，最多可同時接待十台遊覽車、約四百多人的參觀人潮。

葉華光翻開手邊的一本行事曆，上面註記了每天團體預約的情形：一有預約，就馬上登錄、調配，以避免衝突。對這些預約、調配行程安排十分熟練的葉華光說：「一般而言，參觀彩繪館的時間大約需要兩個小時，而考慮從台北一早出發的團體訪客到達這裡的車程所需時間，我們多安排他們在九點半、十點左右開始參觀，而一般散客或宜蘭在地

客，則儘量安排在較早的八點半或九點，這樣就有一個小時的時間差，可以拉開參觀人潮。至於下午的預約，則可以從十二點半安排到五點，以兩個小時為循環單位，大約是兩個梯次。」葉華光接著表示：「所以原則上，我們一天的訪客差不多四、五百人是最恰當的。但是像春節期間，每天平均都有六、七百人，有時難免人擠人，只能儘量調整人潮與流量，讓大家都盡興。」

人潮一多，難免會有突發狀況，而這正是考驗彩繪館服務品質的最佳時機。蜡藝始終強調客人至上的服務態度，在這時候如何貫徹執行呢？葉華光說：「藉由持續不斷地內部教育，面帶微笑是最基本的要求，縱然客人不禮貌的時候，我們也要微笑以對，這樣才能達到我們作為一個服務業應盡的責任；硬體再好，但是服務不好，等於零。」

一 枝草一點露

彩繪館的經營目前（民國九十九年）正式邁入第三年，每年營收成長以倍數增加；第一年營收約一百萬，第二年兩百萬，到今年預估約五百萬，跳躍式的成長速度，也讓蜡藝更有信心。葉華光樂觀地表示，今年的成長比預期的還要好，營收應該可以突破原來目標，「像今年的暑假，我們的



蠟藝彩繪館的員工個個都是通才，導覽是最基本的功力。

(圖片提供/蠟藝)

團體參觀人數就已經將近一萬人。」而且這樣的數字，還不包括散客。

民國九十年到職，在蠟藝服務年資超過九年的葉華光，原本從事木材生意，直到四十九歲退休後才進入蠟藝協助業務拓展，對於公司多年來持續在經營模式、產品特色上精益求精，一路艱辛的轉型過程，感受格外深刻。他表示，蠟藝實業十分明白，成功向來是無法一蹴可幾的，也因此，同樣秉持「一枝草一點露、一步一腳印」的態度經營彩繪館，雖然目前仍處於虧損狀態，依舊有信心未來將逐步成長，並期

許可在未來三年內達到兩千萬的營業目標；如此一來，蠟藝台灣廠就能夠自給自足了。

原來蠟藝實業台灣廠的員工大約二十多人，成立觀光工廠之後，約增加十到十五人，增加的人員配置主要是導覽人員，正如同葉華光所言：「導覽是一個觀光工廠的靈魂。」藉由導覽人員詳盡生動的說明與親切地引導互動，配合每一個分區關卡的審慎規畫，才能形塑出觀光工廠一趟完整的體驗。其實葉華光自己本身就經常擔任導覽，他笑著說：「那是最基本的功力啦！」為了不浪費人力，蠟藝的同事經常在樓上廠房和樓下觀光工廠之間上下奔走，隨時支援彩繪館內的導覽解說、DIY示範、收銀結帳等，幾乎個個都是「通才」。例如，在專門從事人體彩繪的藝術家莊明達特別來為員工們示範教學之後，現在的人體彩繪區現場擔任指導示範的專業小老師們，都是蠟藝自己的同事。

雖然蠟藝廠區內新增了觀光工廠的業務，但原來穩定成長中的內、外銷依舊在台灣接單，包括上海、越南廠所有主要原料也都還是由台灣生產供應；其間所增加的業務工作量，主要是以加班或增加兼職人員的方式來因應；像去年加班的天數大約累計有三、四個月，兼職人員最多大約有四十多人。訪談過程中，一面導覽著我們穿梭在彩繪館的各區之間，一面便隨手就整理起訪客遺留的垃圾與使用過的桌椅，

愛館如家的葉華光認為：蜡藝的成功，主要還是老闆與員工的全體配合和努力。雖然原來工廠的員工一般教育程度不高，但十幾年資歷的老員工配合彩繪館的成立，也花了許多心力，如同他所言：「員工的向心力才是重點，他肯學、肯為公司付出，那才是最珍貴的。」

主打創意與自信的好品質

由於文具商品的單價不高，在蜡藝一開始籌備、思考彩



蜡藝以德國國旗為色彩表現的三色彩繪棒，在民國九十五年（2006）世足賽期間狂賣四百萬支。

繪館的雛型時，由縣政府派遣前來輔導的教授就首先指出：「第一個，你們要賣什麼？」對於一個以服務和體驗活動為主的觀光工廠，除了設備的創新、人員的增加，葉華光更特別強調：「我們蜡藝觀光工廠賣的是創意。」

在彩繪館內各式的體驗規畫中，處處可見用心的細節與新意，除了可以見到蠟筆、彩色筆等第一代、第二代傳統固有機台的展示，以及使用原來機台來進行的彩色筆 DIY 活動外，其餘像字母或數字造型的蠟筆 DIY，和包括有星星、海螺等多種造型的環保多重色蠟筆 DIY，都是使用蜡藝特別為了彩繪館所自行研發的機具，除了必須容易理解、操作，也考慮到安全性，因此，各種 DIY 蠟筆，也成為彩繪館裡最具特色的紀念品之一。

葉華光進一步說明：「創意必須要時有，一旦沒有改變、沒有創意，客人回流率就不會高。」經營兩年多之後，彩繪館除了致力招攬新的客人，也考慮客人的回流率，正如回總是創新求變的蜡藝產品；蜡藝認為觀光工廠也不能一成不變、了無新意，未來將持續著重在 DIY 的體驗活動，從彩色筆、蠟筆的製作過程，延伸到粉筆、水彩等其它彩繪畫材，創造更多樣的可能。

「我們為什麼要做觀光工廠？最主要的目的就是推廣我們蜡藝的產品。」葉華光頗富使命感地說：「彩繪館收費

二百元的門票可折抵一百元等值的商品，幾乎等於是直接購買蜡藝的產品一樣，對於蜡藝來說，等於是多了一個直接的銷售點；而生產過程中剩餘多出的備品，如果是一些不能在國內銷售的外銷商品，以門票兌換的方式，也能提供給消費者。」一直以外銷歐美市場為主的蜡藝實業，持續以創新研發且講究品質的繪畫文具開拓市場，人體彩繪的商品更在國外廣受消費者喜愛。

在彩繪館裡，也提供許多蜡藝新產品的試用，像國內尚未推出的環保白板筆，無粉塵、無揮發性油墨的環保特色，取代傳統的粉筆、白板筆，令人驚艷。而市面上不普及的家具修補筆、道路記號筆等，藉由彩繪館和消費者的直接接觸，獲得第一手的意見回饋，對於商品在正式上市前的市調也很有幫助。相較於以往的墨守成規，蜡藝藉此增加市場的敏感度，包括因此改變多年來沿用的舊包裝，從品質延伸至整體設計，產品也因此更貼近使用者。

針對原來只佔公司總營業額百分之五到十左右的台灣內銷市場，雖然目前成長有限，但蜡藝仍期許逐漸開拓，如同葉華光表示：「蜡藝說實在在台灣的名度很小，但我們為什麼敢做觀光工廠？沒有品質很好，是不敢做觀光工廠的。」將自信的好品質，直接呈現在使用者面前，這也是蜡藝成立觀光工廠的目的與精神所在。（文／陳芯怡）

蜡藝彩繪館·參觀資訊

創始年月：民國九十六年五月
地 址：宜蘭縣蘇澳鎮德興六路七號一樓
電 話：03-9907101
開放時間：平日 8:30-17:00；暑假期間 8:00-18:00
除夕及大年初一、初二休館
預約情形：一般免預約；二十人以上團體請先預約
門 票：NT\$200，三歲以下、六十五歲以上免門票，非假日期間，二十人以上團體票九折，可參加DIY課程，並可折抵一百元等值消費。
交 通：搭乘客運／由台北轉運站搭乘鳴瑪蘭客運，於羅東站下車，車程約一至一個半小時，再於羅東站轉乘計程車前往，車資約NT\$200。
搭乘火車／於蘇澳新站下車，再轉搭計程車前往，車資約NT\$150-200。
網 址：www.Lucky-art.com.tw
衛星定位：N24°37'513" / E121°49'171"

符合歐美國家化妝品等級認證的人體彩繪顏料，有適合戶外活動用的「油性」及室內用的「水性」顏料，提供消費者不同的需求選擇。

